



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Областен управител на област Търговище

**ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА
УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА
АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ
ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ – ОБЛАСТ ТЪРГОВИЩЕ
за периода 01.01.2024 г. – 31.12.2024 г.**



I.УВОД

Съгласно изискванията на Наредбата за административното обслужване /НАО/, организацияте 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. Областна администрация – Област Търговище стриктно спазва нормативната разпоредба и активно търси обратна връзка с потребителите.

I.1.ОСНОВНИ ЦЕЛИ

В Областна администрация – Област Търговище се извършва регулярно проучване на оценката на потребителите на административни услуги за административното обслужване, с оглед получаване на конкретни предложения на потребителите с цел повишаване на удовлетвореността.

Извършва се редовен анализ на резултатите и оценка на факторите с цел предприемане на мерки за подобряване на административното обслужване.

Прави се 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.

Набира се регулярна информация относно потребителската удовлетвореност от предлаганите в Областна администрация-Област Търговище административни услуги.

Представят се резултатите пред ръководството и служителите, осъществяващи административни услуги, за предприемане на конкретни мерки и препоръки за отстраняване на нередности и публикуване на резултатите пред потребителите на административни услуги.

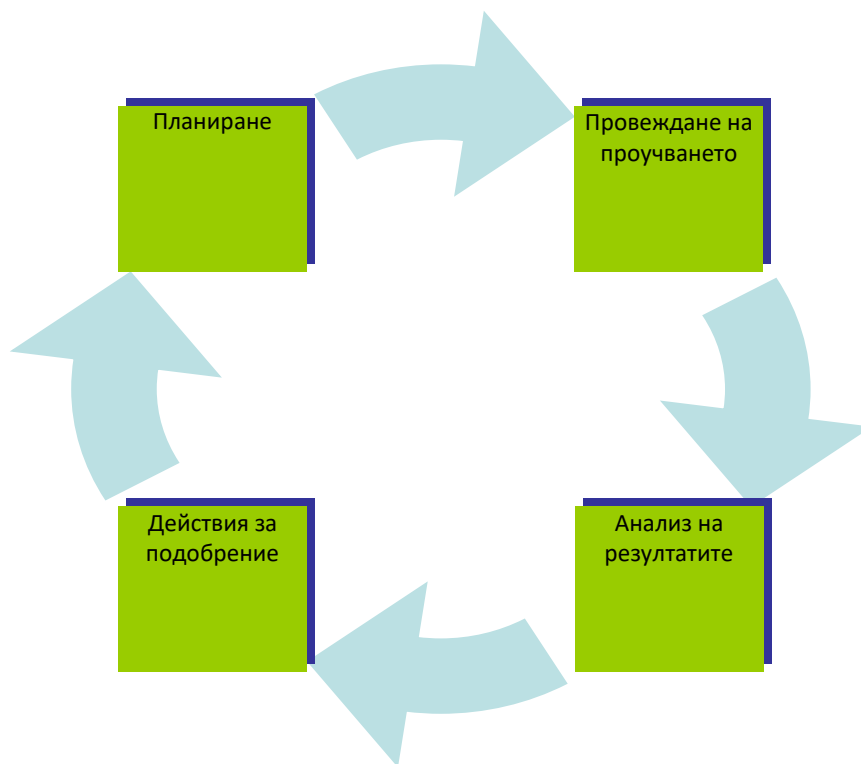
I.2.НАСОЧЕНОСТ

Проучването е насочено към всички потребители на административни услуги в Областна администрация-Област Търговище – физически и юридически лица, както и към служителите предоставящи административни услуги и е на доброволен принцип за участие.

I.3.ЕТАПИ ПРИ ИЗМЕРВАНЕ И УПРАВЛЕНИЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ В ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ –ТЪРГОВИЩЕ

Етапи при измерване и управление на удовлетвореността на потребителите в Областна администрация-Област Търговище са следните:

- 1.Планиране
- 2.Провеждане на проучването
- 3.Анализ на резултатите
- 4.Действия за подобрене



II. ИЗМЕРВАНЕ УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

1. Методите за обратна връзка са регламентирани в чл. 24 от Наредбата за административното обслужване (НАО) и прилагани в Областна администрация-Търговище са следните:

Извършване на анкетни проучвания;



Чрез анонимно анкетиране в Центъра за административно обслужване

Чрез онлайн анкети

Чрез анкета -графичен въпросник

В случая за 2024г са утвърдени 1 тип анкети- анонимно анкетиране в Центъра за административно обслужване, чрез специална пощенска кутия, които съдържат в себе си и елементи на графични въпроси.

Утвърдено е и анонимно анкетиране чрез онлайн анкета.

Утвърдено е и провеждане на анонимно проучване на мнението на служителите на областна администрация-Търговище, чрез специална пощенска кутия, чрез въпроси, които съдържат в себе си и елементи на графични въпроси.

2.Провеждане на консултации със служителите;
Чрез срещи лице в лице



За 2024г са провеждани, както срещи със служителите от вида лице в лице, касаещи проблеми с административното обслужване.

Както вече подчертах, проведени са и две анкетни проучвания-встъпително и заключително, касаещи административното обслужване.

3.Провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи;

Реализира се, чрез провеждане на работни срещи, консултации, заседания и съвети в рамките на предоставените на административния орган правомощия

4.Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;

За 2024г не са провеждани наблюдения по метода „таен клиент“ поради сложността на изпълнението на подобен метод в рамките на малка администрация, каквато е Областна администрация-Търговище. Следва да се отбележи, че този метод е най-труден за изпълнение от ОА-Търговище, поради ограничения човешки ресурс и ще бъде изпълняван, Ad hoc - при специфични ситуации.

5.Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;



Активни канали за сигнали, предложения, жалби и похвали, използвани в Областна администрация-Област Търговище:

Чрез „Дневник за предложения, мнения и сигнали“, намираща се в Центъра за административно обслужване;

Чрез Пощенска кутия за сигнали, намираща се на входа на Областна администрация – Област Търговище;

Чрез форма за жалби, сигнали, запитвания и предложения на интернет страницата на администрацията;

Чрез формата „Въпроси и отговори“, намираща се на интернет страницата на администрацията;

Чрез форма „Антикорупционна кутия“ намираща се на интернет страницата на администрацията;

Чрез предложения, жалби и сигнали, получени от потребители на административни услуги, чрез анкетиране в ЦАО;

Чрез предложения, жалби и сигнали, получени от потребители на административни услуги в Комисията по чл.7 А от УПОА;

Чрез предложения, жалби и сигнали от потребители на административни услуги, входирани по деловодната система на администрацията ;

6. Анализ на медийни публикации;

За 2024г не са провеждани наблюдения по метода „анализ на медийни публикации“, поради липсата на такива, касаещи административното обслужване в Областна администрация-Търговище.

В същото време следва да се отбележи една добра тенденция Областна администрация-Търговище да информира медиите и да дава информация за своите активности. През 2024г., на интернет страницата на Областна администрация Търговище, в социалните мрежи и средствата за масова информация са подавани и публикувани над 170 прессъобщения и информационни материали, отразяващи дейността на Областния управител и администрацията.

