



## РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Областен управител на област Търговище

### ДОКЛАД

#### **ЗА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ПРОУЧВАНЕ И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ – ОБЛАСТ ТЪРГОВИЩЕ за периода 01.01.2014 г. – 31.12.2014 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 01.01.2014 г. – 31.12.2014 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 – **4 /четири/**.

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 – **15/петнадесет/ анкетни карти;**

6. 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. Книга за предложения, мнения и сигнали, намираща се в Звеното за административно обслужване –** отлично мнение;

**2. 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 през периода януари – декември 2014 г., дава 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.

В проучването се включиха 15 потребители на административни услуги, предоставяни от Областна администрация - Търговище. Анкетната карта съдържа 19 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, започват с отразяване 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).

Професионалната подготовка на посочените по-горе лица е обект на втори и трети въпрос, като преход към въпроси № 4 до № 7, изискващи мнение във връзка с нивото на информираност на гражданите по отношение на политиките и проектите на Областна администрация - Търговище и нейната цялостна дейност.

Въпроси от № 8 до № 14 изпълняват важна роля за установяване мнението на анкетираните по отношение конкретно на видове, срокове, цени на административни услуги, като тяхно продължение се явява въпроси № 17 до №19 (последни в анкетната карта), който измерва желанието и готовността на гражданите да използват административни услуги по електронен път.

Въпросите № 17 до № 19 са свързани и с въпроси № 15 и № 16, тъй като те оценяват структурата, съдържанието, достъпността на интернет-страницата на Областна администрация - Търговище, както и актуалността, обективността и изчерпателността на публикуваната информация.

Всеки 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:

\* Установяване нивото на удовлетвореност на гражданите от отношението, което демонстрират служителите на Областна администрация - Търговище и гишето за административно обслужване при служебен контакт – въпрос № 1;

\* Впечатление върху професионалната подготовка на служителите в Областна администрация - Търговище и гишето за административно обслужване – въпрос № 2 и № 3;

\* Оценка на участието на гражданите в процеса на обсъждане и развитие на политиките и проектите на Областна администрация - Търговище – като цяло и отнасящи се до административното обслужване – въпрос № 4 и № 5;

\* Ниво на информираност на гражданите по отношение на формулирани политики, проекти, мерки в областта на административното обслужване – въпрос № 6 и № 7;

\*Получени административни услуги, предоставяни от Областна администрация - Търговище (обобщените резултати от този въпрос дават ценна информация за честотата на предоставяне на услугите) – въпрос № 8;

\* Получаване на информация по отношение спазване на законоустановени срокове за извършване на заявени услуги, цени на съответните услуги, предпочитан начин на плащане – въпрос № 9 до № 14;

\* Допълнителна информация /услуга/, която трябва да предоставя Областна администрация –Търговище, за да удовлетвори потребителите очаквания или да им реши проблемите – въпрос № 15, отношение на: визия, структура, улеснен достъп до информация – въпрос № 16;

\* Актуалност, обективност, яснота, изчерпателност, навременност на публикуваната информация на интернет страницата - въпрос № 17;

\* Ниво на интерес от страна на потребителите на услуги към получаването им по електронен път – въпрос № 18;

\* Оценка на анкетата и нейния принос за подобряване на дейността на Областна администрация - Търговище въпрос № 19.

### **ИЗВОДИ:**

От изложеното до тук могат да се направят следните изводи:

1. Прави впечатление факта, че много малка част от потребителите на административни услуги са пожелали да изразят позиция относно административното обслужване, осъществявано в Областна администрация – Област Търговище, въпреки че, достъпа до средствата за обратна връзка е свободен.

2. По голямата част от потребителите, участвали в проучването посочват, че са доволни от работата на администрацията свързана с административното обслужване и оценяват положително действията на Областна администрация – Област Търговище.

3. Всички участници в проучването са посочили, че са доволни от отношението на служителите при предоставяне на съответната услуга, срока на изпълнение и качеството на изпълнение.

През 2015 г. Областна администрация – Област Търговище ще продължи постоянно да поддържа открит диалог с потребителите на административни услуги с цел подобряване и усъвършенстване на административното обслужване и повишаване удовлетвореността на потребителите. За целта е утвърдена и Стратегия за удовлетворяване нуждите на потребителите, която е качена на интернет страницата на администрацията и е достъпна за всички потребители.

### **СВЕТЛИН БОНЕВ**

*Областен управител на Област Търговище*

Изготвил:  
Тодорка Танева  
Главен секретар

*23.01.2015 г.*