



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Областен управител на област Търговище

ДОКЛАД

ЗА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ПРОУЧВАНЕ И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ – ОБЛАСТ ТЪРГОВИЩЕ за периода 01.01.2019 г. – 31.12.2019 г.

Съгласно изискванията на Наредбата за административното обслужване и Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в Областна администрация – Област Търговище, 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. Съобразно чл. 24, ал. 5 от Наредбата за административното обслужване проучването и измерването на удовлетвореността се извършва периодично, но не по-малко от веднъж годишно.

Съобразно Вътрешните правила за организацията на административното обслужване, Областна администрация – Област Търговище използва следните средства за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

1. Книга за предложения, мнения и сигнали, намираща се в Звеното за административно обслужване;
2. Пощенска кутия за сигнали, намираща се на входа на Областна администрация – Област Търговище;
3. Форма за жалби, сигнали, запитвания и предложения, намираща се на интернет страницата на администрацията;
4. Форма „Антикорупционна кутия“ намираща се на интернет страницата на администрацията;
5. Анкетна карта до която потребителите на административни услуги имат свободен достъп в Звеното за административно обслужване и на интернет страницата на администрацията;

6. Сигнали, жалби, предложения и мнения, във връзка с качеството на административното обслужване, осъществявано от Областната администрация подадени по поща, факс, електронна поща или лично в Звеното за административно обслужване.

ОСНОВНИ ЦЕЛИ

1. Проучване на оценката на потребителите на административни услуги за административното обслужване в Областна администрация – Област Търговище

2. Събиране на конкретни предложения на потребителите на услуги за административното обслужване с цел повишаване на удовлетвореността.

3. Анализ на резултатите и оценка на факторите с цел предприемане на мерки за подобряване на административното обслужване.

4. Оценка на ефективността на каналите за предоставяне на информация към потребителите на услуги-кой канали са най-често използвани, каква информация е най-полезна за гражданите.

5. Събиране на информация относно потребителската удовлетвореност от предлаганите в Областна администрация-Област Търговище административни услуги.

6. Представяне на резултатите пред ръководството и публикуване на резултатите пред потребителите на административни услуги.

НАСОЧЕНОСТ

Проучването е насочено към всички потребители на административни услуги в Областна администрация-Област Търговище – физически и юридически лица и е на доброволен принцип за участие, подпълването на анкетна карта.

НАЧИН НА ПРОВЕЖДАНЕ НА ПРОУЧВАНЕТО

Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги е с цел повишаване качеството на административното обслужване извършвано от Областна администрация – Област Търговище.

През периода 01.01.2019 г. – 31.12.2019 г. потребителите на административни услуги, предоставяни от Областна администрация – Област Търговище са осъществили обратна връзка относно административното обслужване чрез различните средства, както следва:

1. Книга за предложения, мнения и сигнали, намираща се в Звеното за административно обслужване – няма **мнения**.

2. Пощенска кутия за сигнали, намираща се на входа на Областна администрация – Област Търговище – **няма постъпили документи свързани с административното обслужване;**

3. Форма за жалби, сигнали, запитвания и предложения намираща се на интернет страницата на администрацията - **няма постъпили документи свързани с административното обслужване;**

4. Форма „Антикорупционна кутия“ намираща се на интернет страницата на администрацията – **няма постъпили документи свързани с административното обслужване;**

5. Анкетна карта до която потребителите на административни услуги имат свободен достъп в Звеното за административно обслужване и на интернет страницата на администрацията – **3 попълнени анкетни карти;**

б. Сигнали,жалби,предложения и мнения във връзка с качеството на административното обслужване, осъществявано от Областна администрация – Област Търговище, подадени по поща, факс, електронна поща или лично в Звеното за административно обслужване – **няма постъпили.**

Потребителите са дали оценка за работата на администрацията свързана с административното обслужване както следва:

1. На потребителите на административни услуги е предоставена възможност свободно и напълно анонимно да изразяват своето мнение, като попълнят анкетна карта.

Проучването, извършено на база мнението на потребителите на предлаганите от Областна администрация - Търговище административни услуги, би дало актуална информация за ефективността на процеса по предоставяне.

Основни цели на анкетата са установяване нивото на удовлетвореност на предоставяните от Областна администрация - Търговище, получаване на информация във вид на коментари, въпроси, препоръки към административното обслужване. Проведеното анкетиране в услуга на поставените цели, изпълнява важна задача – чрез актуална представа за мнението на потребителите на услуги и техните изисквания по отношение процеса по предоставяне на административни услуги да се повиши нивото на неговата ефективност и качество. Анонимността на анкетата е допълнителен стимул за гражданите – потребители на административни услуги, да изразят своето мнение.

През 2019 г. потребители на административни услуги, предоставяни от Областна администрация – Търговище са се включили в анкетното проучване. Анкетната карта съдържа 15 въпроса, които преминават от по-конкретни към по-общи и ориентирани към Областна администрация - Търговище като цяло.

