

# ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ЗА 2024 Г.

## 1. ВЪВЕДЕНИЕ

В съвременния свят качеството на административното обслужване е от съществено значение за доверието на гражданите към институциите. Областна администрация – Велико Търново, като ключова структура в регионалното управление, се стреми непрекъснато да подобрява предоставяните услуги. Настоящият доклад има за цел да оцени удовлетвореността на потребителите от административните услуги през 2024 г., като анализира обратната връзка и предлага препоръки за бъдещо развитие.

---

## 2. МЕТОДОЛОГИЯ

За да се осигури обективна и всеобхватна оценка на удовлетвореността на потребителите, бяха приложени следните методи:

- **Анкетно проучване:** Проведено чрез хартиени анкети в Центъра за административно обслужване и електронни анкети на официалния сайт на администрацията. Този подход позволява директно събиране на мнения и оценки от гражданите относно предоставяните услуги. Чрез тази форма на допитване гражданите имат възможност също да отправят своите препоръки за подобряване дейността на служителите на Областна администрация – Велико Търново.
- **Анализ на сигнали и предложения:** Преглед на постъпилите в администрацията мнения, коментари и препоръки от граждани и фирми. Този метод предоставя ценна информация за конкретни случаи и области, които се нуждаят от внимание, като чрез него гражданите и стопанските субекти отново имат възможност да оценят дейността на служителите.
- **Анализ на медийни публикации:** Мониторинг на отразяването на дейността на администрацията в национални и регионални медии. Това позволява да се оцени общественото мнение и възприятие за работата на институцията, за инициативите, в които тя участва и които организира, за помощта, която Областен управител и неговият екип оказват на гражданите.

---

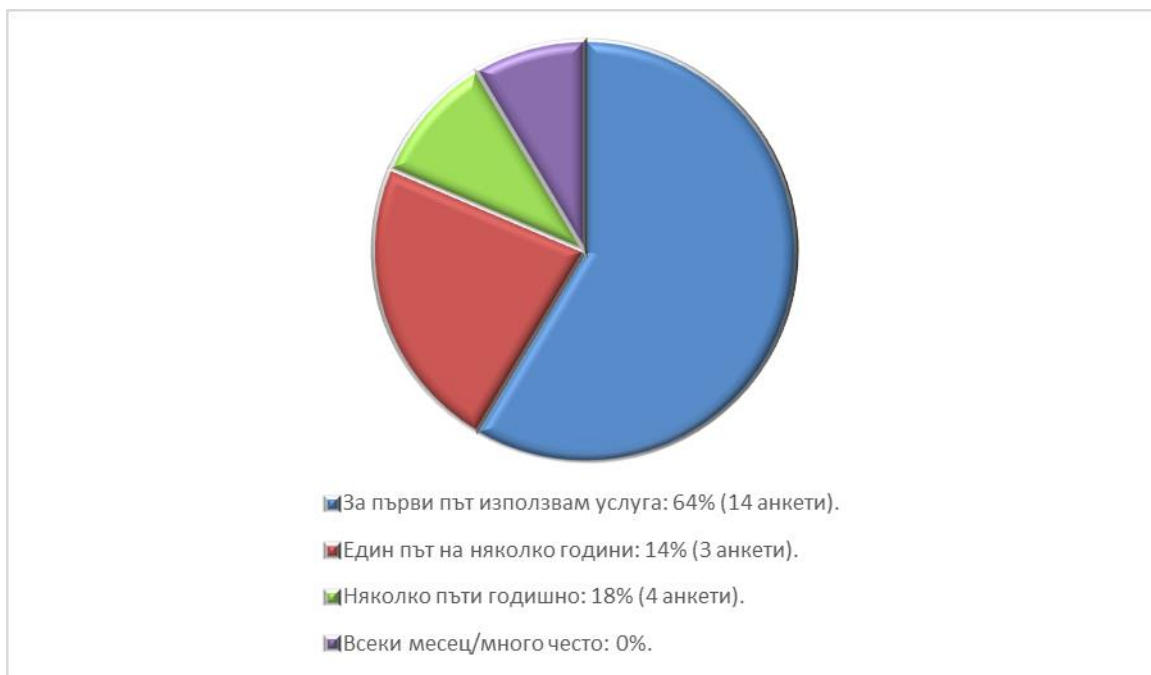
### 3. РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТНОТО ПРОУЧВАНЕ

В периода януари – декември 2024 г. бяха получени **22** хартиени анкети (**12** броя за първото шестмесечие и **10** за второто шестмесечие на 2024г.), като електронната анкета, която е на интернет страницата на Областна администрация Велико Търново не беше попълнена от потребители. Кутията за мнения и предложения, която се намира на партерния етаж на администрацията, остана празна през цялата година.

