

ОДОБРЯВАМ: .../П/...

ИВАЙЛО ЗДРАВКОВ

*Областен управител на
област Велико Търново*

**ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА
НА УДОВЛЕТВОРЕННОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ
ЗА 2023 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 2023 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 2023 г. Областна администрация се водеше от стремежа да надгради вече утвърдените приоритети в работата си с акцент постигането на стратегическите си цели, подготовка за новия програмен период, надграждане на административния капацитет.

В този смисъл Центърът за административно обслужване /ЦАО/ работи с цел запазване и подобряване на компетентността 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 фойето 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 2023 г. Областна администрация Велико Търново продължи да 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-01-05-3 от 12.01.2023 г. и Заповед № РД-01-05-99/10.11.2023 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 2023 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;
- 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 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. Хартината и електронната анкети са уеднаквени.

За изминалата 2023 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 **25** хартиени анкети, а на интернет сайта **има** попълнени **2** 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 - 17 бр. /63 %/
- Един път на няколко години - 3 бр. /11 %/
- Няколко пъти годишно - 4 бр. /15 %/
- Всеки месец - 0 бр.
- Много често - 3 бр. /11 %/
- 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 - 26 бр. /96 %/
- Не съм съгласен/а - 0 бр.
- Не мога да преценя - 0 бр.

Една анкета е без маркиран отговор. /4 %/

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

- Съгласен/а съм - 25 бр. /92 %/

- Не съм съгласен/а - 0 бр.
- Не мога да преценя - 1 бр. /4 %/

Една анкета е без маркиран отговор. /4 %/

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

- Отлично - 27 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 - 25 бр. /92 %/
- До 20 минути - 1 бр. /4 %/
- Над 20 минути - 0 бр.

Една анкета е без маркиран отговор. /4 %/

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

- Да - 26 бр. /96 %/
- Не - 0 бр.
- Не мога да преценя - 0 бр.

Една анкета е без отговор /4 %/

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

- Не - 26 бр. /96 %/
- Да /моля, опишете/ - 0 бр.

Една анкета е оставена без отговор /4 %/

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

Този въпрос има 25 броя анкети /92 %/ без отговор, а на останалите пише следните констатации:

- “Нямам препоръки”
- “Да са живи и здрави и все така отзивчиви”
- “Ако е възможно да се отворят административни центрове и в малките населени места“
- “Благодаря за милото и любезно обслужване! Благодаря! Пожелавам Ви здраве, любов и щастие безкрай!! Все така мили и любезни!” Й. Янкова от Павликени.

С ел. писмо наш вх. № ОА04-11174/02.11.2023 г. има изказана благодарност от Посолството на Белгия за оказано съдействие за извършване на проверка по сигнал от белгийски гражданин.

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 и неговия екип 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.

Освен това са излизали интервюта и статии за/със областния управител, неговите инициативи и дейност, както и услугите, които Областна администрация предоставя на гражданите.

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 2023 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.

С цел по-добро информиране и обслужване на граждани и фирми през изминалата година на страницата (https://vt.government.bg/?page_id=19274) на Областна администрация Велико Търново беше добавена възможността за проверка статуса на заявените услуги. При подаване на заявления за административни услуги, освен входящ номер и телефон за връзка, на гражданите се предоставя и код за достъп до движението и статуса на предоставяната административна услуга.