



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 01.01.2018 г. – 31.12.2018 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 01.01.2018 г. – 31.12.2018 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 – **15 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 изразят 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 2018 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.

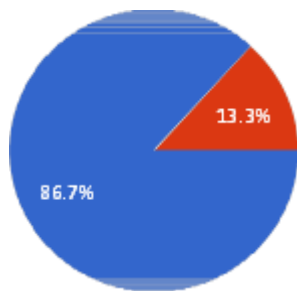
Резюмирайки въпросите в анкетната карта, трябва да посочим, че са използвани открити и закрити въпроси, дихотомни и многовариантни въпроси, с цел по-големи възможности за изразяване на собствено мнение от страна на попълващия анкетата.

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:

Ползвали ли сте досега услугите на нашата администрация?

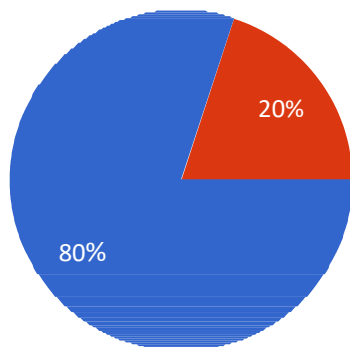
15 отговора



● ДА ● НЕ

Лесно ли открихте информация за интересуващата Ви административна услуга?

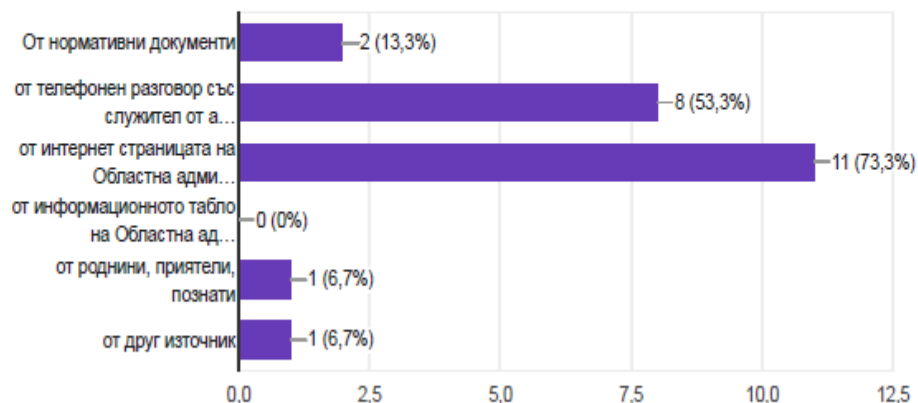
15 отговора



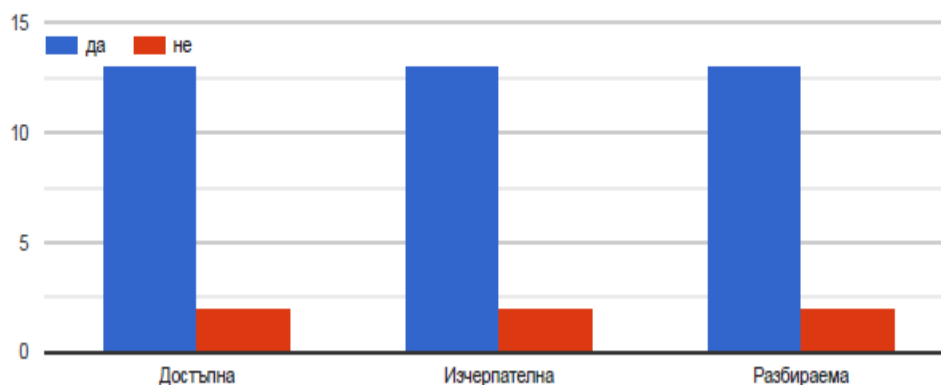
● ДА ● НЕ

Откъде получихте първоначална информация за извършваните от Областна администрация-област Търговище услуги? (възможен е повече от един отговор)

