

УТВЪРДИЛ: (n)

**НИКОЛАЙ НИКОЛОВ
ЗА ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ
НА СОФИЙСКА ОБЛАСТ**

**ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА
ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ЗА 2020 Г.**

1. Увод

Областна администрация на Софийска област събира информация от потребителите относно тяхната удовлетвореност от дейността на администрацията, с фокус върху качествено административно обслужване и неговото усъвършенстване. Анализът на информацията позволява да бъдат подобрени процесите и услугите по начин, който удовлетворява потребителите.

Методите за обратна връзка са регламентирани в Наредбата за административното обслужване и Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите.

Методите за обратна връзка, които Областна администрация на Софийска област е използвала през 2020 г., за да извърши оценка на удовлетвореността на потребителите са регламентирани във Вътрешните правила за организация на административно обслужване и са следните:

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;

2. Измерване на удовлетвореността на потребителите

2.1. Извършване на анкетни проучвания.

Анкетните проучвания са най-масово използваният и популярен метод за получаване на обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите във

всички сфери на обществения живот, включително по отношение на административното обслужване.

Популярността на този метод се дължи, от една страна, на различните форми на провеждане на анкета (класическа анкетна карта/въпросник), както и разнообразието на средствата, чрез които може да се приложи методът (електронна анкета, хартиена анкета, телефонна анкета).

Анкетните проучвания в администрацията се провеждат чрез:

- ✓ Попълване на място в Центъра за административно обслужване (ЦАО) и пускане в нарочно определена и обозначена за това кутия;
- ✓ Онлайн анкета на интернет страницата на администрацията;
- ✓ Провеждане на анкетно проучване по телефона.

През 2020 г. са попълнени 8 броя анкетни карти на място в ЦАО, като част от потребителите са изразили своето мнение в оналайн анкетата, а също така са извършени и 10 броя анкетни проучвания по телефона.

Анкетно проучване по телефона.

През 2020 г. са извършвани три анкетни проучвания по телефона за потребителите на услуга 2972 „Издаване на удостоверение APOSTILLE на документи, които са издадени от кметовете и общинските администрации“ и седем за потребителите на услуга 1972 „Издаване на удостоверение за наличие или липса на акт за държавна собственост на имот или отписване на имота от актовете книги“.

Анкетното проучване е насочено към целева група, заявяващи най-често изпълняваните административни услуги в нашата администрация, които представляват около 95% от общия брой услуги и дават добра база за оценка на удовлетвореността на клиентите от административното обслужване в администрацията.

Анкетирани са 3 лица потребители на услугата 2972 „Издаване на удостоверение APOSTILLE на документи, които са издадени от кметовете и общинските администрации“ и 7 лица, които са потребители на услуга 1972 „Издаване на удостоверение за наличие или липса на акт за държавна собственост на имот или отписване на имота от актовете книги“. За услугата 2972 бяха анкетирани основно частни лица, фирми и адвокати, а за услугата 1972 – частни лица, адвокати и нотариуси. Проучването цели да се определи оценката на гражданите за качеството на обслужване, начинът на получаване на информация, времето за обслужване в ЦАО, оценката на поведението на служителите. В проучването по телефона се даде възможност за гражданите да представят конкретни предложения с цел подобряване на обслужването.

Към анкетираните бяха поставяни по 7 въпроса, които са насочени към оценка на потребителите към качеството на изпълнение на услугите /бързина, качество, навременно информиране, опазване на собственост/, каналите за достъп до услугата, получава ли се съдействие при поискване на информация, услугите изпълняват ли се по обявената процедура /срок, изисквани документи, такси/, оценка за полезност и адекватност на информацията, която е публикувана и/или предоставяна от служителите в ЦАО.

Резултатите от двете анкетните проучвания по телефона отчитат пълна удовлетвореност на гражданите по проучвани показатели при 99,9%, което потвърждава ефективността на прилаганите процедури по изпълнението на двете административни

услуги 1972 и 2972, които съставляват 95% от предоставените услуги от Областна администрация на Софийска област за 2020 г. За повече информация относно това анкетно проучване може да се открие на сайта на администрацията в раздел „Администрация, подраздел „Доклади“.

Анкетна карта в ЦАО.

През 2020 г. са попълнени 8 броя анкетни карти на място в ЦАО.

Проучването е насочено към всички потребители на услуги в Областна администрация на Софийска област – физически и юридически лица и е на доброволен принцип за участие, с попълване на анкетна карта.

