

**УТВЪРДИЛ: / П /**

**ИВАН ВАСЕВ**

**ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ**

## **ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ ПАЗАРДЖИК**

### **ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИСТРАТИВНИ УСЛУГИ**

#### **I. Увод**

Областна администрация Пазарджик се стреми в своята работа да отговори на очакванията на гражданите и бизнеса с добро и качествено обслужване и висока професионална етика. Оценката на потребителите на административни услуги е важна за администрацията и очертава посоката на усъвършенстване на модела за подобряване на административното обслужване.

Областна администрация Пазарджик събира информация от потребителите относно тяхната удовлетвореност от дейността на администрацията, с фокус върху качествено административно обслужване и неговото усъвършенстване. Анализът на информацията позволява да бъдат подобрени процесите и услугите по начин, който удовлетворява потребителите.

Нормативите които прилагаме за обратна връзка с потребителите на услуги са регламентирани в Наредбата за административното обслужване и Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите.

Методите за обратна връзка, които Областна администрация Пазарджик е използвала през годините, за да извърши оценка на удовлетвореността на потребителите са регламентирани във Вътрешните правила за организация на административно обслужване.

За постигане на двупосочно взаимодействие между администрацията и потребителите се осъществява измерване на удовлетвореността на гражданите чрез попълване от потребителите по електронен път чрез Интернет страницата или на място на Анкетна карта за удовлетвореност на потребителите на административни услуги.

Данните се използват при изготвянето на периодични анализи за съществуващото положение, за наличието на проблеми, като се предлагат решения за тяхното отстраняване.

Предложенията се разглеждат в Комисия с ръководител Главен секретар и членове - служители от Обща и Специализирана администрация, определени със Заповед на Областен управител.

Материалите периодично се огласяват чрез електронна страница на администрацията, на информационното табло или по друг подходящ начин, предложен от Главен секретар.

Получените данни чрез различните комуникационни канали служат за обособяване на потребителите в целеви групи, спрямо които се прави допитване и/или се предприемат конкретни действия за удовлетворяване на разумни искания относно системата на административното обслужване.

Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността се уведомяват за предприетите действия и за резултатите чрез Интернет страницата и на хартиен носител чрез фронт офиса на Областна администрация.

Информационните и комуникационни канали се оповестяват и актуализират периодично на информационните табла, в Хартата на клиента, както и по друг подходящ начин.

Освен анкетните проучвания, които основно за залегнали във Вътрешните правила, други методи, които се прилагат са провеждане на консултации със служителите, анализ на сигнали, предложения, анализ на медийни съобщения, публикации в социалните мрежи и не на последно място осигуряване на приемно време за граждани и организации.

## **II. Измерване на удовлетвореността на потребителите**

### **1. Извършване на анкетни проучвания.**

Анкетните проучвания са най-масово използваният 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.

Популярността на този метод се дължи, от една страна, на различните форми на провеждане на анкета (класическа анкетна карта/въпросник), както и разнообразието на средствата, чрез които може да се приложи методът (електронна анкета, хартиена анкета, телефонна анкета).

Анкетните проучвания в администрацията се провеждат чрез, попълване анкетни карти на място в Центъра за административно обслужване и пускане в нарочно определена и обозначена за това кутия.

*Анкетна карта в Центъра за административно обслужване*

През 2020 г. са попълнени 9 броя анкетни карти на място в Центъра за административно обслужване . Проучването е насочено към всички потребители на услуги в Областна администрация Пазарджик- физически и юридически лица и е на доброволен принцип за участие, с попълване на анкетна карта.

Анкетната карта е организирана със 11 въпроса:

Въпрос №1 - с 2 възможни отговора; Въпрос №2, 3, 4, - по три /3/ възможни отговора ; Въпроси №5 и №6- с 4 възможни отговора; Въпроси №7 и №8- с 2 възможни отговор Въпрос №9 - с 5 възможни отговора а; Въпроси №10 и №11- отворени въпроси. Брой анкетирани: 9 потребители

Целта е анкетираният да избере отговора, който най-точно отговаря на оценката му за обслужването. С така поставените въпроси се цели да се определи оценката на гражданите за качеството на обслужване, начинът на получаване на информация, времето за обслужване, възприемането на поведението на служителите, да се получат конкретни предложения с цел подобряване на обслужването, както и да се отчете ефективността от подобренията, които са въведени в Центъра за административно обслужване на гражданите. Отворените въпроси дават възможност да се изрази становище, какво в работата на Областна администрация допада на потребителя и кое не одобрява , както и какви препоръки има.

Резултатите от направените анкети през 2020 г. сочат, че от включилите се в анкетирането всички са се обърнали към Областна администрация Пазарджик за предоставянето на конкретна административна услуга.

*Оценявани области:*

- *Период от време за извършване на услугата;*
- *Начин на подаване на заявлението;*
- *Начин на предоставяне на услугата;*
- *Одобряват ли предоставяне на услугата по електронен път;*
- *Оценка на качеството на административното обслужване;*
- *Оценка на отношението на служителите;*
- *Получаване на необходимата информация за услугата;*
- *Били ли са свидетели на корупционна проява на служител'*
- *Предпочитания за предоставяне на услугите'*
- *Одобрение или неодобрение на работата на областна администрация'*
- *Препоръки към работата на областна администрация;*

От анализа на анкетните карти са направени следните изводи:

Потребителите на услуги са 2 от бизнеса и 7 граждани.

Образователния статус на потребителите – 7 с висше образование, 1- средно и 1- полувисше.