15 отговора

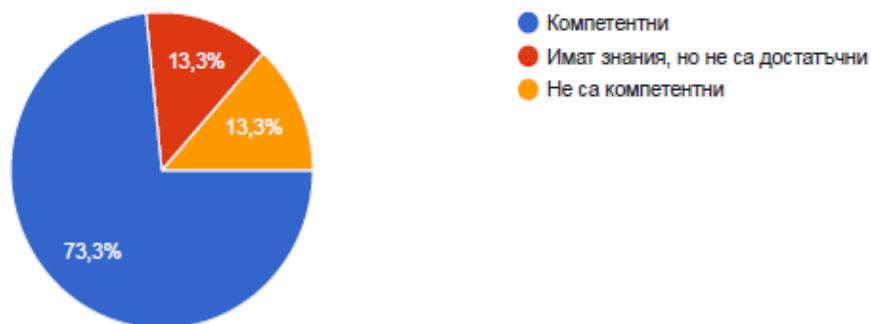


Информацията, която получихте от служителите на Областна администрация-област Търговище е:



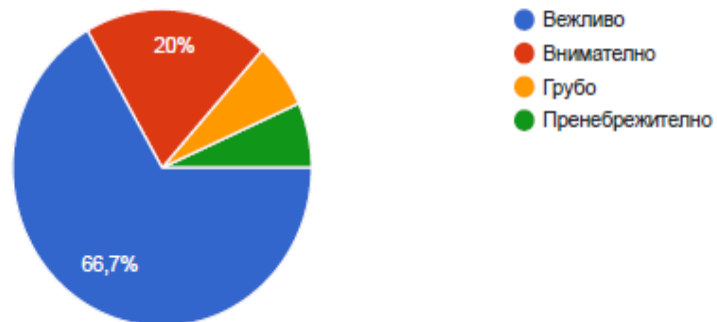
Какво е мнението Ви за служителите, които Ви обслужват по отношение на компетентност

15 отговора



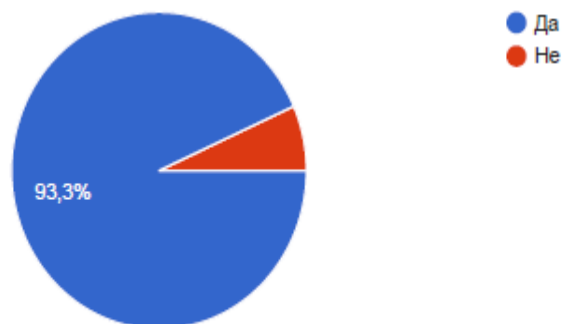
Какво е мнението Ви за служителите, които Ви обслужват по отношение на отношение към гражданите

15 отговора



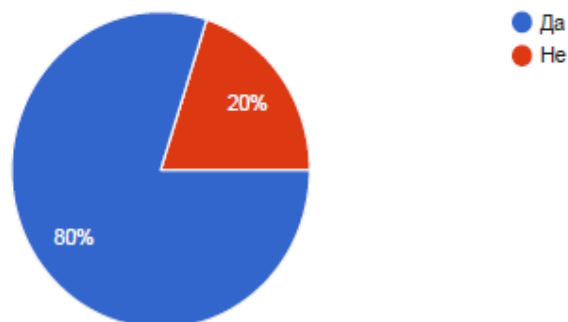
Ако въпросът не е бил от компетентността на служителя от гишето за административно обслужване, бяхте ли насочени към съответен експерт в Областна администрация-област Търговище?