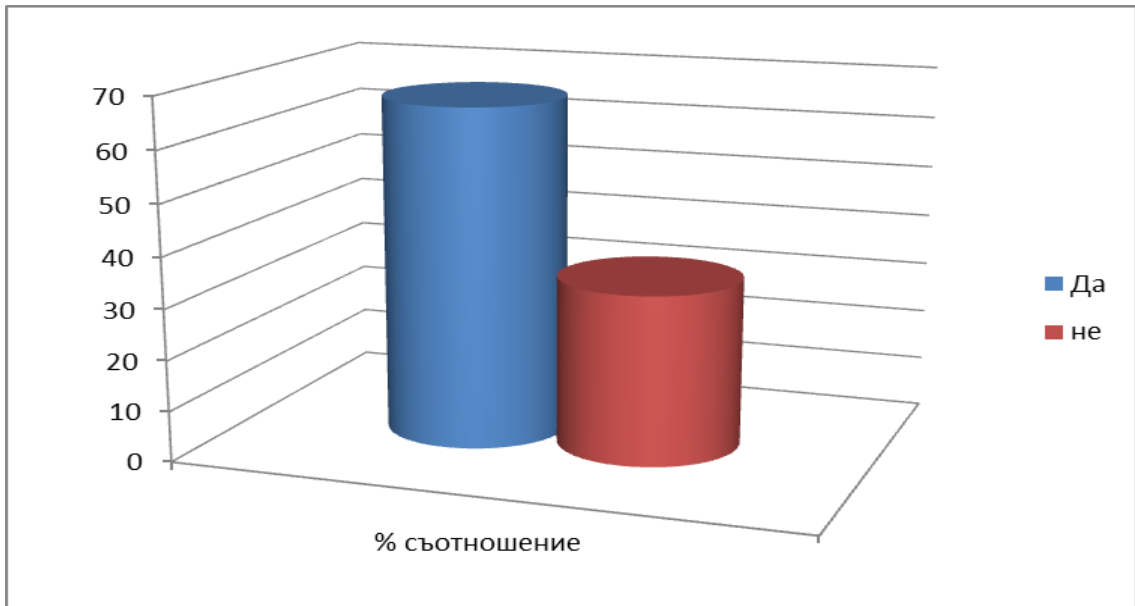
Резюмирайки въпросите в анкетната карта, трябва да посочим, че са използвани открити и закрити въпроси, дихотомни и многовариантни въпроси, с цел по-големи възможности за изразяване на собствено мнение от страна на попълващия анкетата.

Въпросите, поставени в анкетата, отразяват нивото на удовлетвореност на гражданите, касаещо демонстрираното от страна на служителите на Областна администрация - Търговище и в частност на гишето за административно обслужване, отношение (коректност, отзивчивост, подкрепа и разбиране).

Всеки един от въпросите от анкетната карта изпълнява конкретна задача, която анализирана и обобщена, дава възможност за точно изпълнение на по-общите цели и задачи на проучването. Резултатите от анкета са следните:

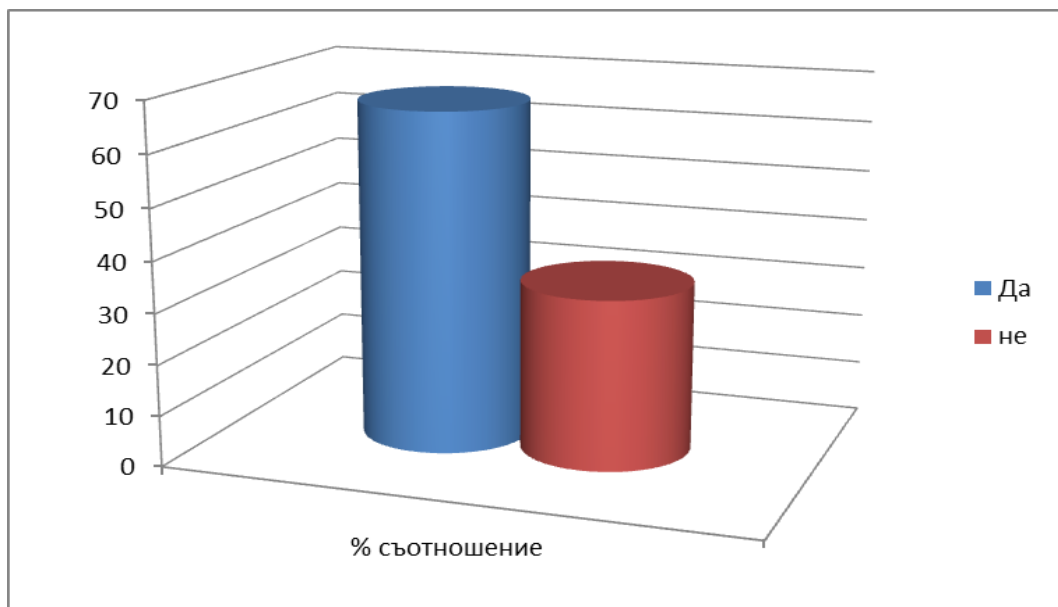
1. Ползвали ли сте досега услугите на нашата администрация?

3 отговора



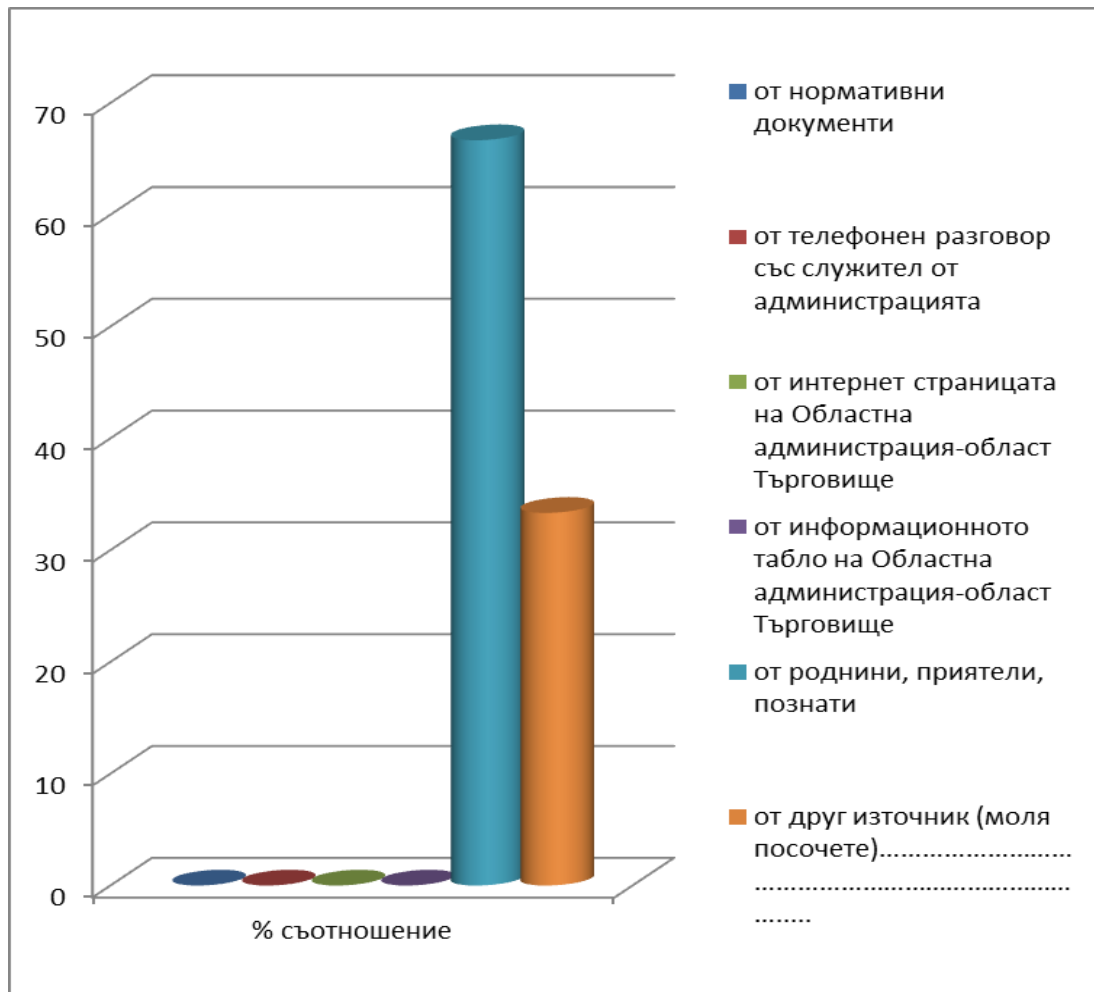
2. Лесно ли открихте информация за интересуващата Ви административна услуга?