7.Осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време;

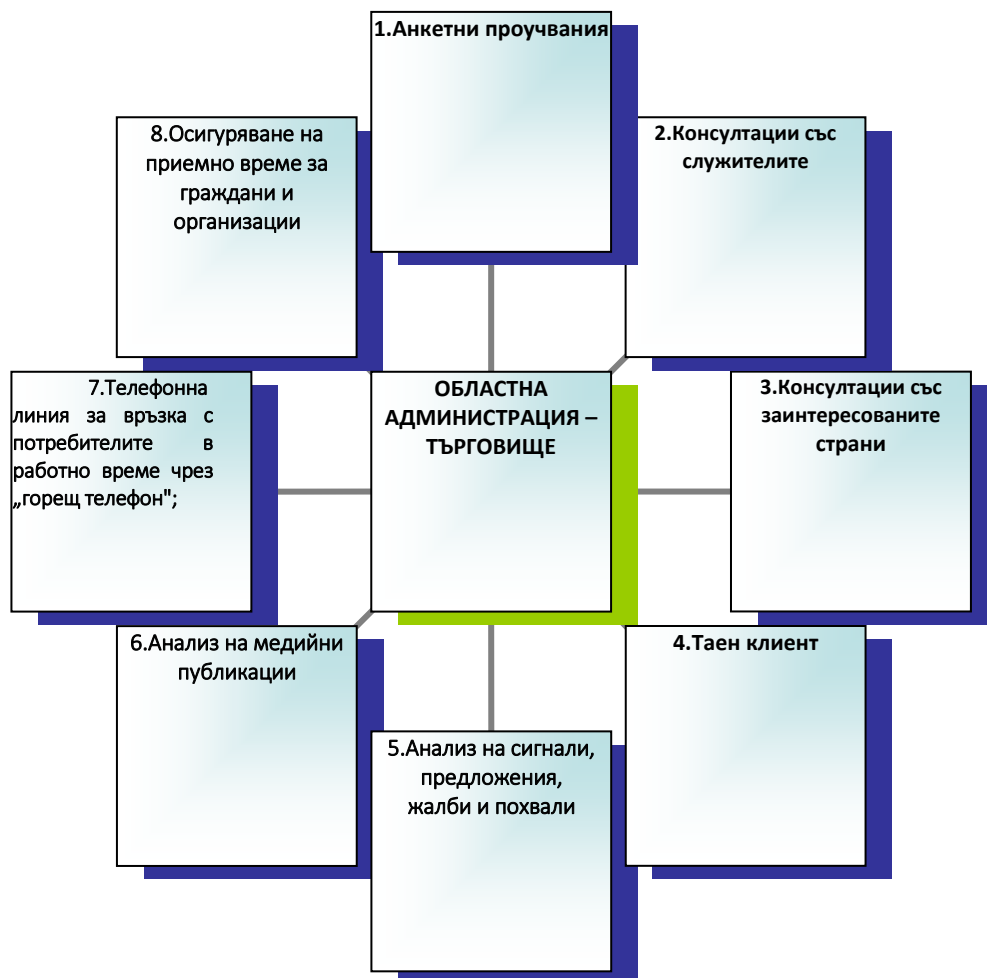
Телефоните на администрацията са посочени на интернет страницата на Областна администрация –Търговище. Телефони за връзка се популяризират и чрез Хартата на клиента и презентационна форма за Хартата на клиента на Областна администрация –Търговище на сайта на администрацията и в ЦАО .

8.Осигуряване на приемно време за граждани и организации;



- В през 2024г в рамките на приемното време на Областният управител и Зам.областния управител, е осигурена възможност за осигуряване на обратна връзка с граждани и организации, по въпроси касаещи административното обслужване.
- Приемния ден на областния управител бе провеждан регулярно през годината, веднъж месечно. Над 11 граждани са се възползвали от възможността да посетят приемната на Областният управител на Област Търговище и да потърсят съдействие за разрешаване на техните проблеми. През 2024година, областният управител и неговия заместник са приемали и изслушвали граждани и организации извън приемния ден.
- Съгласно Административнопроцесуалния кодекс /АПК/ административните органи са длъжни да приемат граждани и представители на организации и да изслушват техните предложения и сигнали в определени и предварително оповестени дни и часове. Задължение за определяне на приемно време е предвидено и в Закона за администрацията.
- С оглед на прилагането на тези правила е Областна администрация-Търговище е определила приемното време и го е оповестила чрез публикуване на интернет страницата на администрацията, чрез Хартата на клиента и чрез презентационна форма. Приемното време позволява потребителят да се срещне лично с лицата, които отговарят за организацията или контрола върху административното обслужване, и да изложи своите впечатления, да каже своето мнение, да се оплаче, да сигнализира за нередности, да изрази своята похвала, да даде предложение или препоръка. Това е метод, който дава възможност да бъдат чути и онези потребители, които предпочитат вместо да пишат, да изложат устно и най-вече лично пред съответното компетентно лице, какво мислят за административното обслужване. Именно в чувството за пряка приемственост и „чуваемост“, което този метод оставя у потребителя, е неговата специфика, която го прави особено полезен при изследване на удовлетвореността на потребителите от

административното обслужване.



III.УПРАВЛЕНИЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

III.1. ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ- ОБЛАСТ ТЪРГОВИЩЕ

1.Общия брой извършени административни услуги от Областна администрация Търговище през 2024 г. е 2681 бр.

2.Постъпили са общо 1021 бр. (хиляда и двадесет и едно) заявления за издаване на удостоверение APOSTILLE на документи, които са издадени от кметовете и общинските администрации и за периода 01.01.2024 г. до 31.12.2024 г. са издадени общо 1608 (хиляда шестстотин и осем) броя удостоверения APOSTILLE на документи.

3. Общият брой на регистрираните преписки през 2024 решения г. в Областна администрация Търговище е 7139,от които:

регистрирани входящи преписки – 4546;
регистрирани изходящи преписки – 2210;
регистрирани вътрешни преписки – 345;
регистрирани вътрешно изходящи преписки – 38.

4.Административното обслужване в областна администрация Търговище се осъществява на принципа на „Едно гише“ в Центъра за административно обслужване на Областна администрация-Търговище.

5.През периода 01.01.2024 г. – 31.12.2024 г. не са постъпвали жалби и сигнали, свързани с административното обслужване, осъществявано от администрацията.

6.В указаният от Министерски съвет срок бе отчетено състоянието на административното обслужване за 2024 г. в интернет базираната интегрирана информационна система на държавната администрация.

Периодично през 2024 година, беше актуализирана информацията за предоставяните услуги съобразно административните услуги регистрирани в ИИСДА.

7.Актуване на имоти – държавна собственост

➤ В изпълнение на изискването на чл.75 от ЗДС, се поддържат главен регистър за държавната собственост, спомагателен регистър за публична държавна собственост и спомагателен регистър за частна държавна собственост по образец, утвърден от Министъра на регионалното развитие и благоустройството.

➤ Общ брой съставени актове за държавна собственост – 28 (двадесет и осем) броя, от които 18 (осемнадесет) броя – частна държавна собственост и 10 (десет) броя – публична държавна собственост.

➤ Общ брой на отбелязване на действия по управление в съставените актове за държавна собственост – 6 (шест) броя.

➤ Отразени промени по обстоятелствата върху съставени актове за държавна собственост – 1 (един) брой.

➤ Отписване на имоти – държавна собственост

➤ От актовете книги за имотите държавна собственост са отписани 28 (двадесет и осем) имота, от които в полза на физически и юридически лица 11 (единадесет) имота и на общини 17 (седемнадесет) имота.

➤ Издаване на удостоверения за наличие или липса на акт за държавна собственост

➤ След проверка в актовете книги за имотите държавна собственост са издадени 1027 (хиляда и двадесет и седем) броя удостоверения за наличие или липса на акт за държавна собственост или за отписан имот от актовете книги.

➤ Други дейности по опазване и защита на държавната собственост

➤ Във връзка с изпълнението на задълженията на Областния управител на област Търговище по прилагане на Закона за държавната собственост (ЗДС) и Правилника за прилагане на Закона за държавната собственост (ППЗДС) през отчетния период са извършени редица дейности в защита на държавната собственост и опазване и на обществен интерес на територията на област Търговище.