Въпреки ограничената извадка, резултатите предоставят ценна информация за качеството на обслужване.

#### 1. Колко често ползвате услугите на Областна администрация?

- За първи път използвам услуга: 64% (14 анкети).
- Един път на няколко години: 14% (3 анкети).
- Няколко пъти годишно: 18% (4 анкети).
- Всеки месец/много често: 0%.



## 2. Лесно ли се намира информация за услугите?

- Съгласен/а съм: 100% (22 анкети).
- Не съм съгласен/а: 0%

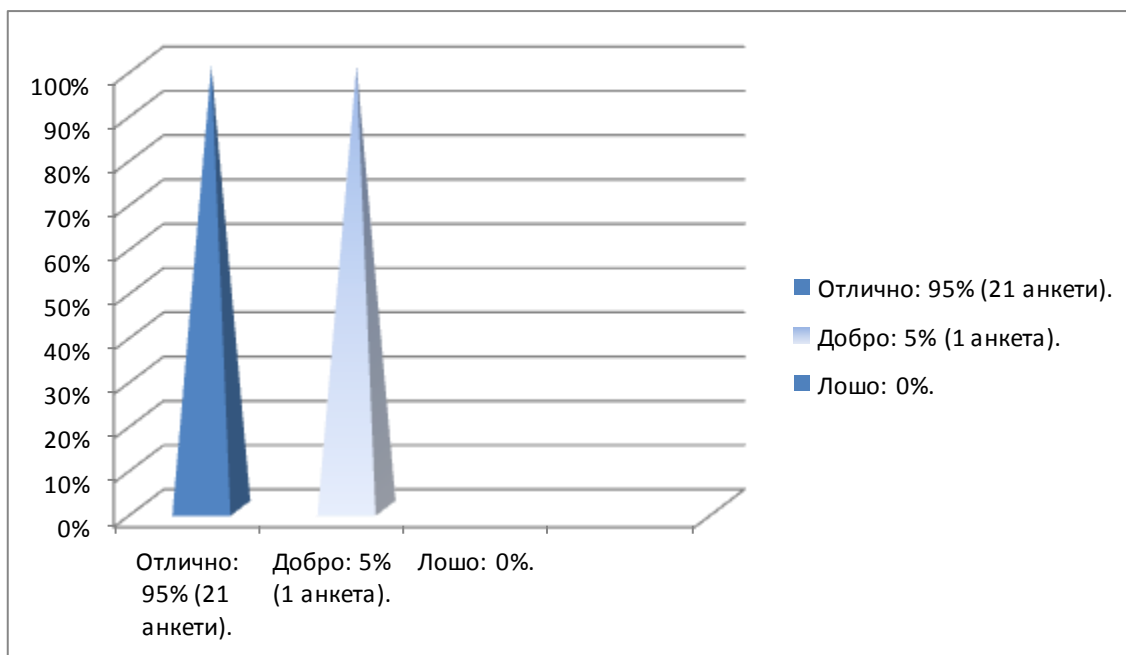
## 3. Ясна ли е предоставената информация?

- Съгласен/а съм: 91% (20 анкети)
- Не съм съгласен/а: 4.5% (1 анкета)
- Не мога да преценя: 4.5% (1 анкета)



## 4. Как оценявате качеството на обслужване?

- Отлично: 95% (21 анкети).
- Добро: 5% (1 анкета).
- Лошо: 0%.



**5. За колко време бяхте обслужен/а?**

- До 10 минути: 100% (22 анкети).
- До 20 минути/над 20 минути: 0%.

**6. Спазват ли се законовите срокове за предоставяне на услуги?**

- Да: 95% (21 анкети).
- Не: 0%.
- Не мога да преценя: 5% (1 анкета)

**7. Били ли сте свидетел на корупционна проява?**

- Не: 100% (22 анкети)

**8. Препоръки за подобряване на обслужването:**

Единствената препоръка беше: "По-добър синхрон с администрациите на общините", останалите анкети са без отговор.

В отговор на препоръката, отправена от един от жителите на област Велико Търново за синхронизация на дейността на Областна администрация и дейността на Общините в региона, екипът изпрати писма до администрациите, в които се напомня, че институциите на местно, регионално и национално ниво трябва да работят в пълен синхрон и в помощ на гражданите.

#### **4. АНАЛИЗ НА СИГНАЛИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ И БЛАГОДАРСТВЕНИ ПИСМА**

През 2024 г. в кутията за мнения и предложения в Областна администрация – Велико Търново не са постъпили коментари от граждани или фирми.