3 отговора



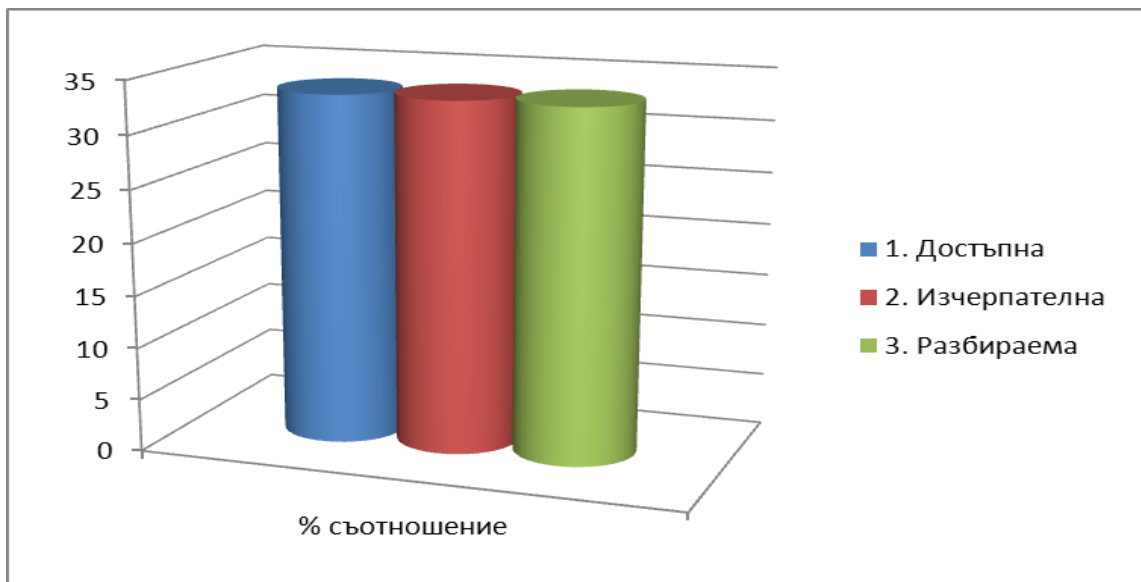
3. Откъде получихте първоначална информация за извършваните от Областна администрация-област Търговище услуги?

3 отговора



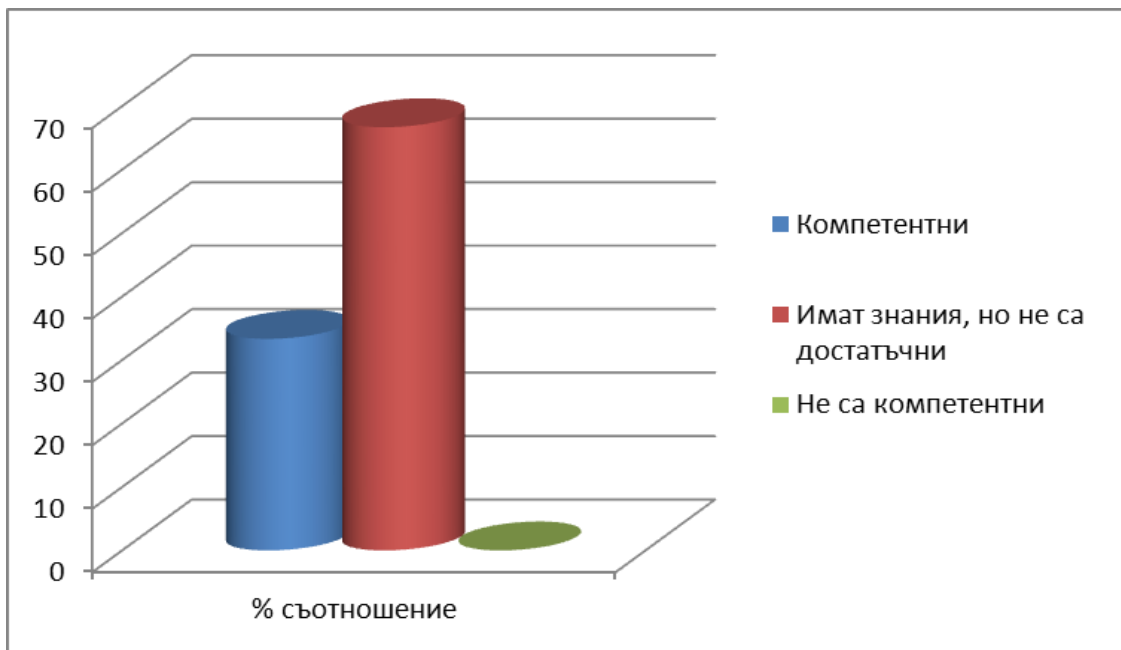
4. Информацията, която получихте от служителите на Областна администрация-област Търговище е:

3 отговора



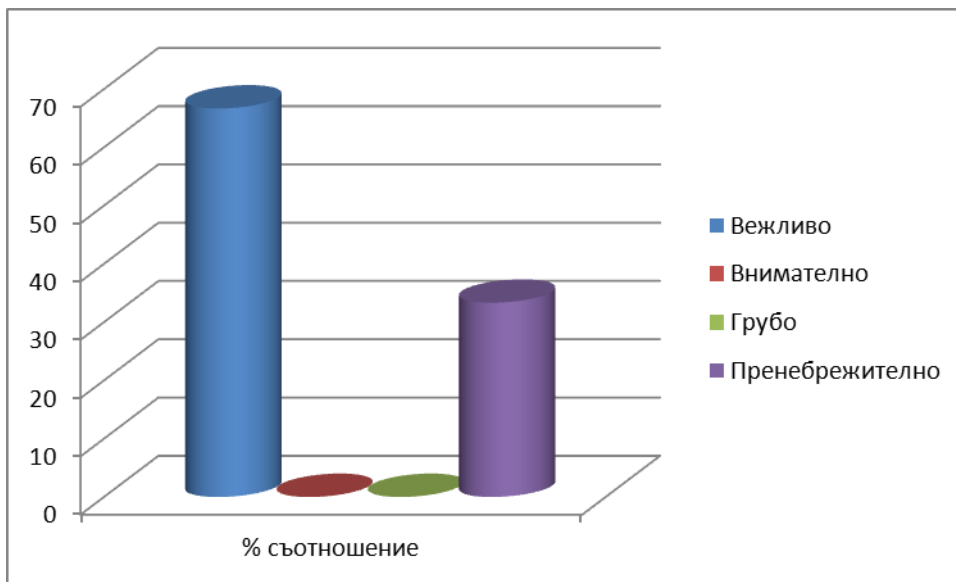
5.1. Какво е мнението Ви за служителите, които Ви обслужват по отношение на:

3 отговора



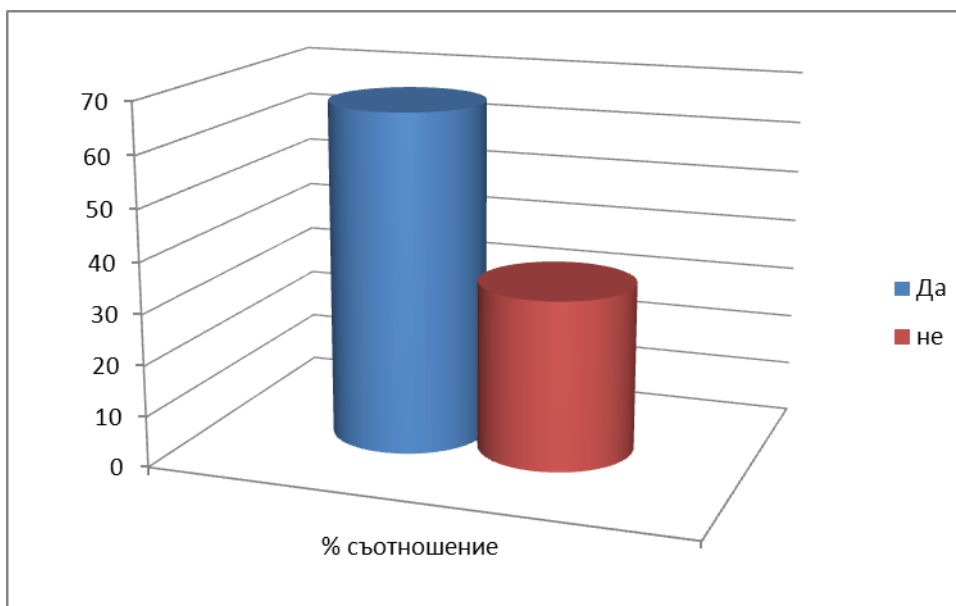
5.2. Какво е мнението Ви за служителите, които Ви обслужват по отношение на: Отношение към гражданите

3 отговора



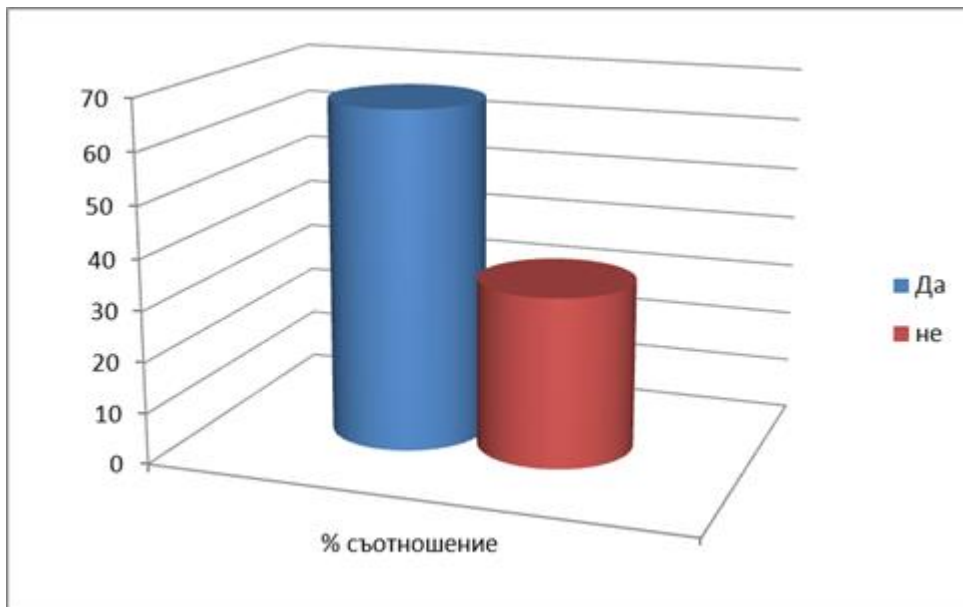
6. Ако въпросът не е бил от компетентността на служителя от гишето за административно обслужване, бяхте ли насочени към съответен експерт в Областна администрация-област Търговище?