➤ В изпълнение на Закона за обезщетяване на собственици на одържавени имоти, са издадени 24 (двадесет и четири) броя удостоверения за наличие или липса на претенции за възстановяване на собствеността.

➤ Проверени актове за общинска собственост във връзка с осъществяване на административен контрол по издаване на АОС 1806 (хиляда осемстотин и шест) броя, съответно Община Търговище – 1048 (хиляда и четиридесет и осем) броя, община Попово – 326 (тридесет и двадесет и шест) броя, Община Омуртаг – 396 (тридесет деветдесет и шест) броя, Община Антоново – 23 (двадесет и три) броя и община Опака – 13 (тринадесет) броя.

➤ В Дирекция АКРРДС се ползват два електронни продукта – Система за обслужване на документите за Публична/частна държавна собственост и Регистър, в който са попълнени данните от всички актове за държавна собственост по актови книги. В двата електронни регистъра се отразяват всички промени, касаещи, имотите държавна собственост - актуване, отписване, промяна в обстоятелствата или отразяване на действия по управление във вече съставени актове за държавна собственост.

➤ По заявления на физически или юридически лица, и държавни институции са подадени 8 (осем) заявления заверени копия на документи, съхранявани в архива на дирекция АКРРДС.

➤ Справки по регистри и книги за имотите – частна и публична държавна собственост – 5 (пет) подадени заявления.

➤ При спазване на изискванията на Закона за Националния архивен фонд, Наредбата за реда за организирането, обработването, експертизата,

съхраняването и използването на документите в учрежденските архиви на държавните и общинските институции и одобрената Номенклатура на делата на областна администрация – област Търговище, със срокове за съхраняване, бе унищожена и останалата част от документите/преписките (започната процедура през 2014 г.), за които срокът за съхранение е изтекъл. Към 31.12.2024 г. остават за съхранение документи/преписки с валидни срокове.

➤ На гражданите и юридическите лица, направление държавна собственост, предлага 12 (дванадесет) вида административни услуги, за които са изработени типови образци на заявления.

➤ През 2024 г. в Областна администрация – област Търговище постъпиха 46 четиридесет и шест заявления за изплащане на парични обезщетения във връзка с Решение на Министерски съвет №343 от 17 май 2024 г., за отчуждаване на имоти - частна собственост, за държавна нужда за изграждане на обект: Автомагистрала „Хемус“.

➤ След подробно запознаване с тях, комисията за изплащане на дължими обезщетения, назначена със Заповед №213/08.07.2024 г. на Областния управител на област Търговище, е решила, че по едно заявление исканото обезщетение не може да бъде изплатено, на основание разпоредбата на чл. 41, ал. 3 от Закона за държавната собственост, изискваща държавата да придобива недвижимите имоти, отчуждени по този закон, без тежести.

➤ За всички останали четиридесет и пет подадени през 2024 г. заявления, комисията изплати общо 432 114 лв. полагащо се обезщетение, включително след приключили съдебни процедури.

8.3а периода 01.01.2024г.-31.12.2024г.в Областна администрация – Търговище са постъпили 60 жалби и сигнали в КОМИСИЯТА по чл.7а УПОА, **като през периода 01.01.2024 г. –31.12.2024г.в Областна администрация – Търговище не са постъпвали жалби и сигнали, свързани с административното обслужване осъществявано от Областна администрация –Търговище.**

9. В указаният от Министерски съвет срок е отчетено състоянието на административното обслужване за 2024г. в интернет базираната интегрирана информационна система на държавната администрация.

III.2. СТАНДАРТИ ПОДДЪРЖАНИ ОТ АДМИНИСТРАЦИЯТА ПРЕЗ 2024г

1.Административното обслужване в областна администрация Търговище през 2024г се осъществяваше на принципа на „Едно гише“ в

Центъра за административно обслужване на Областна администрация-Търговище с работно време от 8:30 до 17:30 часа, без прекъсване, всеки работен ден. В случай че, в края на работното време има потребители на административни услуги, работата в ЦАО продължава до като бъдат обслужени, но не по-късно от 19 часа. С утвърдени нови Вътрешните правила за организация на административното обслужване на главния секретар на областна администрация-Търговище, след извършен анализ на посещаемостта в ЦАО и с оглед оптимизация на работния процес от 19.03.2024г е изменено работното време в Центъра за административно обслужване на Областна администрация-Търговище от 9:00 до 17:30 часа, без прекъсване, всеки работен ден. В случай че, в края на работното време има потребители на административни услуги, работата в ЦАО продължава до като бъдат обслужени, но не по-късно от 19 часа. Със заповед №58 от 16.02.2024г е изменена и Хартата на клиента, съобразно новото работно време в Центъра за административно обслужване.

В Областна администрация- Търговище е въведен стандарт, съгласно който се разглеждат и се отговаря бързо на запитвания от общ характер. За устни запитвания на място или по телефона – на момента, а ако е необходима допълнителна проверка в рамките на 20 минути, а за писмени запитвания – до 5 работни дни.

2.Стандарт на Областна администрация - Търговище за бързо обслужване :

В рамките на 20 минути се осъществява:

- ✓ Прием на документи.
- ✓ Предоставяне на готови документи.
- ✓ Ако е необходимо, консултация с експерт по услугата.

3.При изпълнение на служебните си задължения, всеки служител от администрацията притежава отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното към което принадлежи на български и английски език.

4.Действия във връзка с подобряване на административното обслужване в резултат на обратната връзка от потребителите.

1.На първо място, това е постигнато, като още през 2020г са направени редица подобрения в Центъра за административно обслужване /ЦАО/, като поставяне на указателни табели с логото и слогана на администрацията на български и английски език, табели за работното време, за мястото за плащане, за гишета за заявяване и за

получаване на документи, за информация за услугите и начините на заплащане и две информационни табла. На интернет страницата ни в секция „Административно обслужване“ и на място в ЦАО са поставени:

- ✓ на електронно табло
 - ✓ на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци за услугите:
- информацията за предоставяните от нас услуги е групирана по материя
- ✓ В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване на Областна администрация-Търговище, е осигурено следното техническо оборудване:
 - ✓ а) интерактивна система, която е предназначена за ползване от потребителите, с възможност за търсене и показване на аудио-визуална информация за административното обслужване, която се управлява активно от потребителите, включително чрез допир до екрана;

За клиенти със специфични потребности има осигурен адаптиран достъп до Центъра за административно обслужване /ЦАО/, който е на партерния етаж на ОА- Търговище с лесен достъп за придвижване с инвалидна количка, детска количка, адаптирана тоалетна, места за сядане.

В близост до Центъра за административно обслужване /ЦАО/ има безплатен и платен паркинг.

Центърът за административно обслужване на Областна администрация-Търговище, се разполага в сградата на Областна администрация – Търговище, намираща се на комуникативно място, в самия център на град Търговище до площад Свобода.

Сградата е достъпна с обществен транспорт:

- ✓ Спирка на ул.Кюстенджа, до хотел Терра Европа: линии № 4 и 6.
- ✓ Спирка на ул.Кюстенджа, до Регионален държавен архив: линии № 4 и 6.
- ✓ Спирка на ул.Христо Ботев, до Кукления театър: линия № 3.

