

**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**

**Областна администрация**

**Хасково**

**ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ НА ОБЛАСТ ХАСКОВО**

**за периода 01.01.2023 г. – 31.12.2023 г.**

**I. УВОД**

Съгласно изискванията на Наредбата за административното обслужване (НАО), организациите, предоставящи административни услуги са длъжни да осигурят различни начини за осъществяване на обратна връзка с потребителите. Средствата за обратна връзка се използват и за проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги. Съгласно чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване, администрациите изготвят годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година.

В Областна администрация на област Хасково се извършва регулярно проучване на оценката на потребителите на административни услуги за административното обслужване, с оглед получаване на конкретни предложения на потребителите с цел повишаване на удовлетвореността.

Извършва се редовен анализ на резултатите и оценка на факторите с цел предприемане на мерки за подобряване на административното обслужване.

Областна администрация на област Хасково търси обратна връзка с потребителите, събирайки информация относно тяхната удовлетвореност от дейността на администрацията, с цел осигуряване на качествено административно обслужване и неговото усъвършенстване. Анализът на информацията позволява да бъдат подобрени процесите и услугите по начин, който удовлетворява потребителите.

Административното обслужване в Областна администрация на област Хасково се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията,

Административно процесуалния кодекс, Хартата на клиента и съгласно Наредбата за

административното обслужване.

Методите за обратна връзка, които Областна администрация на област Хасково е използвала през 2023 г., с цел оценка на удовлетвореността на потребителите са следните:

1. Извършване на анкетни проучвания;

2. Провеждане на консултации със служителите;

3. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;

4. Анализ на медийни публикации;

**II. ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

**1. Извършване на анкетни проучвания**

Най-масово прилаганият и популярен метод за получаване на обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите във всички сфери на обществения живот, включително по отношение на административното обслужване са анкетните проучвания.

Анкетното проучване е насочено към всички потребители на услуги в Областна администрация на област Хасково – физически и юридически лица и е на доброволен принцип за участие, с попълване на анкетна карта анонимно.

Анкетните проучвания в администрацията се провеждат чрез Попълване на картата на място в Центъра за административно обслужване (ЦАО). Анкетната карта има за цел анкетираният да избере този отговор, който най-точно отговаря на неговата оценката обслужването. Организирана е в 11 въпроса.

През 2023 г. в Центъра за административно обслужване на гражданите са попълнени 39 бр. анкети от различни потребители на административни услуги, които са се отзовали на поканата да споделят мнението си за качеството на административното обслужване.

***На въпрос № 1 -******Ползвали ли сте досега услугите на нашата администрация?***

60 % от анкетираните потребители дават положителен отговор Да;

***На въпрос № 2 - Лесно ли открихте информация за интересуващата и административна услуга?***

100 % от анкетираните дават положителен отговор Да.

***3. Смятате ли, че служителите на Областна администрация на област Хасково са компетентни и добре подготвени:***

80% от анкетираните дават положителен отговор Да

***4. От къде получихте първоначална информация за използваната от Вас***

***административна услуга:***

От нормативни актове: 70%

От телефонни разговори със служители от администрацията: 0%

От интернет страницата на Областна администрация на област Хасково: 30%

От познати: 0%

***5. Информацията, която получихте от служителите на Областна администрация на област Хасково е:***

Конкретна: 90%

Изчерпателна: 10%

Разбираема: 90%

***6. Коя от услугите, предоставяни от Областна администрация на област Хасково ползвахте?***

Издаване на удостоверение APOSTILLE на документи, които са издадени от кметовете и общинските администрации - 80%

Издаване на удостоверение за наличие или липса на акт за държавна собственост на имот или за отписване на имота от актовите книги – 10%

[Издаване на удостоверение за наличие или липса на претенции за възстановяване на собствеността](https://egov.bg/wps/portal/egov/services/zut-cadaster/expropriation-compensation/04f253f3-2435-4371-a963-cb86fc7a974b) – 5%

Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП 3) – 5%

***7. Спазиха ли се законоустановените срокове за извършването на заявената от Вас услуга ?***

Да 100%

***8. Колко време чакахте, за да Ви обслужат на посетеното от Вас гише?***

Средно 5 минути.

***9. Смятате ли, че информацията в сайта на Областна администрация на област Хасково е лесно достъпна, добре структурирана и е полезна***

Да – 80%

Не мога да преценя – 20%

***10. Смятате ли, че Вашето мнение ще се вземе под внимание при обсъждане и развитие на процесите, касаещи административното обслужване:***

Да – 90%

Не мога да преценя – 10%

***11. Как оценявате степента си на удовлетвореност от административното обслужване в Областна администрация на област Хасково***

Въпросите в анкетата са формулирани ясно и точно, лесни са за четени и даване на отговори. Осигурена е възможност потребителя да даде конкретното си виждане, по отношение на качеството и бързината на административното обслужване. Целта е по този начин да се получи реалистична обратна връзка, която да отчете ефективността от подобренията, които са въведени в Центъра за административно обслужване и да се набележат конкретни мерки за повишаване на качеството и удовлетвореността на потребителите на услугите, които предоставя областната администрация.