3 отговора



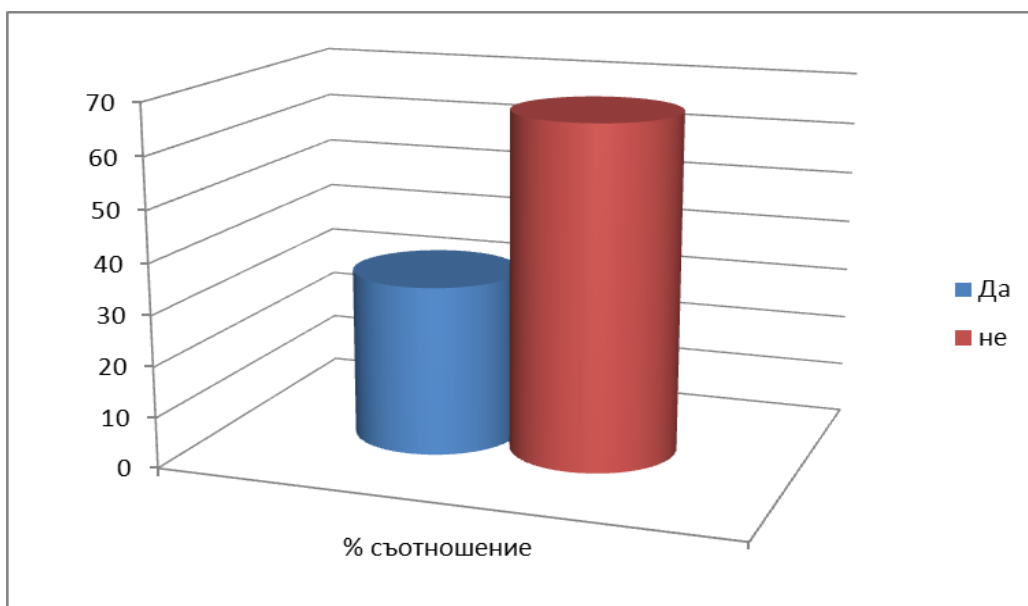
7. Спазват ли се законовите срокове за извършване на заявената от Вас административна услуга?

3 отговора



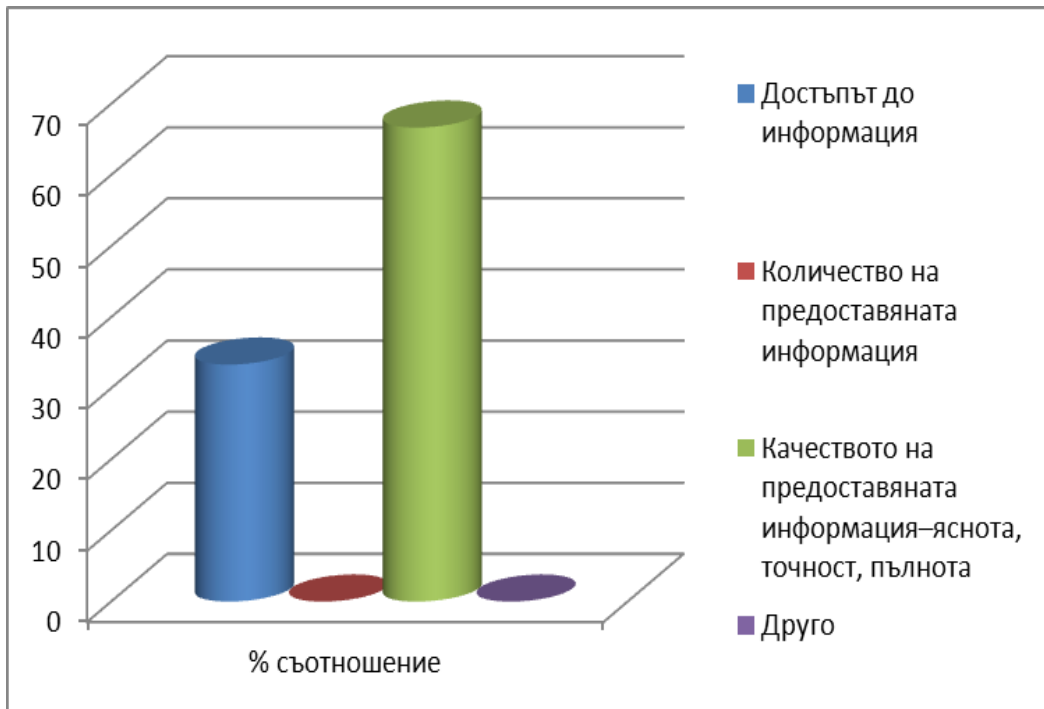
8. Доволни ли сте от работното време на гишето за административно обслужване?

