



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 01.01.2016 г. – 31.12.2016 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 01.01.2016 г. – 31.12.2016 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 – **1 /едно/ 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 – **няма попълнени 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, 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.

За съжаление през 2016 г. потребители на административни услуги, предоставяни от Областна администрация – Търговище не са се включили в анкетното проучване. Анкетната карта съдържа 13 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:

- Дали до сега потребителят е ползвал услугите на нашата администрация;
- Лесно ли открива информация за интересуващата го административна услуга;
- Откъде е получил първоначална информация за извършваните от Областна администрация-област Търговище услуги;
- Информацията, която е получил от служителите на Областна администрация-област Търговище дали е достъпна, изчерпателна и разбираема;
- Какво е мнението на потребителите за служителите, които ги обслужват по отношение на компетентност и отношението им към потребителите на административни услуги;
- Ако въпросът зададен от потребителя не е бил от компетентността на служителя от гишето за административно обслужване, бил ли е насочен той към съответен експерт в Областна администрация-област Търговище;
- Спазени ли са законовите срокове за извършване на заявената от потребителя административна услуга;
- Дали потребителят е доволен от работното време на гишето за административно обслужване;
- Според потребителите кое от долуизброените се нуждае от подобрене:
 - Достъпът до информация;
 - Количество на предоставяната информация;
 - Качеството на предоставяната информация – яснота, точност, пълнота;
- Кои канали за предоставяне на информация са най-подходящи според потребителите на административни услуги:
 - интернет страницата на Областна администрация-област Търговище;
 - електронна поща;
 - обикновена поща;
 - телефон;
 - информационни табла;
- Как биха реагирали, ако станат свидетели на корупционни действия или жертва на подобно отношение;
- Какви са техните препоръки за подобряване на административното обслужване в Областна администрация-област Търговище.

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;

- Впечатление върху професионалната подготовка на служителите в Областна администрация - Търговище и гишето за административно обслужване;
- 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;
- Ниво на информираност на гражданите по отношение на формулирани политики, проекти, мерки в областта на административното обслужване;
- Получени административни услуги, предоставяни от Областна администрация - Търговище;
- Получаване на информация по отношение спазване на законоустановени срокове;
- Актуалност, обективност, яснота, изчерпателност, навременност на публикуваната информация на интернет страницата;
- Оценка на анкетата и нейния принос за подобряване на дейността на Областна администрация - Търговище

ИЗВОДИ:

От изложеното до тук могат да се направят следният извод:

Прави впечатление факта, че само един потребител е изразил мнение, а останалите потребители на административни услуги не са пожелали да изразят позиция относно административното обслужване, осъществявано в Областна администрация – Област Търговище, въпреки че достъпа до средствата за обратна връзка е свободен.

През 2016 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 неразделна част към нея е и Приложение № 1 **анкетна карта** за проучване мнението на гражданите относно административното обслужване в **областна администрация-област Търговище**, които са качена на интернет страницата / <http://www.tg.government.bg> / на администрацията и са достъпни за всички потребители.

СВЕТЛИН БОНЕВ /п/

Областен управител на Област Търговище

20.01.2017 г.