Анкетната карта е организирана със 7 въпроса:

Въпроси №1,2, 3, 4, 5, 6 - с 2 възможни отговора

Въпрос №7- с 5 възможни отговора

Брой анкетиращи: 8 потребители

Целта е, анкетиращият да избере отговора, който най-точно отговаря на оценката му за обслужването. С така поставените въпроси се цели да се определи оценката на гражданите за качеството на обслужване, начинът на получаване на информация, времето за обслужване в ЦАО, възприемането на поведението на служителите, да се получат конкретни предложения с цел подобряване на обслужването, както и да се отчете ефективността от подобренията, които са въведени в Центъра за административно обслужване на гражданите.

Резултатите от направените анкети през 2020 г. сочат, че от включилите се в анкетирането всички са се обърнали към Областна администрация на Софийска област за предоставянето на конкретна административна услуга и само един от анкетиращия – за справка/информация.

Оценявани области:

- Оценка на информацията - 100% удовлетвореност;
- Удовлетворени ли сте от качеството на административното обслужване - от отговорилите на въпроса, 100% потвърждават, че са доволни. Няма оценка, която да сочи понижаване на качеството на административното обслужване;
 - Бяха ли ви искани допълнителни документи – 3-ма отговорили с не, а 5-ма с да, явно се касае за несвоевременно информиране за необходимите документи.
- В срок ли беше извършена заявената от Вас административна услуга - 100% от отговорилите са отговорили положителни.
- Удовлетворени сте от качеството на административното обслужване - 100% удовлетвореност
- Смятате ли, че качеството на предлаганите услуги от администрацията се е подобрило през последната година- всички анкетиращи са отговорили положително. Получени са и похвали относно бързото и коректно обслужване.
- Коя е предпочитаната от Вас форма за контакт с ОАСО- Отговорите са доста различни, като 4-ма анкетиращи са посочили- „личен контакт“, 3-ма – „по ел.поща“, 4-ма от анкетиращите са посочили“ по телефон“. Някои от гражданите са посочили повече от един отговор.

Онлайн анкета.

Въпросът в онлайн анкетата на администрацията е „Доволни ли сте от административното обслужване?“. Въпросът е публикуван на сайта на администрацията

и гласуването е онлайн, като резултатът се отчита и публикува на сайта. Към датата на анализа от всички гласували на интернет страницата на администрацията 62 % са напълно удовлетворени от административното обслужване, 21 % изразяват мнение, че е недостатъчна информацията на сайта или в ЦАО, 17 % нямат мнение.

От извършените анкетни проучвания, чрез различните методи се установява следното:

- Преобладаващият брой анкетирани са частни лица, фирми, адвокати и нотариуси.

- Всички анкетирани посочват, че услугата се изпълнена в рамките на законовия срок, който предварително е бил оповестен чрез каналите за достъп до информация.

- 99 % от потребителите оценяват като много добро качеството на обслужване в Областна администрация на Софийска област.

- 99 % от анкетираните посочват, че поведението на служителите в ЦАО е вежливо и компетентно.

- уебсайта е предпочитан начин за информиране за дейността на администрацията.

Област за подобрене:

- обучение на служителите по административно обслужване, във връзка с измененията на нормативната уредба;

- обучение за работа с хора с увреждания;

- да има едновременно двама служители в деловодството (от общо трима) при възможност;

- да се извърши преглед на информацията на интернет сайта на ОА Софийска област относно административните услуги за пълнота, точност и яснота;

- въпросите от анкетните карти да бъдат кратки и ясни с оглед на това получената обратна връзка да е недвусмислена и точна.

2.2. Провеждане на консултации със служителите

Консултациите със служителите са метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите, при който се използват основно възприятията и впечатленията на служителите, които контактуват ежедневно с потребителите в хода на осъществяване на административното обслужване (служителите в ЦАО), както и възприятията и впечатленията на служителите от общата и специализираната администрация. Потребителят може да сподели със служителя в Центъра или със служителя от съответната дирекция, с който контактува, своето мнение или възприятие относно качеството на обслужването. Това може да стане гласно или негласно - чрез поведение (вербално, с жестове на тялото или чрез лицето). При организация на обслужването, изискваща посещения на повече от едно гише в рамките на заявяване и/или получаване на една услуга, служител от „съседното“ гише може да добие впечатления за поведението/отношението на неговия колега към потребителя. Така служителите в ЦАО са в състояние да придобиват преки впечатления от степента на удовлетвореност на потребителя, които могат да бъдат много полезни при цялостното измерване на тази удовлетвореност.

