



УТВЪРДИЛ:
БОРИСЛАВ БОНЧЕВ
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ

ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ В ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ – ГАБРОВО ЗА 2020 г.

1. Увод

Настоящият доклад е изготвен на основание чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО).

През 2020 г., в съответствие с въведените нормативни изисквания в Наредбата за административното обслужване, в Областна администрация – Габрово са актуализирани Вътрешните правила за организацията на административното обслужване. Утвърдена е и нова Харта на клиента, разработена съгласно заложените в наредбата изисквания.

Харта на клиента, която е публикувана на интернет страницата и екземпляр от нея има в Центъра за административно обслужване, който се предоставя на клиентите при поискване. Тя включва информация за:

1. общите и собствените стандарти за качество на административното обслужване;
2. начинът, по който потребителите могат да постъпят, ако не са удовлетворени от обслужването и/или организацията на работа, включително възможностите за конкретна реакция и възможностите да подадат сигнал, предложение или жалба във връзка с административното обслужване.

Областна администрация – Габрово изпълнява ефективно общите стандарти за качество, посочени в НАО.

1. стандарт за единно наименование на ЦАО;
2. стандарт за осигуряване на подходящи условия и достъпност до и в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;
3. стандарт за указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване;
4. стандарт за поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;
5. стандарт за осигуряване на безплатна интернет връзка;

6. стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване;
7. стандарт за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори;
8. стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите;
9. стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване;
10. стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер;
11. стандарт за време за изчакване за обслужване;
12. стандарт за намаляване на броя посещения на гише при осъществяване на административно обслужване;
13. стандарт за използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри.

Областна администрация – Габрово спазва и собствени стандарти за качество на административното обслужване:

1. при изпълнение на служебните си задължения, служителите осъществяващи административно обслужване в ЦАО се идентифицират с указателни табели на работните места, които съдържат ясно четима информация за имената и длъжността им. Всеки служител в администрация носи отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежи;
2. при воденето на телефонен разговор служителите се представят и съобщават името на Областна администрация – Габрово;
3. срокът за отговор на запитвания от общ характер, постъпили по пощата и по електронната поща, е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган - до 14 дни;
4. времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение на звената за административно обслужване е не повече от 10 мин.
5. в служебните помещения, където се осъществява административно обслужване, са осигурени места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.
6. администрацията са поставени указателни табели за длъжностите и имената на всички служители, които са изписани на български и английски език.
7. осигурена е възможност за достъп на лица в неравностойно положение.

2. Измерване удовлетвореността на потребителите

2.1. Административно обслужване

Измерването и анализването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги имат за цел:

- Да се улеснят потребителите при получаването на професионална консултация за видовете административни услуги, за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка от тях и за регламентираният срок;
- Да се предостави надеждна обратна връзка от потребителите на административни услуги като същевременно се усъвършенстват механизмите за това;
- Да се подобри достъпа до административните услуги и да се повиши качеството на административното обслужване.

През 2020 г. с цел да се ограничи събирането на хора в ЦАО при наличие на епидемично разпространение на COVID-19, беше обособено изнесено място за обслужване на гражданите. Съща така физическите и юридическите лица бяха насърчавани да подават заявления за предоставяне на административни услуги, заявления за достъп до обществена информация, сигнали, предложения, жалби и протести по електронен път на официалния електронен адрес на администрацията: governor@gb.government.bg, както и чрез Системата за сигурно електронно връчване на адрес: <https://edelivery.egov.bg/>.

През отчетния период няма постъпили жалби, сигнали или оплаквания във връзка с административното обслужване в Областна администрация – Габрово.

2.2. Провеждане на консултации със заинтересованите страни в рамките на консултативните органи

Редица нормативни актове предвиждат взаимодействие и координация между правителството, от една страна, и неправителствените организации, работодатели, организации на работодателите и работниците и служителите, от друга страна, чрез консултативни съвети, комисии, работни групи. Тези структури могат да бъдат използвани за подобряване на административното обслужване.

На основание чл.31, ал.2 от Закона за администрацията и чл.16, ал.2 и чл.17 от Общите правила за подобряване организацията на работа на областните администрации, ежегодно всички териториални звена на територията на област Габрово предоставят годишни доклади за дейността си, където имат възможност да дадат и препоръки към Областна администрация – Габрово относно необходимостта от съдействие при определени въпроси или подобряване на съвместната ни работа. Тези доклади се обобщават и се предоставят на вниманието на областния управител. За 2020 г. няма отправени препоръки към работата на администрацията ни.