3 отговора

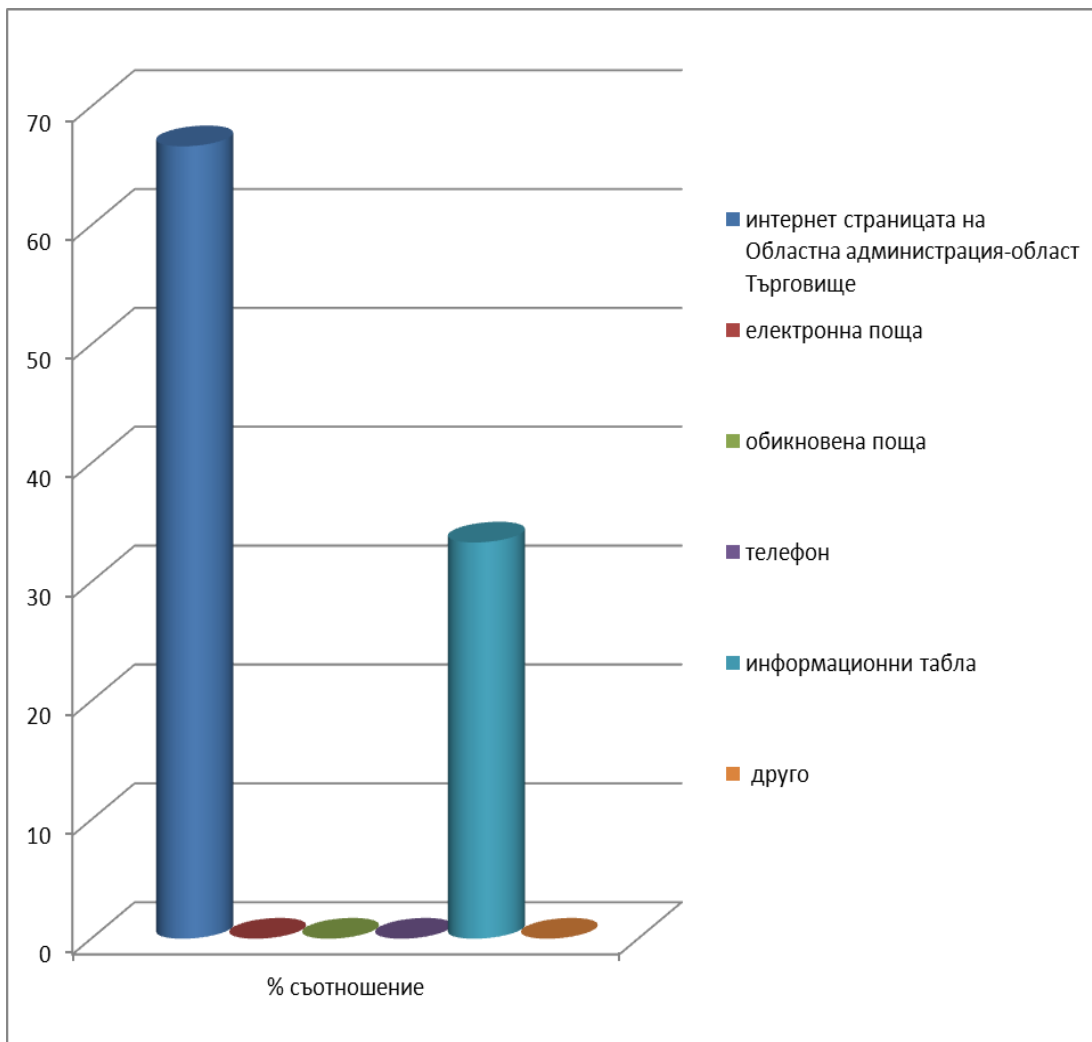


9. Според Вас кое от долуизброените се нуждае от подобрене?

3 отговора

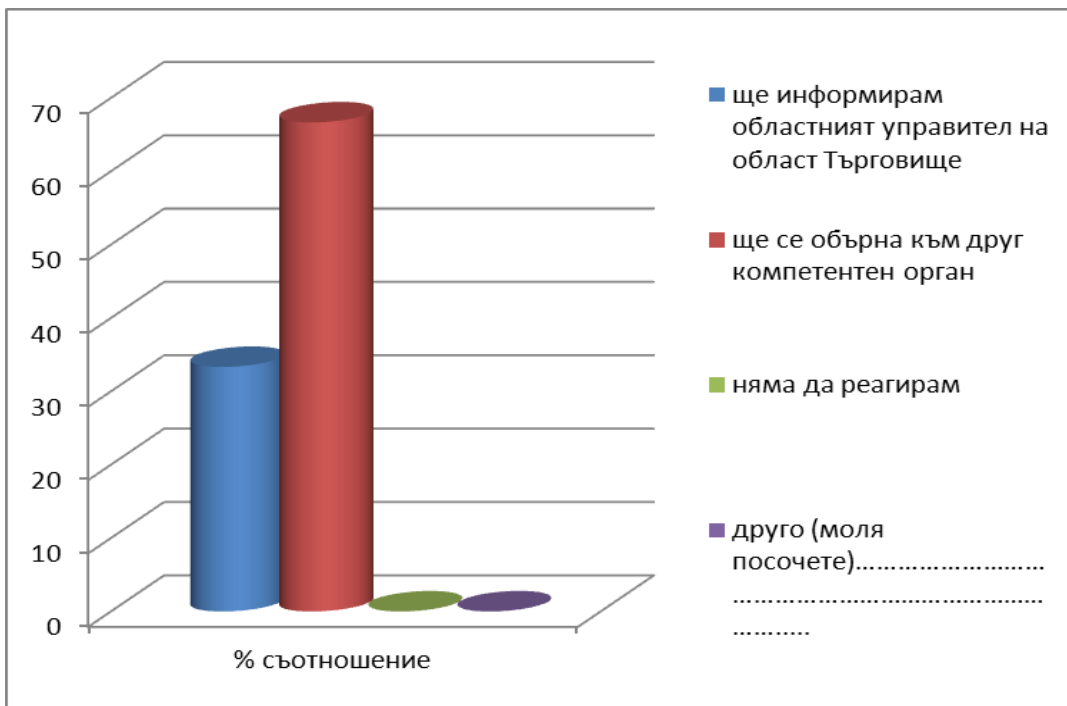


**10. Кои канали за предоставяне на информация са най-подходящи според Вас?
3 отговора**



11. Как бихте реагирал/а, ако станете свидетел на корупционни действия или жертва на подобно отношение?

