

**ОДОБРЯВАМ: /П/
ЛЮДМИЛА ИЛИЕВА**
*Областен управител на
област Велико Търново*

**ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА
НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ
ЗА 2021 г.**

Годишният доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите на Областна администрация Велико Търново за 2021 г., има за цел да анализира, както дейността на администрацията през изминалата година, така и потребностите, нуждите и удовлетвореността на потребители на административните услуги. Изготвяйки този анализ имаме възможност най-точно да определим необходимите насоки за подобряване на административното обслужване, което да оптимизира работата на администрацията, с оглед по - качествено изпълнение на предоставяните услуги.

През изминалата 2021 г. Областна администрация Велико Търново работи в условия на извънредна епидемична обстановка, поради пандемията от COVID-19. Центъра за административно обслужване (ЦАО) работи при стриктно спазване на противоепидемичните мерки, чрез създадена организация за работа и достъп на потребителите, съобразена с извънредната ситуация.

Областна администрация Велико Търново предоставя възможност, при необходимост от устни справки и запитвания между гражданите и служителите, същите да се осъществяват по вътрешна телефонна линия от фойето на сградата, с оглед директният контакт между заявителя и служителите в ЦАО да бъде сведен до минимум.

Още от 2014 г. в административната сграда е осигурен безплатен безжичен интернет, както и използване на компютър и принтер от гражданите, чрез които могат да се запознаят с предоставяните от институцията административни услуги.

За гражданите със специални потребности е осигурен адаптиран достъп, чрез подход пред сградата, асансьор и специализирана платформа в самата сграда.

В съответствие с изискванията на Наредбата за административното обслужване (НАО), администрацията е поставила табла с информационни материали и заявления, които са достъпни на български и английски език.

За потребителите на административни услуги има осигурен санитарен възел на етаж на ЦАО, осигурени места за сядане, места за попълване и подаване на заявления/искания, както и осигурено достатъчно място за изчакване на реда пред ЦАО.

Приетата Харта на клиента е оповестена на интернет страницата на Областен управител. В нея са указани поетите ангажименти от администрацията, съобразени с обявените стандарти за качество на административното обслужване. Посочват се местоположението и работното време на ЦАО, информация за услугите и процедурите, които предоставяме; мястото за плащане, предимствата на обслужване и друга необходима информация на гражданите и фирмите, както и улеснения достъп до сградата и до ЦАО, чрез използване на обществен транспорт – спирка пл. “Майка България” № 2 – за автобуси с № 5, № 10, № 14, № 20, № 110.

До входа на административната сграда на Областна администрация има осигурен безплатен паркинг, с обособени места за хора с увреждания. Платен паркинг и места с режим “Синя зона” има до арката на Старото военно училище и около парк “Марно поле”.

В Центъра за административно обслужване е осигурена възможност за плащане в броя или чрез ПОС терминално устройство с банкови карти, в съответствие с чл. 4 на Закона за ограничаване на плащанията в брой, както и във

връзка с Наредбата за административното обслужване и чл.1, ал.5 от „Вътрешните правила за плащане чрез ПОС терминални устройства на заявените административни услуги в областна администрация – Велико Търново.

Ежегодно работна група разглежда и анализира ефективността от използването на ПОС терминал за плащане на заявени услуги в Областна администрация Велико Търново, проследява изпълнението на решенията, взети по предходни протоколи и излиза с предложения за последващи действия, ако такива са необходими.

Анализът през 2021г. при сравняване на данните, съдържащи се в предходни Протоколи и настоящите данни, констатира продължаващо увеличаване на броя на заплатените административни услуги чрез използване на ПОС терминално устройство в Центъра за административно обслужване, като за разглеждания период техният брой е по-голям от общият брой на плащанията в брой на касата на Областна администрация Велико Търново и на платежните нареждания през банки. Работната група счита, че използването на ПОС терминално устройство е ефективно.

През 2021г. Областна администрация Велико Търново продължи да събира информация от потребителите на административни услуги за тяхната удовлетвореност от дейността на администрацията и от качеството на административното обслужване. На базата на получената информация Комисията, сформирана със Заповед № РД-01-05-52/10.09.2021г. на Областен управител, осъществява анализ на същата и при необходимост предлага последващи действия за подобряване на работата ни.

