

**ОДОБРЯВАМ:** ..лп/...

**ГЕОРГИ ГУГУЧКОВ**

*Областен управител на  
област Велико Търново*

**ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА  
НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ  
ЗА 2022 г.**

В синхрон със стратегическата цел за подобряване на публичната среда чрез политика на прозрачност и диалог с обществеността, годишният доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите на Областна администрация Велико Търново за 2022 г. има за цел да анализира обективно, както дейността на администрацията през изминалата година, така и потребностите, нуждите и удовлетвореността на потребителите от качеството на административните услуги.

Изготвяйки този анализ имаме възможност най-точно да определим необходимите насоки за оптимизиране на административното обслужване, което да подобри работата на администрацията с оглед по-качествено изпълнение на предоставяните услуги.

През изминалата 2022 г. Областна администрация се водеше от стремежа да надгради вече утвърдените приоритети в работата си с акцент преодоляване на здравните и икономически последици от пандемията от COVID-19 в ситуация на постпандемична обстановка, войната в Украйна и промените в политическия живот на страната. В този смисъл Центърът за административно обслужване /ЦАО/ работи с цел запазване и надграждане на административния капацитет на служителите за по-ефективно обслужване на гражданите.

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 файето на сградата, с оглед директния контакт между заявителите 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 административно обслужване /НАО/ в администрацията са поставени табла с информационни материали и заявления, които са достъпни на български и английски езици.

За потребителите на административни услуги има осигурен санитарен възел на етаж на ЦАО, осигурени са места за сядане, места за попълване и подаване на заявления/искания, както и е 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. Посочени са местоположението и работното време на ЦАО, информация за услугите и процедурите, които се предоставят, мястото за плащане, предимствата на обслужване и друга необходима на гражданите и фирмите информация, както и улеснения достъп до сградата на ЦАО чрез използване на обществен транспорт - спирка пл. "Майка България" №2 за автобуси с №5, №10, №14, №20 и №110.

До входа на административната сграда на Областна администрация Велико Търново има осигурен безплатен паркинг. Платен паркинг и места с режим "Синя зона" има до арката на Старото военно училище и около парк "Марно поле" в близост до Областна администрация.

В Центъра за административно обслужване е осигурена възможност за плащане в брой или през ПОС терминално устройство с банкови карти в съответствие с чл. 4 от 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.

През 2022 г. Областна администрация Велико Търново продължи за събира информация от потребителите на административни услуги за тяхната

удовлетвореност от дейността на администрацията и качеството на административното обслужване. На базата на получената информация Комисиите, сформирани със Заповед № РД-01-05-32 от 04.04.2022 г. и Заповед № РД-01-05-3/12.01.2023 г. на Областен управител, осъществяват анализ на същата и при необходимост предлагат 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 2022 г. 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 същите 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](mailto:frontoffice@velikotarnovo.government.bg);
- анализ на постъпилите сигнали, предложения, жалби, похвали, препоръки, свързани с административното обслужване, както и анализ на медийните публикации, мнения и коментари във Фейсбук страницата на Областен управител Велико Търново, 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 електронния адрес: [governor@velikotarnovo.government.bg](mailto: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 методът с попълване на анонимна анкета на място в ЦАО или на интернет страницата на Областна администрация Велико Търново. Хартиената и електронната анкети са уеднаквени.

За изминалата 2022 г. Комисията, която разглежда и анализира анкетите за удовлетвореността на гражданите от административното обслужване в Областна администрация проведе две редовни заседания. Общо за цялата година има подадени общо **20** хартиени анкети, а на интернет сайта **няма** попълнени анкети.

Резултатите от хартиените анкети се разпределят по следния начин:

**1. Колко често ползвате услугите, предоставени от Областна администрация Велико Търново?**

-За първи път използвам услугата - 15 бр. /75%/

-Един път на няколко години - 2 бр. /10%/

-Няколко пъти годишно - 2 бр. /10%/

-Всеки месец -0 бр.

-Много често - 1 бр. /5%/

-Не съм използвал услуги, предоставени от Областна администрация Велико Търново - 0 бр.