Получени са пет благодарствени писма:

- писмо с обратна връзка от Българска агенция за инвестиции за съвместно организирано събитие „Привличане на инвестиции и финансиране – възможности за общините“, което организирахме съвместно с Министерството на иновациите и растежа (февруари);

- писмо, с което семейство от Варна благодари за оказана от екипа на Областна администрация – Велико Търново помощ в търсенето на роднина от с. Виноград, община Стражица;

Останалите три писма, получени през второто шестмесечие на 2024 г., са от граждани и организации, които благодарят за бързото и качествено обслужване, което са срещнали от екипа на Областна администрация – Велико Търново.

- от гражданин, който благодари за оказано съдействие във връзка с премахване на дърво, което е създавало непосредствена опасност от настъпването на инциденти;

- от НОИ за бърза реакция и оказана от страна на Областна администрация помощ във връзка с изготвянето на документация по конкретен проект, по който двете институции имат отношение;

- от сдружение „БГ Бъди активен“ за оказана подкрепа във връзка с организирането на различни инициативи за „Ден на спорта в училище“. Екипът на Областна администрация – Велико Търново изпрати писма до Общини и други институции с молба за включване в кампанията. За тази цел, освен благодарствено писмо, бе получен и специален сертификат;

---

#### **5. АНАЛИЗ НА МЕДИЙНО ОТРАЗЯВАНЕ**

Дейността на Областна администрация – Велико Търново бе редовно отразявана както в национални, така и в регионални медии. През 2024 г. работата на Областен управител и неговият екип бяха представени в множество статии, репортажи, новинарски емисии и различни предавания.

Темите, които представляваха най-голям интерес за медиите, са:

- Подготовката и провеждането на парламентарни избори;

- Проблемите с водоснабдяването в различни части на Великотърновска област, стъпките, които се предприемат за решаването им и планът за действие в дългосрочен план;
  - Участието на Областна администрация – Велико Търново в европейски проекти и програми;
  - Заповеди, издавани от Областен управител и касаещи защитата на населението и нормалното протичане на живота в региона в екстремни ситуации;
  - Инвестиционни проекти и инфраструктурни ремонти, чието изпълнение е от жизнена важност за подобряване живота на населението в областта;
  - Инициативи – благотворителни, стимулиращи здравословния начин на живот и преобразуването на региона в успешен и перспективен притегателен център за млади хора, в които Областен управител и екипът му са участвали;
  - Мерките, предприети на територията на област Велико Търново за подпомагане процеса по приемането на страната ни в Шенген;
- 

## **6. ЗАКЛЮЧЕНИЯ И ПРЕПОРЪКИ**

Резултатите от проучванията и анализите показват висока удовлетвореност на потребителите от административното обслужване в Областна администрация – Велико Търново. Основните силни страни включват:

- Висока ефективност на административните услуги (бързо обслужване, спазване на срокове);
- Положителна оценка за компетентността и отношението на служителите;
- Леснодостъпна информация за услугите.

Липсата на активност за попълване на електронната анкета, както и празната кутията за мнения и предложения ни напомни, че удовлетвореността невинаги се изразява с думи – понякога тя е в мълчаливото одобрение на добре свършената работа. Все пак, един потребител ни даде насока: да има по-добър синхрон с Общините. Това е и причината екипът да насочи усилията си в тази насока – за осигуряване на по-активна комуникация между Областна администрация – Велико Търново и общинските администрации в региона.

Ще се работи за развитие и в други аспекти:

1. **Насърчаване на електронните анкети** – по-активно популяризиране на онлайн анкетата. Чрез социалните мрежи и сайта да напомняме на гражданите, че мнението им е важно, особено за електронната анкета;
  2. **По-добра комуникация с общинските администрации** – синхронизиране на дейностите между областната и общинските администрации.
  3. **Активно привличане на обратна връзка от гражданите** – популяризиране на кутията за предложения и насърчаване на гражданите да споделят своите идеи и препоръки.
  4. **Личен контакт:** Да инициираме разговори с потребители, когато е възможно, за да чуем повече идеи.
  5. **Прозрачност:** Да продължим да публикуваме редовно информация за услугите и да каним гражданите да се включат в диалога.
  6. **Обучения за служители:** За повишаване на качеството на обслужване.
- 

## 7. ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ ДУМИ

През 2024 г. Областна администрация – Велико Търново постигна високо ниво на удовлетвореност сред гражданите. Анкетите показаха, че 95% от потребителите са доволни от качеството на обслужване и спазването на сроковете. Въпреки това, Областна администрация – Велико Търново ще продължи да работи за повишаване на качеството на административното обслужване и за засилване на доверието на гражданите към институцията.

През 2025 г. ще бъдат предприети мерки за по-активно включване на потребителите в процеса на обратна връзка и за подобряване на координацията с общинските администрации.