В непосредствена близост до ЦАО на Областна администрация-Търговище са осигурени места за:

- а) паркиране на леки автомобили, включително за хора с увреждания;

Осигурени допълнително са две безплатни паркоместа за паркиране на леки автомобили зад сградата на Областна администрация -Търговище, за хора с увреждания, като местата за

хора с увреждания са обозначени със съответния знак и са разположени в близост до достъпния вход на сградата, с осигурен достъпен маршрут;

Налице е и:

- ✓ Платен паркинг на ул.Св.св.Кирил и Методий № 3 до ДСК
- ✓ Платен паркинг на ул.Стефан Караджа № 2 /зад хотел Мизия/
- ✓ Платен паркинг на ул.Стефан Караджа № 11 /до х-л Терра Европа/
- ✓ Платен паркинг на ул.Петко Р.Славейков № 47 /до Централна поща/

5.На интернет страницата на Областна администрация-Търговище се поддържа актуална информация за достъпа до сградата със служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, като: карта с местонахождението, обществен транспорт, възможности и места за безплатно или платено паркиране.

6. Обслужването в ЦАО се осъществява на едно гише ;

В Центъра за административно обслужване /ЦАО/ са поставени плотове и пособия за попълване на документи, поставен е и диспенсър с чаши за питейна вода. Поставени са и монитори и е осигурен постоянен безплатен интернет, като по този начин е подобрена и цялостната информационна среда, а мястото е приведено в съответствие със изискванията по „Общи стандарти за качество на административното обслужване в Областна администрация-Търговище“ и „Препоръчителни стандарти за качество на административното обслужване в Областна администрация-Търговище“;

7.В Центъра за административно обслужване /ЦАО/ е поставено осветление, покриващо всички зони във вътрешните пространства с брой и разположение на осветителните тела, които осигуряват достъпност на обслужването и на информацията.

Центъра за административно обслужване /ЦАО/, се отоплява, като по този начин се гарантира комфорта на потребителите на административни услуги, както и на служителите, работещи там.

В Центъра за административно обслужване /ЦАО/ е осигурена денонощна охрана. Налице е и оторизирана системата за контрол на достъпа чрез персонален чип за безопасност. Осигурено е и видеонаблюдение в Центъра за административно обслужване /ЦАО/ и в административната сграда на Областна администрация-Търговище;

8. Стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите:

Обслужването на потребителите се осъществява от обучени служители на Областна администрация-Търговище, като се осигурява спазването на следните правила за комуникация:

а) използване на задължителните реквизити в комуникацията съобразно комуникационен канал:

аа) инициране на разговор чрез поздрав, например **"Добро утро", "Добър ден"** или **"Здравейте"**;

бб) обръщение **"Госпожо/господине"**;

вв) запитвания с изрази, които са идентични или сходни със: **„С какво мога да Ви бъда полезна/полезен?"**, **„Достатъчна ли Ви е предоставената информация?"** и **„Необходимо ли Ви е нещо допълнително?"**

гг) завършване на разговор с израз, който е идентичен или сходен със: **"Благодаря Ви за търпението"** или **"Желая Ви хубав ден!"**;

дд) завършване на писмена кореспонденция с израз, който е идентичен или сходен със: **„Оставаме на разположение за допълнителни въпроси"**, **„С уважение"**;

б) демонстриране на учтивост, предразполагане на потребителите и търпение;

в) оказване на приоритетно внимание на потребителите пред друга дейност;

9. Стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване, включително по телефона:

1. На интернет страницата на администрацията се поддържа секция, която е озаглавена **„Административно обслужване"**, със стандартизирана структура и дизайн, които са определени по реда на чл. 40 от Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

б) информацията се представя по систематизиран и по възможност - схематичен, табличен и/или графичен начин, който осигурява улеснено и бързо възприемане

При водене на телефонни разговори служителите в Областна

администрация-Търговище се представят и идентифицират със собствено и фамилно име, като съобщават администрацията, към която принадлежат.

10. В Областна администрация-Търговище е одобрен Стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване:

При предоставяне и обявяване на информацията за административното обслужване се спазват следните правила:

а) предоставяната на място, по телефона и по електронен път информация е идентична по съдържание;

б) информацията се представя по систематизиран и по възможност – схематичен, табличен и/или графичен начин, който осигурява улеснено и бързо възприемане, като образците за административни услуги са стандартизирани и унифицирани за всички областни администрации

На сайта на администрацията е обявен телефонен указател, който включва имената, длъжностите и служебните телефони на всички служители на Областна администрация Търговище и ръководния състав, така се дава възможност на заинтересованите лица, потребители на административни услуги да направят своите запитвания към служителите в рамките на работното време на администрацията. Отделно пак на сайта на администрацията в раздел Административно обслужване е публикувана и пълна информация на предоставяните от администрацията административни услуги, телефони за връзка, начин на плащане, работно време на администрацията и работно време на ЦАО. Публикувана е и Харта на клиента, с телефони на ЦАО и главния секретар на Областна администрация Търговище, по въпросите касаещи административното обслужване.

11.Интернет страницата на Областна администрация Търговище, непрекъснато се подновява и обновява. Търсят се оптимални начини да се стигне до потребителите на административни услуги, непрекъснато се обновява и актуализира достъпът до обществена информация, предоставяна от администрацията. Има секция за новини, както и препратки, към актуални теми и въпроси свързани с дейността и активността на администрацията;

Областна администрация Търговище разполага и с активен Facebook профил. На страницата на администрацията във Facebook може да бъде

открита интересна информация за нашите активности;

12.В Областна администрация-Търговище е одобрен Стандарт за поддържане на система "Най-често срещани въпроси и отговори":

Областна администрация-Търговище поддържа на интернет страницата си система **"Най-често срещани въпроси и отговори"**, която да подпомага и насочва потребителите за процеса на обслужване, често срещани ситуации, препоръки за реакция и др.

Всичко изброено дотук се прави с цел повишаване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги на Областна администрация-Търговище и повишаване на качеството и комфорта при предоставяне на административните услуги.

Областна администрация-Търговище се стреми да въвежда и поддържа най-високи и съвременни стандарти, да е креативна и отговорна администрация ориентирана към решаване на проблемите на хората.

III.3. МИСИЯ И ВИЗИЯ ЗА ДОБРОТО УПРАВЛЕНИЕ И ЗА ДЕЙНОСТТА НА АДМИНИСТРАЦИЯТА

ВИЗИЯТА на Областна администрация Търговище е:

Модерна администрация, работеща по прилагане политиката на правителството в областта на държавното управление. Ефективна и прозрачна администрация, която посреща високите очаквания на гражданите и бизнеса в областта за качествените и достъпни обществени услуги, осигурени от компетентни служители, мотивирани за работа в държавната администрация, ползваща се с доверието на всички партньори.

Областна администрация-Търговище се стреми да бъде съвременна и модерна европейска администрация, с добро управление, в която да бъдат гарантирани следните принципи и приоритети:

За гражданите

- уважение, защита и гарантиране на техните права;
- отзивчивост, отговорност, помощ и подкрепа за всеки един гражданин.

За администрацията

- ефективно и бързо изпълнение на служебните задължения;
- повишаване на качеството при предоставяне на административните услуги;

- използване на лесни за опериране и ефективни информационни технологии;

III.4. АКТОВЕ И ДЕЙСТВИЯ, ПРЕДПРИЕТИ ОТ ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ-ТЪРГОВИЩЕ ПРЕЗ 2024 ГОДИНА С ЦЕЛ УПРАВЛЕНИЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

През 2024г са изготвени и актуализирани редица актове и вътрешни правила, касаещи дейността на администрацията

Съгласно одобреното от МС „Ръководство за разработване на Харта на клиента“, в Областна администрация – Област Търговище със заповед на Областният управител на област Търговище е утвърдена и „Харта на клиента на Областна администрация –Търговище“. Документите са качени и на сайта на Областна администрация –Търговище, в раздел административно обслужване, като екземпляри от „Харта на клиента на Областна администрация –Търговище“ са поставени на видно място в ЦАО за посетителите на Областна администрация –Търговище и пред кабинета на Областния управител на Област Търговище. За улеснение на клиентите на администрацията е изготвена и одобрена и кратка презентационна форма на „Харта на клиента на Областна администрация –Търговище“, която е представена на таблото в ЦАО и на сайта на администрацията.