**2. Лесно се намира информация за услуги, извършвани от Областна администрация Велико Търново:**

-Съгласен/а съм - 19 бр. /95%/

-Не съм съгласен/а - 1 бр. /5%/

-Не мога да преценя - 0 бр.

**3. Предоставената информация /табло за обявления, табели, интернет, формуляри за заявление/ е ясна и лесно разбираема:**

-Съгласен/а съм - 20 бр. /100%/

-Не съм съгласен/а - 0 бр.

-Не мога да преценя - 0 бр.

**4. Как оценявате качеството на обслужването от служителите в ЦАО?**

-Отлично - 20 бр. /100%/

-Добро - 0 бр.

-Лошо - 0 бр.

-Не мога да преценя - 0 бр.

**5. За колко време бяхте обслужен/а от служителите в ЦАО?**

-До 10 минути - 20 бр. /100%/

-До 20 минути - 0 бр.

-Над 20 минути - 0 бр.

**6. Спазват ли се законовите срокове за предоставяне на административните услуги, извършвани от Областна администрация Велико Търново?**

-Да - 20 бр. /100%/

-Не - 0 бр.

-Не мога да преценя - 0 бр.

**7. Бил/а ли сте свидетел на корупционна проява на служители от Областна администрация Велико Търново?**

-Не - 20 бр. /100%/

-Да /моля, опишете/ - 0 бр.

**8. Какви препоръки бихте дали за подобряване на административното обслужване в нашата администрация?**

Този въпрос има 12 броя анкети без отговор и 8 броя със следните констатации:

-”Отлично обслужване”

-”Нямам препоръки. Изключително съм доволна и впечатлена от обслужването”

-”Да продължават по същия начин”

-“Много отлично обслужване”

-”Доволна съм”

-”Препоръка за указателни табели за лесно намиране на Областна администрация Велико Търново”

-”Няма място за паркиране”

-”Нямам препоръки, отлично свършена работа!!!”

Членовете на комисията констатираха, че има постъпили два благодарствени и-мейла:

- единият е от гражданин, относно бързата реакция за предоставяне на документ

- вторият е от НЧ “Съединение - 1888” с. Драганово за изразяване на благодарност за оказано съдействие и положително отношение към решаване на проблемите на читалищата.

По време на заседанията на двете комисии г-жа Елена Чамуркова - експерт “Връзки с обществеността” информира относно информационното отразяване дейността на Областен управител. Администрацията работи с няколко централни и почти всички регионални медии. Новините по дейността на областния управител се отразяват от местните вестници “Борба”, “Янтра Днес”, сайтовете “Болярски новини”, “Таймс. Бг”, “Рег нюз”, “Общинско радио Велико Търново”, “Трите града”, “Фокус нюз”, “Дарик радио”, “24 часа В. Търново”, “Труд В. Търново”, БНТ, БТА, БТВ, Нова ТВ и т.н.

В тази връзка Областна администрация В. Търново, съвместно с в. “Борба” реализира читателска рубрика “С лице към хората”, която стартира на 30 март 2022 г. и излезе в 6 последователни пъти всяка сряда в електронното и книжното тяло на медията.

Освен това многократно са излизали интервюта и статии за областния управител, заместниците му, както и услугите, които Областна администрация предоставя на гражданите.

В цитираните по-горе медии излязоха и статии:

“Улесняват гражданите при издаване на удостоверенията за акт за държавна собственост, когато няма влязла в сила кадастрална карта”.

“Засилват контрола върху незаконната сеч”.

“Нови три сигнала разгледа комисията по жалби на гражданите” и т.н.

Същата информация е качена и на комуникационните канали на Областна администрация Велико Търново - интернет страницата и Фейсбук страницата на Областен управител Велико Търново.

Комисиите констатираха, че през 2022 г. в кутията с надпис: “Мнения и предложения за административните услуги, находяща се на партерния етаж на административната сграда на Областна администрация Велико Търново, няма постъпили мнения и/или предложения за подобряване на дейността на административните услуги.