**2. Провеждане на консултации със служителите.**

Консултациите със служителите са метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите, при който се използват основно впечатленията на служителите, които контактуват ежедневно с потребителите в хода на осъществяване на административното обслужване (служителите в ЦАО), както и впечатленията на служителите от специализираната администрация. Тези консултации се провеждат предимно от директора на дирекция „Административно-правно обслужване, финанси и управление на собствеността“ под формата на работни срещи със служителите в ЦАО и служители от специализираната администрация, на които се обсъжда и анализира идентифицираната неформална обратна връзка, дадена от потребителите и имат за цел да бъдат набелязани и предприети мерки за подобрение при необходимост. Присъстващите на консултациите служители са обобщили, че на базата на неформалната обратна връзка за работата на Областна администрация на област Хасково и своите виждания и впечатления, остават с убеждението, че потребителите принципно са доволни от точността и любезното отношение по време на обслужването им в областната администрация.

**3. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали.**

През 2023 г. в деловодството няма постъпили жалби или сигнали от граждани, бизнес организации и неправителствени организации за лошо административно обслужване от страна на Областна администрация на област Хасково.

Чрез Пощенската кутия за сигнали, находяща се на входа на Центъра за административно обслужване на гражданите, също няма постъпили предложения, жалби или сигнали по този ред.

**4. Анализ на медийни публикации.**

Медийните публикации са важен източник на информация за администрациите за нагласата на потребителите и тяхната удовлетвореност от административното

обслужване, както и за администрацията като цяло. През 2023 г., проследявайки ежедневно публикациите в пресата и информационния поток в електронните медии, с цел създаване на пълна и точна представа за присъствието на Областна администрация на област Хасково в медийното пространство, не се наблюдават публикации, свързани с качеството на административното обслужване и удовлетвореността на потребителите от него.

**III. ОСНОВНИ ИЗВОДИ. ОБЛАСТИ И МЕРКИ ЗА ПОДОБРЕНИЕ.**

1. **Основни изводи от анализа и оценката на удовлетвореността на потребителите.**

Анализът на резултатите от получената обратна връзка с потребителите за 2023г. отчита 90 % удовлетвореност от работата на Областна администрация на област Хасково, като са взети под внимание резултатите от различните методи за осъществяване на обратна връзка. Най-важният извод, който може да се направи е, че Областна администрация на област Хасково покрива критериите за законосъобразно, своевременно, точно, добросъвестно и безпристрастно административно обслужване на гражданите и бизнеса.

За извършените дейности на звеното за административно обслужване няма постъпили жалби и сигнали от граждани, което е добър показател за качествено и ефективно административно обслужване, в съответствие с определените норми.

Проучванията показват следното:

* Спазват се стриктно и без изключения стандартите за качество при административното обслужване, заложени в Наредбата за административното обслужване;
* Информацията за предоставяните услуги е лесно достъпна, като най-често за източник на информация се използва интернет страницата, нормативните актове и телефонни разговори със служителите на администрацията;
* Потребителите на услуги изразяват удовлетвореност от бързината на обслужването;
* Администрацията изпълнява услугите в законоустановения срок;
* Служителите на администрацията са компетентни, с добро и вежливо отношение към потребителя. Проявяват отзивчивост и готовност да бъдат в негова помощ;
* Отбелязва се по-висока активност от страна на потребителите за предоставяне

на обратна връзка.

1. **Области и мерки за подобрение.**

През 2024 г. са предприети множество целенасочени действия за подобряване на административното обслужване, в изпълнение на Наредбата за административното обслужване.

Въпреки дефинираните добри изводи в резултат на направения анализ, се отчита необходимост от подобрение на работните процеси във връзка с утвърдените стандартиза качество в Областна администрация на област Хасково, отнасящи се до комуникацията с потребителите на услуги и тяхната информираност за всички промени, които настъпват по отношение на предоставяните административни услуги.

В тази връзка са набелязани следните мерки за подобрение:

* През 2024 г. Областна администрация на област Хасково ще продължи да поддържа постоянно открит диалог с потребителите на административни услуги, с цел подобряване и усъвършенстване на административното обслужване и повишаване удовлетвореността и доверието на потребителите;
* Администрацията ще обнови страницата си и своевременно ще публикуваната информация си така, че тя да бъде актуална, ясна и изчерпателна;
* Усилията ще бъдат насочени и към подобряване степента на информираност на гражданите по отношение на формулирани политики, проекти и мерки в областта на административното обслужване;
* Насърчаване на потребителите за даване на обратна връзка за административното обслужване.

**IV. ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Екипът на Областна администрация на област Хасково непрекъснато се стреми да усъвършенства, надгражда и оптимизира работните си процеси, както и да повишава професионалната квалификация на служителите, с цел подобряване на административното обслужване.