На основание регламентираните в Наредбата за административното обслужване, в Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, както и във Вътрешните правила за административно обслужване на Областна администрация Велико Търново методи за обратна връзка през 2021г. беше приложено следното:

- анализ на извършени анкетни проучвания чрез анкета на хартиен носител и чрез анкета на интернет страницата на Областна администрация Велико Търново / <https://vt.government.bg> /;

- анализ на мнения и предложения за подобряване на административните услуги, които потребителите на административни услуги са пуснали в нарочно поставена за целта кутия на партерния етаж на административната сграда, в която се помещава Областна администрация Велико Търново;

- анализ на постъпилите предложения в обявената в ИИСДА електронна поща frontoffice@velikotarnovo.government.bg ;

- анализ на постъпили сигнали, предложения, жалби, похвали, препоръки, свързани с административното обслужване; медийни публикации, мнения и коментари във фейсбук, касаещи дейността на Областна администрация;

- осигурена постоянна телефонна линия за връзка с потребителите на услуги в рамките на работното време на администрацията;

- осигурено приемно време за граждани и организации, в рамките на което те могат да изразят своето мнение и да направят своите предложения, свързани с административното обслужване и по други касаещи ги въпроси, като същото е обявено на входа на административната сграда на Областна администрация Велико Търново и на интернет страницата ни.

Чрез Системата за сигурно електронно връчване /ССЕВ/ - <https://edelivery.egov.bg/> и/или на електронен адрес: governor@velikotarnovo.government.bg сме осигурили възможност за изпращане / получаване на електронни документи.

От всичките начини за получаване на обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване най-популярен и използван от гражданите е метода с попълване на анонимна анкета на място в ЦАО или на интернет страницата на Областна администрация Велико Търново. Хартиената и електронната анкета са уеднаквени.

През изминалата 2021 г. Комисията, която разглежда и анализира анкетите за удовлетвореността от административното обслужване в Областна администрация Велико Търново проведе две редовни заседания.

Общо за цялата година има подадени 26 хартиени анкетни карти. Резултатите от хартиените анкети сочат, че на въпросите:

1. **Как бихте оценили качеството на административното обслужване?**
- са отговорили 93 % от анкетираните с отлично и 7% като много добро.
2. **Бяха ли спазени законовите срокове за извършване на административната услуга?** – с отговор “Да” - 100%
3. **Как оценявате отношението на служителите?**
Любезно и компетентно – 100%
4. **Имате ли препоръки към Областна администрация - Велико Търново?** – на 87 % от анкетираните отговарят, че нямат препоръки. Има две препоръки.

От електронната анкета, публикувана на официалната интернет страница на Областен управител за 2021г. резултатите, изразени в проценти, са следните:

1. **Как бихте оценили качеството на административното обслужване?**
 - Отлично – 100 %
 - Много добро – 0%
 - Добро – 0%
 - Задоволително – 0%
 - Незадоволително – 0%
 - Без отговор – 0%
2. **Бяха ли спазени законовите срокове за извършване на административната услуга?**
 - Да – 80%

- Не – 20%

3. Как оценявате отношението на служителите?

- Любезно и компетентно – 80%
- Неуважително и грубо – 20%

4. Имате ли препоръки към Областна администрация - Велико Търново?

- Не – 60%
- Да – 40%

През 2021 г. в Областна администрация Велико Търново са получени **2 броя** благодарствени писма от граждани. Има и устни похвали за вежливо, бързо и компетентно обслужване, както за служителите в ЦАО, така и за цялостната работа на администрацията. Няма постъпвали сигнали или жалби във връзка с административното обслужване.

Комисията, която разглежда и анализира анкетите за удовлетвореността от административното обслужване в Областна администрация Велико Търново взе решение да актуализира Анкетите и утвърди нова анкетна карта за 2022г.

С оглед на публичност, протоколите от проведените заседания на Комисията, която разглежда и анализира анкетите за удовлетвореността от административното обслужване се публикуват на интернет страницата на Областна администрация Велико Търново.

Въз основа на анализа на хартиените анкетни карти и електронната анкета, публикувана на официалната страница на Областен управител, може да се направи извод, че анкетираните като цяло са удовлетворени от начина и качеството на обслужване на администрацията.

Качественото административно обслужване се постига, когато има двустранен диалог. Областна администрация Велико Търново винаги е търсила мнението и препоръките на гражданите и фирмите за своята работа, коригираме

нашата дейност според стандартите за качество и получените отзиви, стремим се винаги да предоставяме актуална и изчерпателна информация за предлаганите услуги.