Прилагането на този метод изисква провеждането на консултативни срещи между служителите в ЦАО, със служителите от общата и специализираната администрация ръководните за организацията на административното обслужване в съответната администрация лица, на които да се дискутира и обсъжда

идентифицираната неформална обратна връзка, дадена от потребителите.

През 2020 г. служителите в ОАСО са отразявали през годината своята оценка за удовлетвореността на потребителите от административното обслужване. Трина служители от ЦАО и трима служители от обща и специализирана администрация са участвали в консултациите, като са дали обобщена оценка, като всички дават оценка 5 – напълно удовлетворен и само един дава оценка 3 – има какво да се подобри.

Проведени бяха консултации с тях от директора на дирекция АПОФУС, като им бяха зададени и допълнителни въпроси относно техните впечатления за качеството на административното обслужване. Бяха обсъдени и набелязани съответни предложения и мерки за подобряване на качеството на административното обслужване.

Преките впечатления на служителите в ЦАО и на общата и специализирана администрация за степента за удовлетвореност на потребителите са, че потребителите на услугите са доволни от качеството на обслужване, времето за обслужване, създадени са условия за достъпност на ЦАО, работи се при добро взаимодействие между отделите и ЦАО, служителите са вежливи и любезни.

Област за подобрене – да се повиши компетентността на служителите в ЦАО по отношение на събиране на таксите, когато те са обвързани с понятието „имот“ по смисъла на ЗКИР и Тарифата за таксите по ЗДС чрез провеждане на вътрешни обучения или инструкции от служителите в бек офиса към служителите в ЦАО.

За по-добра мотивация на служителите се предлага при възможностите на бюджета за увеличаване на възнагражденията на служителите в ЦАО във връзка с показаните добри резултати и извършване на допълнителни услуги, като услугата „издаване на удостоверение с Апостил“.

2.3. Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“.

Методът „таен клиент“ е един от методите за обратна връзка от потребителите, който се използва като инструмент за измерване на удовлетвореност. Насочеността му основно може да се обобщи в оценка на качеството на организацията на администрацията, управлението на процесите в нея и качеството и нивото на конкретни предоставяни услуги.

Методът може да бъде дефиниран като използване на наблюдатели, обучени да оценят и измерят спазването на определени стандарти или процеса на заявяване и получаване на услуга от страна на потребителя, като действат като потенциални клиенти и докладват на органа, възложил използването на метода, по детайлизиран и обективен начин за своите възприятия и преживявания на процеса.

За провеждане на наблюдението, Областна администрация на Софийска област използва услугата на колеги от други администрации, чийто служители са експерти в областта на проучването и са тайните клиенти, които ще извършат изследването. Изготвени бяха две анкети „Таен клиент“ за услугите „удостоверяване на документ с Апостил“ и „Издаване на удостоверение за наличие или липса на акт за държавна собственост“, които представляват 95 % от изпълняваните услуги в Областна администрация на Софийска област. Наблюдението по този метод се извърши чрез събиране на информация по телефона от „таен клиент“. Анкетите към „таен клиент“ бяха изготвени съгласно Методологията за провеждане на наблюдение по метода „таен клиент“.

В резултат на извършеното проучване бяха установени следните резултати:

1. Анкета „Таен клиент“ за услугата „Удостоверяване на документ с Апостил“-

На служителите от ЦАО в Областна администрация на Софийска област беше извършено наблюдение чрез прозвъняване по телефона от тайния клиент и им бяха зададени 3 (три) въпроса свързани с предоставянето на услугата. Целта на въпросите е да се установи тяхната компетентност, поведение, отношение към потребителите на услугата. „Тайният клиент“ дава 100 % отлична оценка по всички зададени въпроси към служителя на ЦАО.

2. Анкета „Таен клиент“ за услугата „Издаване на удостоверение за наличие или липса на акт за държавна собственост“ - На служителите от ЦАО в Областна администрация на Софийска област беше извършено наблюдение чрез прозвъняване по телефона от тайния клиент и им бяха зададени 5 (пет) въпроса свързани с предоставянето на услугата. Целта на въпросите е да се установи тяхната компетентност, поведение, отношение към потребителите на услугата. „Тайният клиент“ дава 100 % отлична оценка по всички зададени въпроси към служителя на ЦАО.

2.4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали.