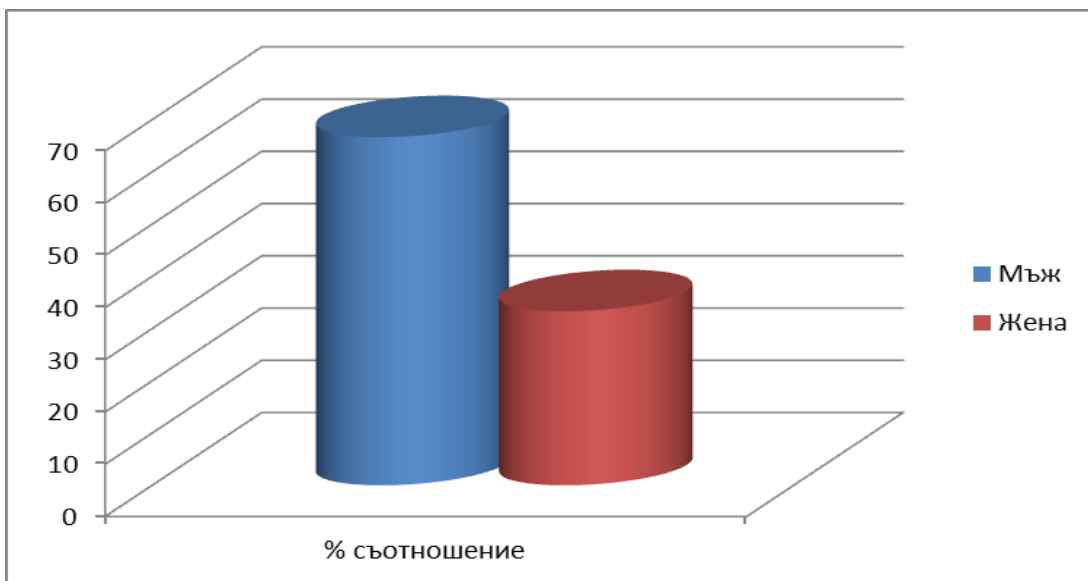
3 отговора



12. За самите Вас:

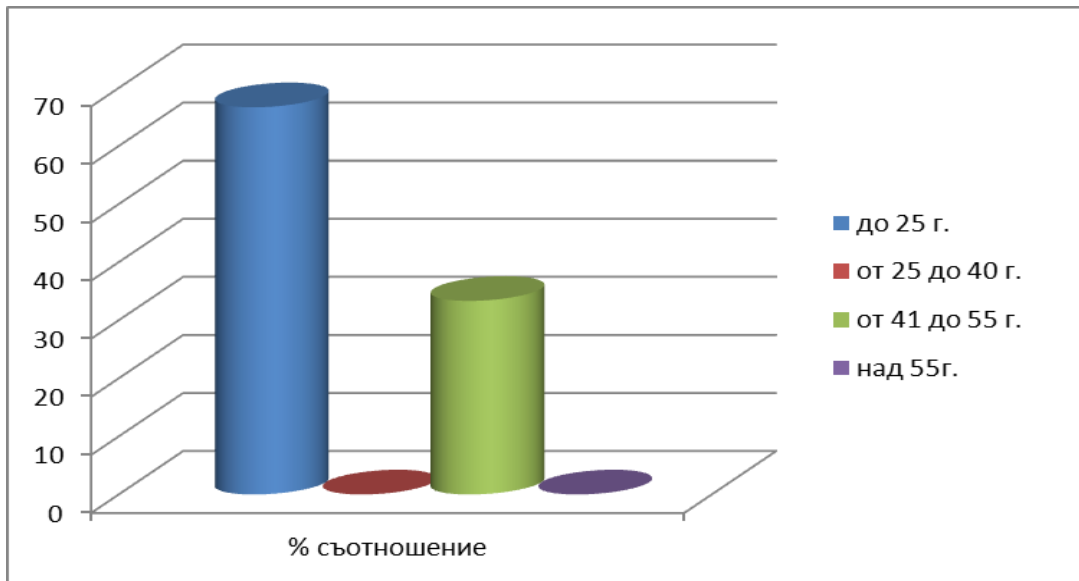
12.1. Вие сте?

3 отговора



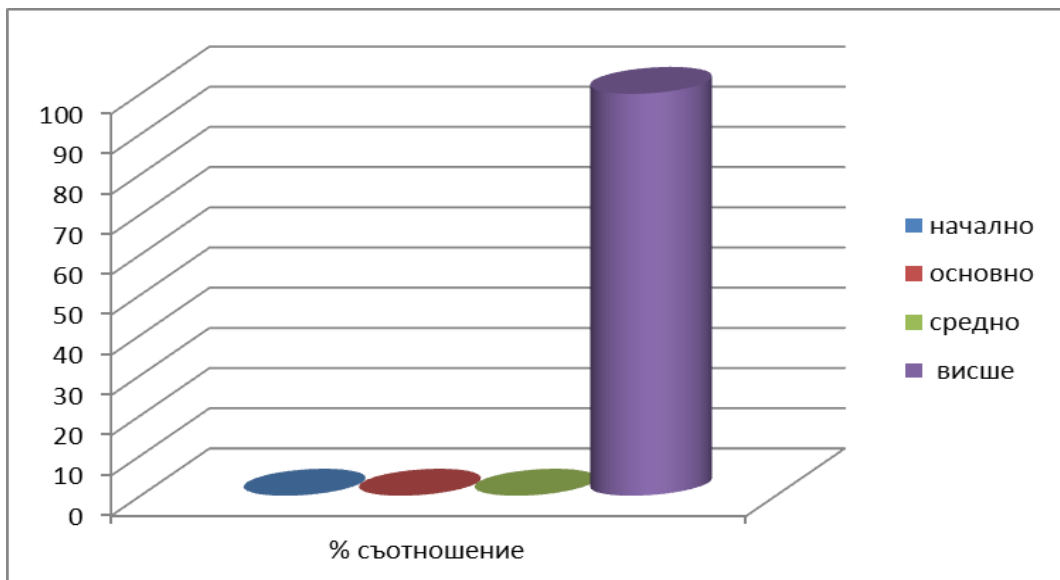
12.2. На колко години сте?