13.Продължават действието си и „Общи стандарти за качество на административното обслужване в Областна администрация-Търговище“ и „Препоръчителни стандарти за качество на административното обслужване в Областна администрация-Търговище“. Утвърдени са със Заповед № 424/04.11.2021г на Областният управител на област Търговище и са поставени и на сайта на Областна администрация –Търговище, в раздел административно обслужване, както и на видно място в ЦАО.

14.През 2024г е редовно е правен систематичен преглед и при нужда са актуализирани списъка на административните услуги, предлагани от Областна администрация-Област Търговище, като той е приведен в съответствие с разработените нови вътрешни правила, където е необходимо.

15.През 2024г е действала и постоянната работна група за повишаване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги на Областна администрация –Търговище и повишаване на качеството на административното обслужване в Областна администрация –Търговище, създадена със Заповед № 166/18.05.2020г на Областният управител на Област Търговище.

16. Със Заповед № 5/05.01.2024г на Областният управител на Област Търговище през 2024г е утвърден и годишен График за прилагане на методите за обратна връзка с потребителите приложими в Областна администрация Търговище, съгласно чл. 24 от Наредбата за административното обслужване, чрез извършване на периодични анкетни проучвания на следните целеви групи:

Потребители на административни услуги на Областна администрация- Търговище с начин на провеждане на място в Центъра за административно обслужване/ЦАО/ и на интернет страницата на Областна администрация-Търговище, като за целта на анкетирането в Центъра за административно обслужване /ЦАО/ е поставена специална анкетна кутия, която се проверява, както следва при всеки период за подмяна на анкетите. Анкетирането в ЦАО и на интернет страницата на ОА-Търговище е разделено на два периода в рамките на една календарна година с различни видове анкети.

Разпоредено е и извършване на анкетно проучване и на следната целева група: **Служителите, които имат отношение към административното обслужване-чрез встъпително и финално проучване.**

Начин на съставяне на анкетите в областна администрация - Търговище

Анкетните карти са:

- ✓ С обем около една страница;
- ✓ Атрактивни и лесни за четене и попълване;
- ✓ С осигурена възможност за бързина при даването на отговорите.

Първата страница указва точното име на проекта за изследване на мнението и кой провежда проучването.

Въпросите са представени в логичен ред. Като е започнато със сравнително лесен въпрос, тъй като това ще внуши на потребителя, че попълването няма да бъде нито трудно, нито дълго. Търсени са и интересни първи въпроси, за да се привлече вниманието на потребителя.

В анкетите задължително са включат някои основни въпроси, които се използват за изследване на потребителско мнение, насочени към ключовите елементи на предоставянето на услугите. Чрез конкретни въпроси са изследвани и спазването на стандартите за качество на административното

обслужване, заложи в НАО. Включени са въпроси, които покриват следните области:

- ✓ Достъпност на мястото за обслужване;
- ✓ Време за обслужване;
- ✓ Организация на процеса по обслужване;
- ✓ Отношение на служителите;
- ✓ Компетентност на служителите;
- ✓ Информация за услугата;
- ✓ Достъпност на услугата по различни канали;
- ✓ Цялостна удовлетвореност от обслужването и др.

Областна администрация-Търговище се е постарала да формулира индивидуални въпроси по посочените области с оглед на спецификата на предоставяните от нея услуги. Анкетите са допълнени и с конкретни въпроси, свързани с целите на съответното проучване.

С формулирането на въпросите е осигурена възможност потребителят да даде конкретното си виждане, както и възможност Областна администрация-Търговище да получи реалистична обратна връзка по конкретните аспекти/области, свързани с обслужването. Например въпрос със скала от 1 до 6, където 6 е най-високото, а 1 – най-ниското, комбинирани със следващ въпрос от отворен тип, в който потребителят да посочи защо е дал ниска оценка, или с въпрос, който да предостави възможност за посочване чрез избор в кой аспект от обслужването е недоволството, като считаме, че това донася много по полезна обратна връзка от общия въпрос „Доволни ли сте от обслужването“ с опция за отговори „да“ или „не“.

В анкетирането са предвидени и графични въпроси с оглед на това, че графичните въпроси са интересен визуален и интерактивен начин за задаване на въпрос към потребителите.



След проверка на анкетите за анкетния период, се прави анализ и в зависимост от резултатите се предлагат конкретни мерки за подобрене. Анализът и мерките се предлагат за гласуване от работна група, създадена със Заповед № 166/18.05.2020г на Областният управител на Област

Търговище и ако бъдат приети от работната група чрез протокол, който се утвърждава от страна на ръководството в лицето на Областният управител, те стават и неразделна част от Годишния доклад за оценка удовлетвореността на потребителите на административни услуги предоставяни от Областна администрация – Област Търговище, за съответната година и се обявяват на сайта на администрацията с доклада.

В процеса на анкетиране за 2024г са анонимно анкетирано общо 2 физически лица и представители на институции в Центъра за административно обслужване /ЦАО/, чрез специална анкетна кутия. В процеса на анкетиране за 2024г са анкетирано общо 1 физическо лице, чрез анонимна анкетна форма на сайта на Областна администрация-Търговище. В процеса на анкетиране за 2024г са попълнени и 16бр анкети, като встъпително проучване през времеви период на анкетиране месец януари 2024г с цел „Вътрешен мониторинг- оценка качеството на административното обслужване“, чрез анкетиране на служителите на Областна администрация - Търговище, имащи отношение към административното обслужване. Събрани са и 21броя анкети на служителите на Областна администрация - Търговище, имащи отношение към административното обслужване, като финално проучване с времеви период на анкетиране месец: декември 2024г.

- ✚ В ОА- Търговище, чрез анонимно анкетиране на потребители на административни услуги на Областна администрация - Търговище, са проверени общо 3 броя анкети. Дадени са общо 2 броя препоръки от страна на гражданите. Направени са 2 броя предложения и препоръки в анализите по отношение на административното обслужване.
- ✚ В ОА- Търговище, чрез анкетиране на служителите на Областна администрация - Търговище, имащи отношение към административното обслужване са проверени общо 37 броя анкети. От страна на служителите са дадени общо 13 броя предложения по отношение на административното обслужване. Направени са 10 броя предложения и препоръки по отношение на административното обслужване в анализите.
- ✚ Сумарно за целия период на анкетиране през 2024 г са попълнени и разгледани общо 40 броя анкети, касаещи административното обслужване.

- ✚ В резултат на анкетирането са изготвени 4 броя анализа на резултати от анкетирането и са направени общо 12 броя предложения и препоръки за подобряване на дейността на администрацията в областта на административното обслужване.

17. На основание Заповед № 5/05.01.2024г на Областният управител на Област Търговище през 2024г периодично и при необходимост са провеждани и консултации от Главния секретар на Областна администрация –Търговище със служителите, имащи отношение към административното обслужване. Целта на тези консултации бе набелязване и предприемане мерки при нужда.

18. На основание Заповед № 5/05.01.2024г на Областният управител на Област Търговище през 2024г, Работната група, създадена със Заповед № 166/18.05.2020г има правомощието да анализира и постъпилите в Областна администрация Търговище сигнали, предложения, жалби и похвали, свързани с дейността по административното обслужване, с цел набелязване на мерки при нужда.