Консултациите с представители на частния сектор и на гражданското общество са заложили като един от принципите на осъществяване на дейността на администрациите съгласно чл. 2, ал. 7 от Закона за администрацията (ЗА). Съветите като консултативен орган на изпълнителната власт осигуряват необходимата координация при определянето и провеждането на държавната политика в дадена област или по особено важни въпроси от обществена значимост, към които биха могли да бъдат отнесени и въпросите за организацията на административното обслужване и за удовлетвореността от предоставяните административни услуги.

Друг съществен етап от процеса по провеждане на консултациите, предшестваш само то им провеждане, е предоставянето на цялата необходима информация във връзка с въпросите, които ще се решават от консултативния орган. Публично е оповестен на участващите в консултациите заинтересовани лица и редът за провеждане на заседанията на консултативния орган. При отправянето на покана за заседание винаги се изпраща и своевременно дневен ред за обсъжданите теми, а след това на участващите се предоставя подробен протокол.

Предвиждаме в работната програма на всеки консултативен съвет поне веднъж годишно да се включва обсъждане на удовлетвореността на представителите на неправителствените организации и бизнеса от предоставяните услуги, като резултатите от проведените консултации ще бъдат документирани за целите на последващото им анализиране в процеса по измерване на удовлетвореността на потребителите.

2.3. Осигуряване на приемно време за граждани и организации

Съгласно АПК административните органи са длъжни да приемат граждани и представители на организации и да изслушват техните предложения и сигнали в определени и предварително оповестени дни и часове. Задължение за определяне на приемно време за

всяко от местата, в които администрацията осъществява дейност, е предвидено и в Закона за администрацията.

С оглед на прилагането на тези правила е необходимо администрациите да определят приемното време и да го оповестят чрез публикуване на интернет страницата на администрацията или по друг начин. За целта областния управител и неговите заместници още с встъпването си в длъжност определят приемни дни и часове за граждани, които са оповестени публично на интернет сайта.

В тази връзка в Областна администрация – Габрово има Вътрешни правила за организиране и провеждане на приемни дни на областния управител и заместник областния управител.

В организираните и проведени срещи в приемните дни за 2020 г. не са постъпвали сигнали и предложения във връзка с административното обслужване.

Също така с оглед на COVID обстановката приемните часове бяха сведени до минимум, като беше предоставена възможност на гражданите да се свържат с ръководството по телефон или електронна поща.

2.4. Анализ на медийни публикации

Медийните публикации са важен източник на информация за администрациите за нагласата на потребителите и тяхната удовлетвореност от административното обслужване на обществото като цяло или обслужването, извършвано от конкретна администрация. При използване на този метод е важно да се съобрази, че медиите осигуряват публичност и достъпност на информацията за голям брой хора, като при коректно и експертно изложение се представя обективен анализ на обслужването или на конкретна услуга чрез медиите заедно с ефектите върху заинтересованите страни.

Анализ на съдържанието е изследователски метод в рамките на емпиричните хуманитарни и социални науки за анализ на текстове в различни формати. Анализът на печата и прегледът на съобщенията в електронните медии обаче се фокусира върху това какво точно е съдържанието, а не това как то е възприето от целевата му аудитория. Така например анализът на вестници осигурява информация за това, какви съобщения са публикувани в медиите, но не показва какво е въздействието им върху аудиторията (за което трябва да се изследва съдържанието, а не аудиторията) и какъв е броят на читателите (което също не е пряко свързано със самото съдържание).

Областна администрация – Габрово е активна институция в отразяването на различни медийни събития, касаещи нейната дейност както и дейността на нейните партньори.

3. Управление удовлетвореността на потребителите

В Областна администрация - Габрово са създадени условия за ефективност при предоставянето на административно обслужване, отговарящо на стандартите за качество.

Служителите поддържат постоянен открит диалог с потребителите, с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с гражданското общество, в който се вземат предвид становищата относно нововъведенията и слабостите в организацията на административното обслужване, както и предложенията за подобряването му.

И през следващата година Областна администрация – Габрово ще продължи да търси активно мнението на потребителите на административни услуги, да обсъжда техните предложения и да се съобразява с тях, с цел подобряване нивото на административното обслужване и за повишаване удовлетвореността от предоставяните услуги.

Ще продължим да поддържаме и прилагаме добрите практики в обслужването. Потребителите, неправителствените организации, бизнеса и обществеността ще бъдат уведомявани ще бъдат уведомявани чрез интернет страницата ни за дейността на Областна администрация – Габрово.

Изготвил: Главен експерт
/Д. Гутева/

Съгласувал:
Главен секретар
/Веселин Радков/