

ГОДИШЕН ДОКЛАД
за оценка удовлетвореността на потребителите от качеството на
административното обслужване в Областна администрация – Перник
за 2020 г.

В изпълнение разпоредбите на Наредбата за административното обслужване Областна администрация – Перник е създала възможност за обратна връзка от потребителите чрез използване и прилагане на методи за обратна връзка, периодично, чрез изследване и анализ на резултатите от обратната връзка от потребителите и управление удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване.

С ПМС №14/29.01.2020 г., ДВ бр.9 от 31.01.2020 г., беше изменена и допълнена Наредбата за административното обслужване. Измененията бяха в следните насоки: въведени бяха стандарти за качество на административното обслужване – общи и собствени; с Решение №246/10.04.2020 г. на МС бяха одобрени *Ръководство за разработване на Харта на клиента* и *Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите*. В тази връзка бяха актуализирани Приложение №2 „Вътрешни правила за организацията на административното обслужване в ОА – Перник“ и Приложение №3 „Харта на клиента“ от Вътрешната система за финансово управление и контрол. Хартата е актуализирана, по образец, съгласно изискванията на Ръководството и е обявена на електронната страница на администрацията и на информационното табло в Центъра за административно обслужване.

Обратната връзка в ОА – Перник се осъществява чрез използване и прилагане на следните методи:

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
4. анализ на медийни публикации;
5. осигуряване на приемно време за граждани и организации.

Задължителен метод, съгласно разпоредбите на НАО, е също така извършването на наблюдение по метода "таен клиент", който не беше приложен, поради обявеното извънредно положение и обявените извънредни епидемични обстановки в страната.

Няма постъпили сигнали, предложения, жалби и похвали, свързани с качеството на административното обслужване в ОА – Перник.

Няма постъпили предложения от служителите, съгласно годишните им доклади за дейността.

Не са налични медийни публикации, свързани с качеството на административното обслужване в ОА – Перник.

Осигурено е приемно време за граждани и организации – редът и организацията му са установени с вътрешни правила.

Целта на анкетните проучвания е установяване нивото на удовлетвореност на потребителите. При осъществяването на анкетиране се търси освен цялостно обществено мнение и лично впечатление на потребителите. Формулирането на въпросите осигурява възможност потребителите да дадат конкретното си виждане, както и възможност администрацията да получи реалистична обратна връзка по конкретните аспекти/области, свързани с обслужването.

Анкетното проучване е проведено в периода от 01.01.2020 г. до 31.12.2020 г. и е провокирано от стремежа на Областна администрация – Перник за подобряване качеството на административното обслужване. За целта бяха използвани два вида анкетни карти - първата съдържа 6 въпроса, а във втората, през месец юли бяха добавени още 4 въпроса. Запитването беше под формата на електронна анкета на електронната страница на администрацията, както и на хартиен носител в Центъра за административно обслужване. Отговор на поставените въпроси са поставили 54 потребители – 33 на хартиен носител и 21 на електронен носител. Броят на потребителите е повлиян от обявеното на територията на Република България извънредно положение и последвалите го епидемични обстановки, които обхванаха периода 13 март – 31 декември 2020 г.

Резултатите от проведеното анкетиране са следните:

На първия въпрос „Моля посочете повода за Вашето посещение в Областна администрация – Перник“ посочените отговори са „услуга“ – 45 потребители, „информация“ – 8 потребители и „друго“ – 1 потребител.

На втория въпрос „Вашето посещение е в качеството на ...“ посочените отговори са „гражданин“ – 42 потребители, „представител на фирма“ – 7 потребители и „представител на друга държавна структура“ – 5 потребители.

На третия въпрос „Колко време чакахте, за да получите съответното обслужване?“ посочените отговори са „по-малко от 5 минути“ – 30 потребители, „между 5 и 10 минути“ – 6 потребители, „между 10 и 20 минути“ – 10 потребители и „повече от 20 минути“ – 8 потребители.

На четвъртия въпрос „Как бихте оценили качеството на административното обслужване?“ посочените отговори са „много добро“ – 34 потребители, „има известни проблеми“ – 14 потребители и „има сериозни проблеми“ – 6 потребители.

