ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ МОНТАНА

УТВЪРДИЛ: /П/
Ивайло Петров Антонов
Областен управител на област Монтана

ГОДИШЕН ДОКЛАД

ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ПРИ ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ МОНТАНА ПРЕЗ 2023 ГОДИНА

През 2023 г. Областна администрация Монтана продължава да събира информация от потребителите за тяхната удовлетвореност при осъществяване на административното обслужване.

Използваните методи за обратната връзка с потребителите са:

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. извършване на наблюдения по метода "таен клиент";
4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. анализ на медийни публикации;
6. провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи;
7. описание на пътя на потребителя;
8. провеждане на социологически проучвания;
9. осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез "горещ телефон";
10. осигуряване на приемно време за граждани и организации;
11. анализ на вторична информация.

Извършването на **анкетно проучване** е метод, чрез който Областна администрация Монтана търси обратна връзка с потребителя на административни услуги в процеса на обслужването, обикновено след предоставяне на заявената услуга.

Анкетната карта съдържа седем въпроса, с които се цели да се определи оценката на гражданите за качеството на обслужване, спазването на стандартите и поведението на служителите, които го осъществяват.

Анкетата е анонимна. Поставена е на видно място на гишето в Центъра за административно обслужване. До нея има достъп всеки гражданин. След попълването й анкетираният я поставя в непрозрачна кутия.

Кутията се отваря един път годишно, през м. януари в присъствието на служител от ЦАО, за което има съставен протокол.

Въпросите, включени в анкетата, са следните:

1. Досега ползвали ли сте услуги на Областна администрация Монтана?
2. Писмената информация от таблата с административни услуги ясна и лесно разбираема ли е?
3. Успяхте ли да получите необходимата услуга?
4. Колко пъти Ви се наложи да идвате, за да свършите работата си?
5. Наложи ли Ви се да предоставяте допълнителни документи, за да бъде решен Вашият въпрос?
6. Как бихте оценили отношението на служителите към Вас?
7. Удовлетворява ли Ви организацията на работа в Областна администрация Монтана?

След отваряне на 05 януари 2024 г. на кутията с попълнени анкетни карти се установи, че през 2023 г. са попълнени 20 карти и обобщените отговори на въпросите са, както следва:

1. Досега ползвали ли сте услуги на Областна администрация Монтана?	
а) да - 9	б) не - 11

2. Писмената информация от таблата с административни услуги ясна и лесно разбираема ли е?		
а) да- 20	б) не - 0	в) донякъде - 0

3. Успяхте ли да получите необходимата услуга?	
а) да - 20	б) не - 0

4. Колко пъти Ви се наложи да идвате, за да свършите работата си?		
а) само веднъж - 18	б) два-три пъти - 2	в) още не съм приключил/а - 0

5. Наложи ли Ви се да предоставяте допълнителни документи, за да бъде решен Вашия въпрос?	
а) да - 2	б) не - 18

6. Как бихте оценили отношението на служителите към Вас?		
а) коректно - 3	б) любезно - 4	в) професионално - 13

7. Удовлетворява ли Ви организацията на работа в Областна администрация Монтана?	
а) обслужването е на много високо ниво - 18	б) обслужването е добро - 2
в) има съществени пропуски в обслужването - 0	г) обслужването не е на необходимото ниво - 0

При анализа на анкетите се установи, че през 2023 г. по-голяма част от попълнилите анкетата – 45% (9 от общо 20 граждани) са ползвали предлаганите от Областна администрация Монтана административни услуги, докато през 2022 г. по-голямата част от анкетираните – 86% не са ползвали услугите на администрацията (12 от общо 14 граждани). Запазена е тенденцията на позитивни отговори на въпросите.

Освен анкетата в ЦАО, Областна администрация Монтана използва и онлайн анкета, на интернет страницата на администрацията за оценка на удовлетвореността на гражданите от административното обслужване, която се попълва директно на страницата.