Съгласно чл. 2, ал. 4 на Закона за администрацията, администрацията е длъжна да дава отговор на гражданите и юридическите лица на отправени от тях сигнали по въпроси, които представляват техен законен интерес, по ред, определен със закон. Съгласно същата разпоредба администрацията е длъжна да дава отговор на гражданите и юридическите лица на отправени от тях предложения по въпроси, които представляват техен законен интерес, по ред, определен със закон.

Предложенията, също както и сигналите, са нормативно регламентирани в глава осма на АПК. Във вътрешните правила за организация на административното обслужване на Областна администрация на Софийска област е уреден редът за регистрация на подадените сигнали и предложения във връзка с административното обслужване.

Видно от справка в деловодната система за 2020 год. не са постъпвали сигнали, жалби и предложения във връзка с административното обслужване.

Анализ на похвали, събрани чрез проведени анкети на място в ЦАО и по телефона.

Получени са похвали относно бързото и коректно обслужване, доброто, вежливо и любезно отношение на служителите в ЦАО.

За разлика от предложенията и сигналите, похвалите не са законово дефинирани. Похвалата е добър отзив за някого (неговите качества, дейност, постъпки), а като синоними се използват думите: одобрение, комплимент, окуражаване, насърчаване, признание. Ето защо похвалите могат да се определят като изказано одобрение/добър отзив за организацията/начина на работата на администрацията или за поведението на конкретен служител/служители.

С оглед на естеството на похвалите като дадена изцяло положителна обратна връзка обикновено се приема, че в резултат на тях не е нужно предприемане на мерки. Похвалите могат да се разглеждат като добра практика в даден аспект от дейността по административно обслужване и съответно администрацията може да предприеме подходящи стъпки за въвеждането на добрата практика и на други места.

Похвалите са отчетени при годишното оценяване на изпълнението на длъжността на служителите по Закона за държавния служител/Кодекса на труда.

2.5. Анализ на медийни публикации.

Медийните публикации са важен източник на информация за администрациите за нагласата на потребителите и тяхната удовлетвореност от административното обслужване на обществото като цяло или обслужването, извършвано от конкретна администрация.

От направеното проучване в електронни медии, се установи, че Програма за достъп до обществена информация посочи Областна администрация на Софийска област, като един от добрите примери за добро изпълнение на изискваното от закона съдържание на секциите „Достъп до информация“ на интернет страницата на администрацията.

Препоръки – да се определи служител, който да прави такива проучвания и отразява резултатите веднъж годишно.

2.6. Осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез „горещ телефон“.

„Горещият телефон“ е един от методите за получаване на обратна връзка от потребителите и съответно за измерване на тяхната удовлетвореност от административното обслужване.

Областна администрация на Софийска област поддържа специална телефонна линия „Горещ телефон“ – 029301846, безплатен за гражданите. На него потребителите могат да се обадят в работно време на администрацията, за да дадат своето мнение, да направят предложение, да зададат въпрос. Номера на „Горещият телефон“ е качен на сайта на администрацията и всеки, който желае може да го използва. При използването на „горещ телефон“ е въведен механизъм за отразяване на мненията, с цел последваща проверка на получените сигнали и жалби – регистър на сигналите и предложенията, получени на „горещ телефон“. Всички сигнали и предложения от „горещия телефон“ се завеждат в специален регистър, докладват се на ръководството и по преценка се вхोधират в деловодната система „Архимед“.

През 2020 год. не са постъпвали обаждания на „Горещия телефон“.

2.7. Осигуряване на приемно време за граждани и организации.

Съгласно АПК административните органи са длъжни да приемат гражданите и представителите на организации и да изслушват техните предложения и сигнали в определени и предварително оповестени дни и часове. Задължение за определяне на приемно време за всяко от местата, в които администрацията осъществява дейност в предвидено в Закона за администрацията. С оглед прилагането на тези разпоредби Областна администрация на Софийска област е определила приемно време и го е оповестила чрез публикуване на интернет страницата на администрацията.

В посочените часове за приемно време на областния управител и заместник областни управители не са постъпвали сигнали и предложения във връзка с административното обслужване.

3. Управление на удовлетвореността на потребителите.

През 2020 г. са предприети множество действия за подобряване на административното обслужване, в изпълнение на измененията на Наредбата за административното обслужване. Въведени са всички общи за администрациите

стандарти, както и собствени такива за качеството на административното обслужване, които са обявени на интернет страницата на Областна администрация на Софийска област.

Беше приета нова, актуализирана Харта на клиента и нови Вътрешни правила за организация на административно обслужване.

Годишният доклад е представен на Областния управител и е проведена дискусия за изводите, заключенията и препоръките, дадени в него.