Анализът на сигнали, предложения, жалби и похвали, става чрез следните подържани от администрацията канали:

- Чрез „Дневник за предложения, мнения и сигнали“, находяща се в Центъра за административно обслужване- като за 2024г няма постъпили предложения, мнения и сигнали по този ред, касаещи дейността на ОА-Търговище;
- Чрез Пощенска кутия за сигнали, находяща се на входа на Областна администрация – Област Търговище- като за 2024г няма постъпили предложения, мнения и сигнали по този ред, касаещи дейността на ОА-Търговище;
Чрез форма за жалби, сигнали, запитвания и предложения на интернет страницата на администрацията -за 2024г няма постъпили предложения, мнения и сигнали по този ред, касаещи дейността на ОА-Търговище;
- Чрез формата „Въпроси и отговори“, намираща се на интернет страницата на администрацията-за 2024г няма постъпили въпроси;
Чрез форма „Антикорупционна кутия“ намираща се на интернет страницата на администрацията -за 2024г няма

постъпили предложения, мнения и сигнали по този ред, касаещи дейността на ОА-Търговище;

- *Чрез предложения, жалби и сигнали, получени от потребители на административни услуги чрез анкетиране в ЦАО- за 2024г няма постъпили предложения, мнения и препоръки по този ред, касаещи дейността на ОА-Търговище;*
- *Чрез предложения, жалби и сигнали, получени от потребители на административни услуги в Комисията по чл.7 А от УПОА- за 2024г няма постъпили предложения, мнения и сигнали по този ред, касаещи административното обслужване на ОА-Търговище;*
- *Чрез предложения, жалби и сигнали от потребители на административни услуги, входирани по деловодната система на администрацията - за 2024г няма постъпили предложения, мнения и сигнали по този ред, касаещи административното обслужване на ОА-Търговище;*

19. На Работната група, създадена със Заповед № 166/18.05.2020г на Областният управител, със Заповед № 5/05.01.2024г, е възложено и анализиране на медийни публикации свързани с дейността по административното обслужване предоставяна от Областна администрация –Търговище и набелязване на мерки при необходимост. Към момента не е извършен такъв анализ поради липса на медийни публикации, касаещи дейността по административното обслужване, предоставяно от Областна администрация –Търговище .

20. И през 2024г регулярно е извършван преглед на възможностите и необходимостта от провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи и включване в работата на съветите и комисиите на Областна администрация –Търговище на точки за обсъждане, свързана с подобряване на качеството на административното обслужване, там където това е допустимо и законово възможно.

21. И през 2024г е осигурено приемно време за граждани и организации, потребители на административни услуги на Областна администрация –Търговище , както следва:

- За среща с Областният управител е определено приемно време, всеки първи понеделник на месеца от 14:00 до 16:00 часа.

- За среща със Зам. областният управител е определено приемно време, всеки трети понеделник на месеца от 14:00 до 16:00 часа.
- При проблеми по административното обслужване, съгласно „Хартата на клиента на Областна администрация-Търговище “ е посочен за връзка Главеният секретар на ОА-Търговище.

22.С цел повишаване на качеството на административното обслужване на служителите на Областна администрация –Търговище са проведени и 5 броя обучения в ИПА.

23. Областна администрация Търговище проведе Ден на отворените врати - събитие, което даде възможност на деца, младежи и граждани да се запознаят с работата на администрацията и нейното значение.

24.Чрез организирането на събития като изложби и конкурси, както и чрез подкрепата на местни творци и млади таланти, Областната администрация стимулира културното разнообразие и креативността в региона. Това не само че създава по-добри условия за развитие на културния сектор, но и запазва и популяризира местните традиции и ценности сред младото поколение. Сред по-значимите такива можем да посочим изложбата, организирана от Областна администрация Търговище по случай Националния празник 3 март – „Да бъдеш свободен“, както и конкурсът за детска рисунка на тема „Моят град, през моите очи“, събрал над 400 участници от областта.

25.Ръководството на Областна администрация отличи най-активните детски градини и училища от областта, включили се в инициативата "Европейски ден на спорта", за насърчаване на физическата активност сред децата и училищата.

26.За поредна година екипът на Областна администрация - Търговище се включи в инициативата "Да изчистим България за един ден"

28.Поздравителни адреси бяха изпратени на съсловия, организации, институции и общественици, по повод различни професионални празници, значими дати и събития с официален характер.

III.5. ДЕЙНОСТ НА РАБОТНАТА ГРУПА ЗА ПОВИШАВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ НА ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ – ТЪРГОВИЩЕ

През 2020г със Заповед на Областния управител № 166/18.05.2020г е създадена работна група за повишаване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги на Областна администрация –Търговище и повишаване на качеството на административното обслужване в Областна администрация – Търговище.

Тя е създадена на основание чл.27 от УПОА, във връзка с Наредба за административното обслужване, Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите и Ръководство за разработване на Харта на клиента, одобрени от МС и с оглед повишаване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги на Областна администрация –Търговище и повишаване на качеството на административното обслужване в Областна администрация –Търговище.Това е вече работещ подход в Областна администрация –Търговище.

През 2024г работната група е провела 1 заседание за 2024г, с протокол **№ 13/29.03.2024г**, работната група е приела следните решения:

Решение № 26: Предлага проекта на **„ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ – ОБЛАСТ ТЪРГОВИЩЕ ЗА ПЕРИОДА 01.01.2023 Г. – 31.12.2023 Г.“** и приложените към него: „Анализ на резултатите от периодичното анкетното проучване в ЦАО за месеците от май до септември 2023г, касаещ следната целева група-потребители на административни услуги в ЦАО“, „Анализ на резултатите от периодичното анкетното проучване в ЦАО за месеците октомври до м.декември 2023г, касаещ следната целева група-потребители на административни услуги в ЦАО“, „Анализ на резултатите от периодичното анкетното проучване на сайта на ОА-Търговище за месеците от май до декември 2023г, касаещ следната целева група-потребители на административни услуги в сайта на ОА-Търговище“, „Анализ на резултатите от проучване мнението на служителите на ОА-Търговище–въстъпително проучване през м.май 2023г, „Анализ на резултатите от проучване мнението на служителите на ОА-Търговище–финално анкетно проучване през м.декември 2023г за одобряване от Областният управител на област Търговище.

III.6 УПРАВЛЕНИЕ НА ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ В ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ ТЪРГОВИЩЕ

На практика това са хората в организацията със своята професионална квалификация и личностни качества, които правят възможно тя да постигне своите цели. Освен че са работна сила и средство за реализиране на предварително набелязани, желани крайни цели, човешките ресурси са се наложили и като ценен стратегически партньор.

Дейността по управление на човешките ресурси в Областна администрация - Търговище през 2024 година бе насочена към анализ и проектиране на длъжностите, планиране на човешките ресурси, подбор, обучение и оценяване на служителите, заплащане на труда, осигуряване на безопасни и здравословни условия на труд, усъвършенстване на трудовите отношения.

Съгласно Приложение №25 към чл.8, ал.2 от Устройствения правилник на областните администрации, основната щатна численост на персонала е 24 щатни бройки, разпределени както следва:

- областен управител - 1;
- политически кабинет - заместник областен управител - 1;
- главен секретар - 1;
- обща администрация: дирекция „Административно-правно обслужване, финанси и управление на собствеността” - 7;
- специализирана администрация: дирекция „Административен контрол, регионално развитие и държавна собственост” – 14.