Анкетата е достъпна за всеки, който е посетил интернет страницата на Областна администрация Монтана, независимо дали е заявил услуга или не.

През 2023 г., както и през 2022 г. няма попълнени онлайн анкети.

Като метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите е **провеждането на консултации със служителите**, които предоставят административните услуги и осъществяват контакт с гражданите.

В ЦАО на Областна администрация Монтана работят двама служители. През м. януари 2024 г. с всеки един от тях е проведена среща, на която е обсъдена неформалната обратна връзка от клиентите, техните коментари, изказани впечатления. За всяка от срещите е изготвен протокол.

От проведените срещи се установи, че потребителите са доволни от компетентността, поведението и отношението на служителите, осъществяващи административното обслужване в ЦАО.

Метод за обратна връзка с потребителите е и **анализа на сигналите, предложенията, жалбите и похвалите**.

През 2023 г. в Областна администрация Монтана няма постъпили сигнали и жалби във връзка с административното обслужване.

През 2023 г. в Книгата за предложения, сигнали, оплаквания и похвали има три отзива на граждани, на които са предоставяни административни услуги. Всичките са положителни и е изразено мнение, че служителите в ЦАО са компетентни, любезни и коректни. Обслужването е професионално.

През 2023 г. в регионалните медии (вестници и интернет сайтове) няма **медийни публикации** по отношение административното обслужване в Областна администрация Монтана, чрез които да се установи удовлетвореността на гражданите.

На потребителите на административни услуги, предоставяни от Областна администрация Монтана, е осигурена възможност за **обратна връзка чрез телефона** в ЦАО в работно време от 09:00 до 17:30 часа.

Гражданите, чрез Активен бутон за безплатно обаждане през интернет към телефони на Областна администрация Монтана (в работно време), могат устно да зададат въпроси или да изкажат мнение, а в извън работно време чрез същия бутон може да оставят съобщение.

Също така на интернет страницата на администрацията в раздел «Обратна връзка» или чрез Активен бутон за съобщения може да се зададе писмено въпрос, на който ще бъде отговорено.

Възможност за изказване на мнение и предложения по отношение административното обслужване е дадена на потребителите на услуги и чрез **осигурено приемно време** на областния управител и заместник областния управител. Приемното време и начинът на записване за прием са публикувани на интернет страницата на администрацията (https://montanaoblast.egov.bg/wps/portal/district-montana/administrative-services/centre.admin-services/appointments/appointments).

Приемното време по въпроси, свързани с административното обслужване, не е отделно от приемното време по други въпроси. Разграничаването се извършва на база попълнените информационни карти при записване за прием. При извършен анализ на информационните карти за прием при областния управител се установи, че през 2023 г.

няма граждани, които са се записвали за прием по въпроси, свързани с административното обслужване.

Приемът на граждани позволява те да се срещнат лично с ръководството на администрацията, за да изложат лично своите впечатления, да изкажат мнение, да се оплачат или сигнализират за нередност. Също така имат възможност да изразят похвала, да направят предложение или препоръка по отношение на административното обслужване.

След направения преглед на методите за обратна връзка с потребителите на административни услуги, предоставяни от Областна администрация Монтана, се установи, че администрацията използва по-голяма част от определените такива в чл. 24, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване, но се наблюдава ниска активност от страна на гражданите да споделят своите наблюдения, мнения и предложения. Видно от анкетирането и от книгата за предложения, сигнали, оплаквания и похвали, служителите в Центъра за административно обслужване изпълняват професионално своите задължения, любезни и отзивчиви са към гражданите.

Областна администрация Монтана ще продължава да търси обратна връзка с потребителите с цел подобряване качеството на административното обслужване.

Докладът е изготвен в изпълнение на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административно обслужване.

Даниела Миронова Георгиева /П/
Директор на дирекция АПОФУС в Областна администрация Монтана
29.03.2024 г.

Съгласувал:

инж. Иван Димитров Тодоров /П/
Главен секретар на Областна администрация Монтана
29.03.2024 г.