Периодите за извършване на услугите- от 1 до 3 дни – услугата извършена в законоустановения срок.

Начинът на подаване на заявлението – всички писмено на място.

Всички потребители одобряват предоставянето на услуги по електронен път.

Оценката за качеството на обслужването е на- високата степен- много добро.

Служителите според всички анкетирани са любезни и отзивчиви, като са получили необходимата информация.

По отношение на получаване на необходимата информация предпочитанията са различни – чрез Интернет, медии, на място по телефона и чрез листовки.

На отворените въпроси осем потребителя са написали оценка , като седем одобряват работа на администрацията, един констатира „чиновническо отношение“

Препоръките са насочени към повече експертност и повече услуги онлайн.

Област за подобрене:

- обучение на служителите по административно обслужване, във връзка с измененията на нормативната уредба;

- обучение за работа с хора с увреждания;

- да има едновременно двама служители в деловодството -при възможност;

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

Консултациите със служителите са метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите, при който се използват основно възприятията и впечатленията на служителите, които контактуват ежедневно с потребителите в хода на осъществяване на административното обслужване (служителите в Центъра за административно обслужване), както и възприятията и впечатленията на служителите от специализираната администрация. Потребителят може да сподели със служителя в Центъра или със служителя от специализираната администрация, с който контактува, своето мнение или възприятие относно качеството на обслужването. Това може да стане гласно или негласно - чрез поведение (вербално, с жестове на тялото или чрез лицето). При организация на обслужването, изискваща посещения на повече от едно гише в рамките на заявяване и/или получаване на една услуга, служител от „съседното“ гише може да добие впечатления за поведението/отношението на неговия колега към потребителя. Така служителите в Центъра за административно обслужване са в състояние да придобиват преки

впечатления от степента на удовлетвореност на потребителя, които могат да бъдат много полезни при цялостното измерване на тази удовлетвореност.

Прилагането на този метод изисква провеждането на консултативни срещи между служителите в Центъра за административно обслужване, служителите от специализираната администрация и ръководните за организацията на административното обслужване в съответната администрация лица, на които да се дискутира и обсъжда идентифицираната неформална обратна връзка, дадена от потребителите.

През 2020 г. служителите в Центъра за административно обслужване и бек офиса са отразявали през годината своята оценка за удовлетвореността на потребителите от административното обслужване. Един служител от Центъра за административно обслужване и трима служители от специализираната администрация са участвали в консултациите, като са дали обобщена оценка.

Проведени са регулярни консултации с тях от директора на дирекция АПОФУС, като са зададени и допълнителни въпроси относно техните впечатления за качеството на административното обслужване. Обсъдени и набелязани са съответни предложения и мерки за подобряване на качеството на административното обслужване.

Преките впечатления на служителите в Центъра за административно обслужване и специализираната администрация, за степента за удовлетвореност на потребителите са, че потребителите на услугите са доволни от качеството на обслужване, времето за обслужване, създадени са условия за достъпност на Центъра за административно обслужване, работи се при добро взаимодействие между специализираната администрация и Центъра за административно обслужване, служителите са вежливи и любезни.

Област за подобрене - да се повиши компетентността на служителите чрез допълнително обучение.

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

Съгласно чл. 2, ал. 4 на Закона за администрацията, администрацията е длъжна да дава отговор на гражданите и юридическите лица на отправени от тях сигнали по въпроси, които представляват техен законен интерес, по ред, определен със закон. Съгласно същата разпоредба администрацията е длъжна да дава отговор на гражданите и юридическите лица на отправени от тях предложения по въпроси, които представляват техен законен интерес, по ред, определен със закон.

Предложенията, също както и сигналите, са нормативно регламентирани в глава осма на АПК. Във вътрешните правила за организация на административното

обслужване на Областна администрация Пазарджик е уреден редът за регистрация на подадените сигнали и предложения във връзка с административното обслужване.

Видно от справка в деловодната система за 2020 год. не са постъпвали сигнали, жалби и предложения във връзка с административното обслужване.

#### **4. Анализ на медийни публикации и публикации в социални мрежи .**

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.

От направеното проучване в електронни медии, се установи, че Програма за достъп до обществена информация посочи Областна администрация Пазарджик, като един от добрите примери за добро изпълнение на изискваното от закона съдържание на секциите „Достъп до информация“ на интернет страницата на администрацията.

Препоръки - да се определи служител, който да прави такива проучвания и отразява резултатите веднъж годишно.

Областна администрация Пазарджик има своя фейсбук- страница , където се споделят всички значими събития и промени касаещи Администрацията. На тази страница е дадена възможност също за изпращане на съобщения и въпроси към експертите. Страницата се следи ежедневно като през отчетния период е осъществена комуникация с 5 гражданина.

#### **5. Осигуряване на приемно време за граждани и организации.**

Съгласно АПК административните органи са длъжни да приемат гражданите и представителите 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 в предвидено в Закона за администрацията. С оглед прилагането на тези разпоредби Областна администрация Пазарджик е определила приемно време и го е оповестила чрез публикуване на интернет страницата на администрацията.

В посочените часове за приемно време на Областния управител и Заместник областни управители не са постъпвали сигнали и предложения във връзка с административното обслужване.

#### **6. Управление на удовлетвореността на потребителите.**

През 2020 г. са предприети множество действия за подобряване на административното обслужване, в изпълнение на измененията на Наредбата за административното обслужване. Въведени са всички общи за администрациите

стандарти, както и собствени такива за качеството на административното обслужване, които са обявени на интернет страницата на Областна администрация Пазарджик.