На петия въпрос „Как оценявате отношението на служителите в администрацията към Вас?“ посочените отговори са „много добро“ – 33 потребители, „добро“ – 2 потребители, „има известни проблеми“ – 14 потребители и „има сериозни проблеми“ – 5 потребители.

На шестия въпрос „Бихте ли използвали административни услуги по електронен път?“ посочените отговори са „да“ – 39 потребители; „не“ – 4 потребители и „не мога да преценя“ – 11 потребители.

На седмия въпрос „Удовлетворяват ли Ви сроковете, в които са изготвени документите Ви?“ посочените отговори са „да“ – 13 потребители и „не“ – 7 потребители.

На осмия въпрос „Кои са основните източници, от които се информирате за дейността на Областна администрация - Перник?“ посочените отговори са „от електронната страница на ОА – Перник“ – 9 потребители, „на място в ЦАО“ – 9 потребители и „друго“ – 2 потребители.

На деветия въпрос „Какви са Вашите препоръки за подобряване на административното обслужване в Областна администрация – Перник?“ са посочени следните отговори от 10 потребители:

1. *Да се изисква информация и документи по служебен път.*
2. *Да се повиши експертността в администрацията.*
3. *Повече компетентности.*
4. *Трябва компетентност.*
5. *Да се спазват сроковете за изготвяне на удостоверенията.*
6. *Сроковете за издаване на документи да бъдат спазвани.*
7. *Повишете компетентността на служителите, които обслужват гражданите.*
8. *Много са.*
9. *Всички да са любезни като служителката в деловодството.*
10. *Много отзивчива – гише №2.*

На десетия въпрос „Как бихте оценили заявяването на административните услуги в Областна администрация – Перник?“ посочените отговори са „лесно“ – 13 потребители, „срещнах трудности“ – 2 потребители и „много трудно“ – 5 потребители.

Резултатите от методите за обратна връзка показват следното процентно съотношение:

Повод за посещение на администрацията от потребители е основно ползването на определена административна услуга – 83% от участниците в анкетирането са посочили този отговор, 15% са посочили като отговор „информация“ и 2% - „друго“.

Потребителите предимно са граждани – 78% от участниците в анкетирането са посочили този отговор, 13% са представители на фирми и 9% са представители на други държавни институции.

Времето за обслужване на потребители в ЦАО в голяма степен отговоря на нормативните изисквания – 85% от участниците в анкетирането са отговорили в този смисъл. 15% са отбелязали, че е налице забавяне.

63% от участниците в анкетирането оценяват качеството на административното обслужване като много добро, 37% споделят за наличието на проблеми.

65% от участниците в анкетирването оценяват отношението на служителите в администрацията към потребителите като добро или много добро, 35% от споделят за наличието на проблеми.

Продължава да расте броя на потребителите, изразяващи готовност да ползват административни услуги по електронен път – 72%. 20% от участниците в анкетирването се колебаят в отговора си, а 8% не желаят да се възползват от подобна възможност.

65% от участниците в анкетирването са доволни от сроковете, в които са изготвени документите им, 35% изразяват недоволство.

Еднакъв процент участници в анкетирването посочват като основен източник на информация за дейността на администрацията електронната страница на ОА – 45% и Центъра за административно обслужване – 45%, 10% посочват отговор „друго“.

С разширяването обхвата на въпросите и конкретно с отворения формат на въпроса „Какви са Вашите препоръки за подобряване на административното обслужване в Областна администрация – Перник?“ е получена конкретна обратна връзка от потребителите, върху която да се работи през настоящата година, за съжаление само 19% от участниците в анкетирването са отговорили на този въпрос.

65% от участниците в анкетирването споделят, че заявяването на административни услуги е лесно, 35% са се затруднили.

В този смисъл следва да продължи и политиката по намаляване на административната тежест и популяризиране на вече предприетите мерки в тази област на национално и областно ниво.

Предлагам с настоящия доклад да бъдат запознати всички служители на администрацията, с цел акцентиране върху проблемните области, получаване на обратна връзка и предложения за подобряване и улесняване на административния процес в полза на потребителите, на които Областна администрация – Перник осигурява административно обслужване.

Изготвил:

Мариана Михайлова

Директор на дирекция АПОФУС

15.01.2021 г.