Към 31.12.2024г. са заети 24 щатни бройки:

- по служебно правоотношение – 17 щ.бр., от които:
- висши ръководни служители - 3 щ.бр. - един главен секретар и двама директори на дирекции;
- експертни длъжности с контролни и/или аналитични функции – 14 щ.бр.;
- по трудово правоотношение – 7 щ.бр., от които:
- областен управител – 1 щ.бр.;
- политически кабинет - 1 щ.бр. - заместник областен управител;
- експертни длъжности със спомагателни функции - 5 щ.бр.

Назначаване по служебно правоотношение в щатната численост.

По чл.9, във връзка с чл.10, ал.1, при условията на чл.10д (след провеждане на конкурс) от Закона за държавния служител – 1 служител.

Прекратяване на служебното правоотношение в щатната численост.

През 2024г. в Областна администрация – Търговище не са прекратявани служебни правоотношения.

Назначаване по трудово правоотношение в щатната численост:

По чл.67, ал.1, т.1 от Кодекса на труда – 2-ма служители.

Прекратяване на трудово правоотношение в щатната численост:

По чл.331 от Кодекса на труда – 1 служител.

Извънщатната численост на персонала през 2022г.

➤ Извънщатни бройки по ПМС №66/28.03.1996г. за кадрово осигуряване на някои дейности в бюджетните организации – 2 щ.бр. заети.

➤ Извънщатни бройки по ПМС №212/10.11.1993г. за организиране на денонощно дежурство за оповестяване при привеждане от мирно във военно положение, при стихийни бедствия и крупни производствени аварии – 5 щ.бр.; заети – 4 щ.бр.

Областна администрация Търговище, разполага с висококвалифицирани и мотивирани служители в притежаващи квалификация и експертиза в различни области на знанието. Но все още в администрацията трайно се наблюдава и липса на експерти в определени специфични области- на архитектурата и градоустройство, инженери и други профилирани специалности.

Областна администрация – Търговище има за цел да постига устойчив успех в реализацията на целите и задачите си, чрез инвестиране в човешките ресурси с цел ангажираност и поддържане на конкурентни предимства, поемане на съответната отговорност от висшето ръководство, изграждане на система от ценности, която да обединява интересите на ръководители и служители при постигане на целите. Това се постига чрез създаване на здравословни и безопасни условия на труд, създаване на възможности за повишаване на знанията и уменията на служителите. Тези цели на администрацията ръководят работата на служителите и се осъществяват, благодарение на тяхната компетентност, знания, умения, желание за личностно и професионално развитие, талант и енергия.

През 2024г са проведени и 6 обучения на служители на Областна

администрация-Търговище от Института по публична администрация на място или онлайн.

III.7 ЦЕЛИ НА АДМИНИСТРАЦИЯТА

През 2024 г. са утвърдени общо 6 (шест) цели на Областна администрация-Търговище, **между които и цел № 2 и цел № 3 и №5**

Цел № 2. Повишаване удовлетвореността на потребителите на административни услуги;

Цел № 3. Ефективно управление на държавната собственост;

Цел № 5. Подобряване на взаимодействието между институциите за предотвратяване на корупционни прояви;

Областна администрация Търговище е отчела пълно изпълнение на посочените цели пред МС на Република България.

Това отново доказва силната ангажираност на администрацията в процеса по повишаване удовлетвореността от административните услуги и високите цели и стандарти, които администрацията развива и поддържа.

III.8 СТРАТЕГИЧЕСКИ ЦЕЛИ НА ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ – ТЪРГОВИЩЕ, КАСАЕЩИ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

В изпълнение своите нормативни задължения и отговорности, Областна администрация - Търговище ще работи за постигане на определени стратегически цели, част от които касаят процеса на подобряване административното обслужване и повишаване качеството на административните услуги, между които :

Стратегически и оперативни цели:

СТРАТЕГИЧЕСКИ ЦЕЛИ

Стратегическа цел 1

Осигуряване на прозрачност и укрепване доверието на гражданите и бизнеса.

Приоритети:

Създаване на мерки за превенция на административната корупция, повишаване на общественото доверие в институциите и засилване на гражданския контрол;

Публичност и прозрачност в работата на Областна администрация - Търговище при осъществяване на държавната политика на областно ниво. Постигане на широка информираност относно дейността на Областна администрация и изпълнението на поети ангажменти, чрез: пресконференции, дни на отворените врати, актуален интернет сайт и фейсбук профил на администрацията, участие в граждански инициативи и др.;

Подпомагане ефективната работа на Постоянна комисия за работа с предложения, сигнали на граждани, организации и омбудсмана, свързани с дейността на териториалните звена на министерствата и на други административни структури;

Стратегическа цел 3: Утвърждаване и развитие на професионална администрация от компетентни, ефективни и мотивирани служители, за посрещане предизвикателствата на съвременните публични политики.

Стратегическа цел 4: Ефективно управление на държавната собственост.

ОПЕРАТИВНИ ЦЕЛИ

Поставяне на потребителя в центъра на административното обслужване-отчитане на нуждите, очакванията и интересите на потребителя.

Подобряване административното обслужване, включително развитие на електронни услуги. Предприемане на ефективни мерки и действия за повишаване на удовлетвореността на потребителите от услугите предоставяни от Областна администрация Търговище.

Осигуряване на мрежова и информационна сигурност-противопоставяне на цифровата среда на преднамерени и непреднамерени заплахи.

Взаимодействие между институциите на територията на област Търговище за създаването на условия, осигуряващи устойчиво социално икономическо развитие.

Професионално, дигитално и експертно управление.

Очакваните Ползи/ефект за обществото, следните:

Повишаване на ефективността при управление на държавната собственост;

Подобряване качеството на административното обслужване;

Повишаване на административния капацитет на администрацията.

IV. НАСОКИ ЗАЛОЖЕНИ ПРЕЗ 2025 г ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА КАЧЕСТВОТО ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ:

- I. През 2025 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;
- II. Администрацията ще продължи да изследва нивото на удовлетвореност на гражданите от отношението, което демонстрират служителите на Областна администрация - Търговище и в Центъра за административно обслужване при служебен контакт;
- III. Администрацията ще продължи усъвършенстването на професионалната подготовка на служителите в Областна администрация - Търговище и в Центъра за административно обслужване, от което зависи оценката 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;
- IV. При заявяване на административна услуга Областна администрация- Търговище ще продължи да подобрява нивото на информираност на гражданите по отношение на формулирани политики, проекти, мерки в областта на административното обслужване и по отношение спазване на законоустановени срокове;
- V. Администрацията непрекъснато ще обновява публикуваната информация на интернет страницата и така, че тя да бъде актуална, обективна, ясна и изчерпателна;

Неразделна част от настоящият доклад са:

-  1. „Анализ на резултатите от встъпителното Анкетно проучване по утвърден образец на следната целева група: Служители в Областна администрация–Търговище, имащи отношение, към административното обслужване“ за 2024г

- ✚ 2. „Анализ на резултатите от финалното анкетно проучване по утвърден образец на следната целева група: Служители в Областна администрация –Търговище имащи отношение, към административното обслужване за 2024г
- ✚ 3. „Анализ на резултатите от периодичното Анкетно проучване за 2024г на следната целева група лица: Посетители на Центъра за административно обслужване на Областна администрация-Търговище“
- ✚ 4. „Анализ на резултатите от периодичното Анкетно проучване за 2024г на следната целева група лица: Посетители на сайта на Областна администрация-Търговище

Благодарим Ви за Вашето учтиво отношение и уважение при комуникацията с нас!

Инж.Йоан Пеев

Областен управител на Област Търговище

Съгласувал:

Дата:31.03.2025г.

Подпис:.....

Тодорка Танева, Гл.секретар

Изготвил:

Дата:31.03.2025 г.

Подпис:.....