15 отговора



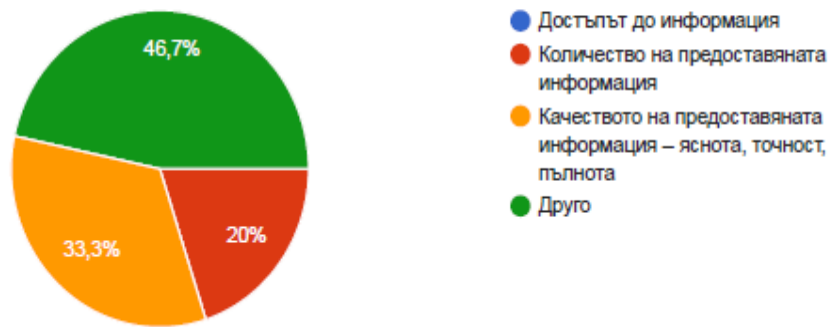
Доволни ли сте от работното време на гишето за административно обслужване?

15 отговора



Според Вас кое от долуизброените се нуждае от подобрене?

15 отговора



Кои канали за предоставяне на информация са най-подходящи според Вас?

15 отговора



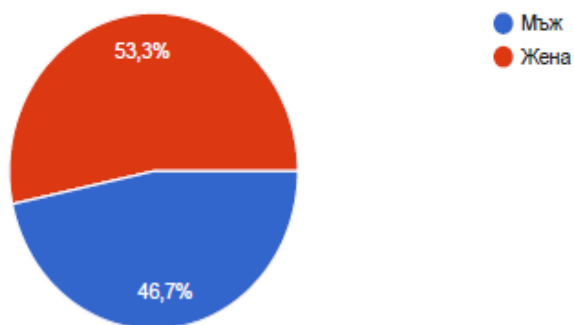
Как бихте реагирал/а, ако станете свидетел на корупционни действия или жертва на подобно отношение?

15 отговора



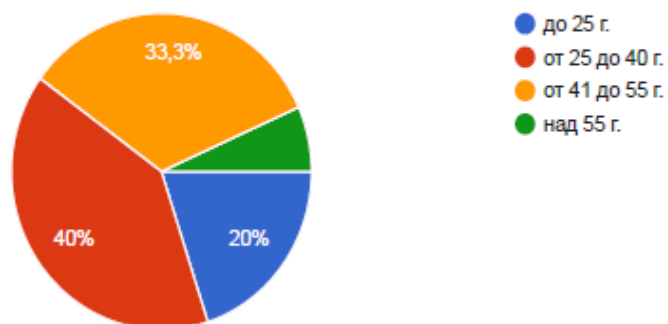
Вие сте?

15 отговора



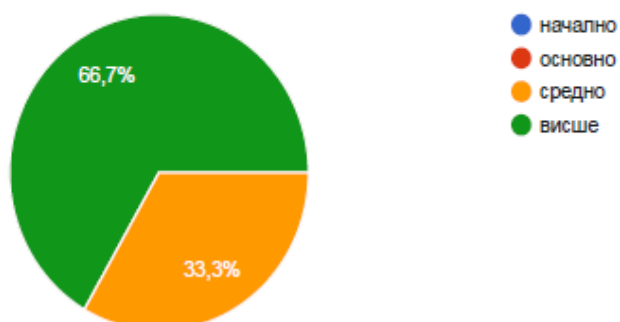
На колко години сте?

15 отговора



Вашето образование е:

15 отговора



ИЗВОДИ:

От изложеното до тук могат да се направи следният извод:

Прави впечатление факта, че само 15 потребители са изразили мнение, а останалите потребители на административни услуги не са пожелали да изразят позиция относно административното обслужване, осъществявано в Областна администрация –Търговище, въпреки че достъпа до средствата за обратна връзка е

свободен. 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 2019 г. СА СЛЕДНИТЕ:

1. Оценката от анкетата и нейния принос за подобряване на дейността на Областна администрация – Търговище е от съществено значение за нас. През 2019 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 оценка 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 обновяване публикуваната информация на интернет страницата така, че тя да бъде актуална, обективна, ясна и изчерпателна.

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.

МИТКО СТАЙКОВ

Областен управител на Област Търговище

Изготвил:
Тодорка Танева
Главен секретар
13.02.2019 г.