

ГОДИШЕН ДОКЛАД

ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ЗА 2023г.

Областна администрация на Софийска област осъществява административното обслужване при спазване на основни принципи, като – законност и истинност; осигуряване на пълна и точна информация при осъществяване на административното обслужване; достъпност, публичност и прозрачност, отговорност и отчетност; конфиденциалност и др.

За осъществяване на надеждна обратна връзка Областна администрация на Софийска област събира информация от потребителите на административни услуги относно тяхната удовлетвореност от дейността на администрацията насочена към подобряване на процесите и услугите по начин удовлетворяващ потребителите. Спазвайки законодателната рамка на страната и основните изисквания при предоставяне на административни услуги, областна администрация работи така, че да покрие стандартите за административно обслужване.

В Наредбата за административно обслужване са определени методите за обратна връзка, които са в различни категории, в зависимост от иницирирането на обратната връзка – от администрацията или от потребителите.

През 2023г. в областна администрация на Софийска област са използвани следните методи за обратна връзка:

1. Извършване на анкетни проучвания
2. Провеждане на консултации със служители
3. Анализ на предложения, жалби и сигнали
4. Извършване на наблюдения по метода „Таен клиент“
5. Организиране приемно време за граждани

Извършване на анкетни проучвания

Този метод е най-често използвания при извършване на проучване за получаване на обратна връзка. Анкетните карти се на разположение на гражданите в Центъра за административно обслужване/ЦАО/, който е на партерния етаж в сградата на администрацията. През 2023г. след направен анализ се констатира, че гражданите не са заинтересовани от попълването на анкетни карти и техния брой чувствително намалява. През 2023г. са попълнени 12 бр. анкетни карти в ЦАО,

като анкетираните лица посочват, че услугата е извършена в срок – 80%, а 20% посочват, че ги затруднява набавянето на документи.

При всички потребители се отчита 100% вежливо отношение на служителите в ЦАО към гражданите.

Въпреки възможностите за електронно подаване на документи – 90% от гражданите предпочитат личното подаване в администрацията и личния контакт със служителите в ЦАО.

Областна администрация планира през 2024г. да осигури тази анкетна карта на електронен носител, който да е на разположение на гражданите в ЦАО и да не отнема време при попълването ѝ, като резултатите се отчитат месечно .

Провеждане на консултации със служители

Поради факта, че служителите в ЦАО са в пряк контакт с потребителите на административни услуги, те дават обратна информация за тяхното мнение. Болшинството от потребителите на услуги в областна администрация са хора над 60 години, което изисква внимателно и любезно отношение и оказване на съдействие при попълване на бланките и формулярите. Преките впечатления на служителите са, че потребителите са удовлетворени и са доволни от качеството на услугите.

Анализ на предложения, жалби и сигнали

Административно процесуалния кодекс и Закона за администрацията уреждат процедурането на сигналите и жалбите. Съгласно чл. 7а от Устройствения правилник за организацията и дейността на областните администрации се създават комисии, които разглеждат постъпилите жалби. През 2023г. жалби с предмет административно обслужване няма постъпили за разглеждане.

Извършване на наблюдение по метода „Таен клиент“

Предвид спецификата на този метод той не е от най-често използваните. Дефинира се като използване на наблюдатели обучени да оценят и измерят спазването на определените стандарти за административно обслужване, след което да докладват на възложителя за направените изследвания и становища по тях. През 2023г. областна администрация на Софийска област не е използвала този метод при измерване удовлетвореността на потребителите, като планираме през 2024г. да направим това проучване.

Организиране приемно време за граждани

Спазвайки разпоредбите на Административно процесуалния кодекс областна администрация организира прием на граждани и представители на организации, като изслушва техните предложения и сигнали в определени и оповестени часове. Областният управител и заместник областният управител имат определени приемни дни с предварително записване, а главният секретар приема всеки ден. Приемното време е оповестено на интернет страницата на администрацията и на таблото за обяви на входа на сградата пред Центъра за административно обслужване.

В приемните дни не са постъпвали предложения и сигнали от граждани свързани с административното обслужване.

Установено е, че приложените методи за обратна връзка с потребителите на административни услуги през 2023г. е констатирано спазване на законовите стандарти за административно обслужване и удовлетвореност на потребителите на административни услуги. Служителите в ЦАО са внимателни и любезни.

Набелязаните за подобрене мерки ще се обсъдят с граждани, неправителствени организации и бизнеса, след което ще се предприемат действия за тяхното внедряване в работата на администрацията.

ЮЛИЯН ЛЕКОВ /п/

Областен управител на Софийска област