3 отговора



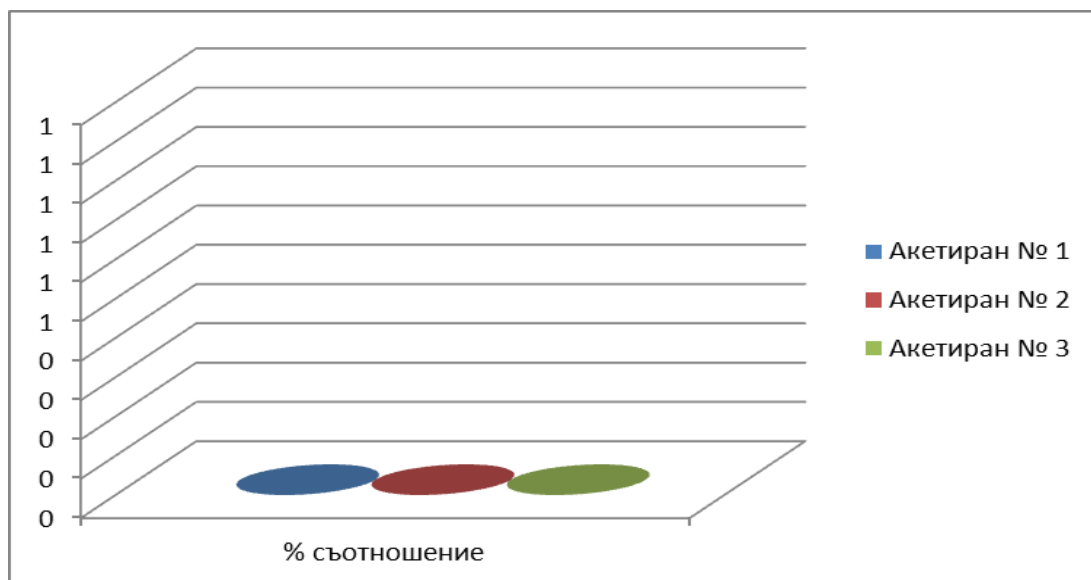
12.3. Вашето образование е:

3 отговора



13. Какви са Вашите препоръки за подобряване на административното обслужване в Областна администрация-област Търговище?

Няма посочени отговори от анкетираните



ИЗВОДИ:

От изложеното до тук могат да се направят следните изводи:

1. Прави впечатление, че само трима потребители са изразили мнение, като един от тях досега не е ползвал услугите на нашата администрация. Следва да се отбележи следния факт, че след като не е ползвал услугите на администрация той няма реална представа и обективно мнение за тях, как тогава би могъл да отговори безпристрастно на част от посочените в анкетата въпроси касаещи административното обслужване.

2. Всички останали потребители на административни услуги не са пожелали да изразят своята позиция относно административното обслужване, осъществявано в Областна администрация – Търговище, въпреки че достъпа до средствата за обратна връзка е свободен.

3. При по-голяма активност от страна на потребителите на административни услуги ние Областна администрация - Търговище ще имаме по ясна представа и ще положим максимални усилия за усъвършенстване на нашата работа.

НАШИТЕ ЦЕЛИ ПРЕЗ 2020 г. СА СЛЕДНИТЕ:

1. Въпреки, че само трима потребители са изразили мнение оценката от анкетата и нейния принос за подобряване на дейността на Областна администрация – Търговище е от съществено значение за нас. През 2020 г. Областна администрация –Търговище ще продължи постоянно да поддържа открит диалог с потребителите на административни услуги. Целта е подобряване и усъвършенстване на административното обслужване и повишаване доверието и удовлетвореността на потребителите.

2. Администрацията ще продължи да изследва нивото на удовлетвореност на гражданите от отношението, което демонстрират служителите на Областна администрация - Търговище и гишето за административно обслужване при служебен контакт;

3. Администрацията ще продължи усъвършенстването на професионалната подготовка на служителите в Областна администрация - Търговище и на гишето за административно обслужване, от което зависи оценката на участието на гражданите в процеса на обсъждане и развитие на политиките и проектите на Областна администрация – Търговище, като цяло отнасящи се до административното обслужване;

4. При заявяване на административна услуга Областна администрация-Търговище ще подобри нивото на информираност на гражданите по отношение на формулирани политики, проекти, мерки в областта на административното обслужване и по отношение спазване на законоустановени срокове;

5. Администрацията непрекъснато ще обновява публикуваната информация на интернет страницата така, че тя да бъде актуална, обективна, ясна и изчерпателна.

За целта е утвърдена Стратегия за удовлетворяване нуждите на потребителите неразделна част към нея е и Приложение № 1 анкетна карта за проучване мнението на потребителите относно административното обслужване в Областна администрация-Търговище, които са качени на интернет страницата на администрацията / <http://www.tg.government.bg/> в секция административно обслужване /<http://tg.government.bg/docu/ankkarta.pdf/> и са достъпни за всички потребители. Анкетата може да бъде попълнена и на гишето за административно обслужване намиращо се адрес: гр. Търговище, ул. Стефан Караджа № 2.

Потребителите на административни услуги, предоставяни от Областна администрация-Търговище могат да осъществят обратна връзка чрез различните средства, които предлага администрацията:

1. Книга за предложения, мнения и сигнали, намираща се в Звеното за административно обслужване;

2. Пощенска кутия за сигнали, намираща се на входа на Областна администрация – Търговище;

3. Форма за жалби, сигнали, запитвания и предложения намираща се на интернет страницата на администрацията <http://www.tg.government.bg/Signals/index.php>;

4. Форма „Антикорупционна кутия“ намираща се на интернет страницата на администрацията на e-mail: anticorupcia@tg.government.bg;

5. Сигнали, жалби, предложения и мнения във връзка с качеството на административното обслужване, осъществявано от Областна администрация – Област Търговище, подадени по пощата на адрес: гр. Търговище, ул. Стефан Караджа № 2., факс 0601/66654, електронна поща oblast@tg.government.bg или лично в Звеното за административно обслужване.

Вашето мнение е изключително важно за нас!

ПАНАЙОТ ДИМИТРОВ

за Областен управител на Област Търговище,

съгласно Заповед № 27/27.01.2020 г.

Изготвил:

Тодорка Танева

Главен секретар

27.01.2020 г.