Елина Драгиева, Главен юрисконсулт



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Областна администрация – Област Търговище

АНКЕТНА КАРТА - ПРОУЧВАНЕ МНЕНИЕТО НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТНОСНО АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ



АНКЕТАТА Е АНОНИМНА

ЦЕЛ: Оценка качеството на Административното обслужване

1. Вие посещавате електронната страница на Областна администрация-Търговище в качеството си на:

- ☒ Гражданин-16р.
- ☐ Юридическо лице
- ☐ Представител на институция

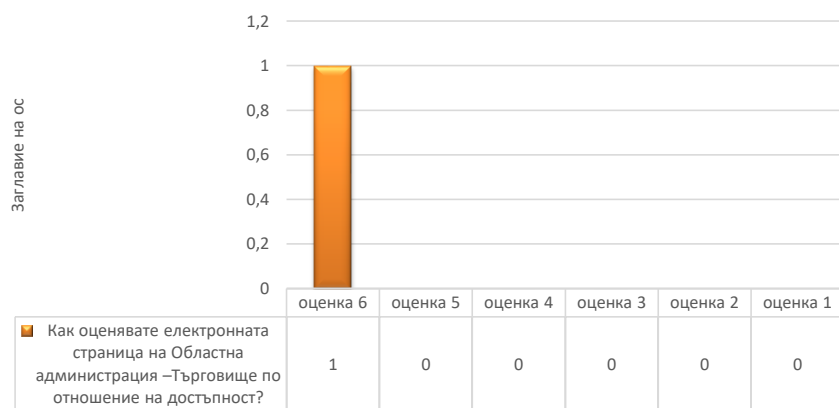
2. За какви услуги най-често сте посещавали Областна администрация-Търговище:

- ☐ Относно подаването на предложения, жалби, сигнали
- ☒ Относно ползване на административна услуга предоставяна от ОА-Търговище e-16p.e
- ☐ Друго

3. Как оценявате електронната страница на Областна администрация –Търговище по отношение на външен вид?

- ☒ Отлична-16р
- ☐ Много добра
- ☐ Добра
- ☐ Средна
- ☐ Слаба

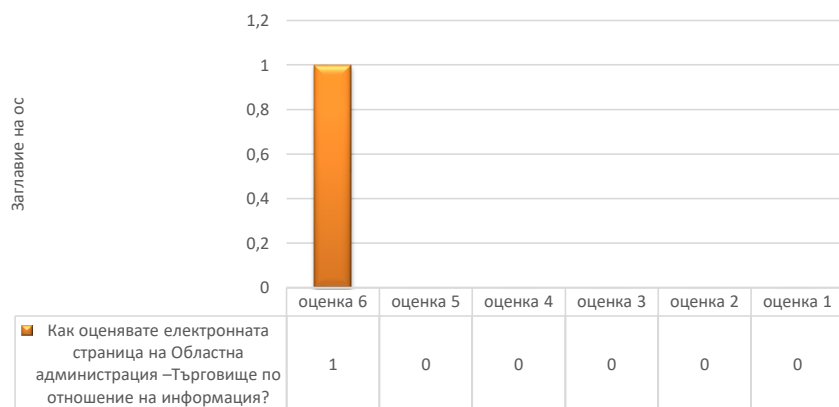
Как оценявате електронната страница на Областна администрация –Търговище по отношение на външен вид?



4. Как оценявате електронната страница на Областна администрация –Търговище по отношение на информация?

- ☐ Отлична-16р.
- ☐ Много добра
- ☐ Добра
- ☐ Средна
- ☐ Слаба

Как оценявате електронната страница на Областна администрация –Търговище по отношение на информация?



5. Как оценявате електронната страница на Областна администрация –Търговище по отношение на достъпност?

- ☐ Отлична-16р.
- ☐ Много добра
- ☐ Добра
- ☐ Средна
- ☐ Слаба



6. Каква информация бихте искали да видите на сайта на Областна администрация-Търговище?

Информацията е актуална, точна и достъпна.

Форматирано: Цвят на шрифта: Акцент 1

Форматирано: Ниво 2, Интервал Преди: Авто, След: Авто, Редова разредка: Поне 12 пкт

67. Каква оценка бихте поставили на качеството на услугите от 1 до 6 (като 6 е най - високата), по отношение на организацията и нивото на обслужване на Областна администрация-Търговище?

Моля изберете 1 2 3 4 5 6

Вашите предложения и препоръки:

Бъдете все така любезни в обслужването на гражданите.

Форматирано: Цвят на шрифта: Акцент 1

АНАЛИЗ НА АНКЕТНА КАРТА
- ПРОУЧВАНЕ МНЕНИЕТО НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТНОСНО
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ



ЦЕЛ: Оценка качеството на Административното обслужване

НАЧИН НА АНКЕТИРАНЕ: чрез сайта на ОА-Търговище

ВРЕМЕНИ ПЕРИОД: 2024г

БРОЙ ПОПЪЛНЕНИ АНКЕТИ: 1

ИЗВОДИ:

От отговорите на въпрос № 1 и №2

1. Вие посещавате Областна администрация-Търговище в качеството си на- гражданин

2. За какви услуги най-често сте посещавали Областна администрация-Търговище- ползване на административни услуги.

Резултатите от анкета на сайта на ОА-Търговище са относими към с резултатите на анкетите попълнени на място в ЦАО- и от всички анкети, попълнени дотук може да се направи обоснован извод, че Областна администрация –Търговище най-често бива посещавана от граждани, във връзка с предоставяните от администрацията административни услуги. **По третия въпрос: Как оценявате електронната страница на Областна администрация –Търговище по отношение на външен вид?- по постъпилия 1 отговор електронната страница на Областна администрация –Търговище е сметена за отлична.**

4. Как оценявате електронната страница на Областна администрация –Търговище по отношение на информация?

Форматирано: Шрифт: Получер

По отношение обема на предоставяната информация на сайта на ОА-Търговище отново 100% отговор, е че електронната страница на Областна администрация –Търговище за отлична

5. По отношение на въпрос /№ 5. Как оценявате електронната страница на Областна администрация –Търговище по отношение на достъпност?/, отново 100% отговор, е, че достъпността на електронната страница на Областна администрация –Търговище за отлична.

6. По отношение на въпрос /№ 5. Каква информация искате бихте искали да видите на сайта на Областна администрация –Търговище?

Има даден 1 отговор, че:

Информацията е актуална, точна и достъпна.

По отношение на въпрос № 7. /Каква оценка бихте поставили на качеството на услугите от 1 до 6 (като 6 е най - високата), по отношение на организацията и нивото на обслужване на Областна администрация-Търговище?/ 100% отговор, е че е дадена отлична оценка на качеството на услугите, предоставяни от Областна администрация-Търговище.

Има направена една препоръка по отношение на административното обслужване в Областна администрация –Търговище. Тя е:

„Бъдете все така любезни в обслужването на гражданите“

КОНСТАТАЦИИ:

1.Анкетата показва одобрение на сайта на Областна администрация, по отношение на външния вид, информация и достъпност, обема и качество на предоставяната информация.

2. Анкетата показва и цялостно одобрение и по посока качеството и организацията на административното обслужване в Областна администрация-Търговище.

ПРЕПОРЪКИ:

1.Администрацията да продължи да поддържа и актуализира предоставяната информация на сайта на Областна администрация по отношение на административното обслужване, като достъпност, обем и качество все така с усърдие и внимание.

Съгласувал: Тодорка Танева Гл.секретар Подпис:.....
Изготвил: Елина Драгиева ВрПД директор АПОФУС Подпис:.....



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Областна администрация – Област Търговище

**АНАЛИЗ НА
АНКЕТНА КАРТА - ПРОУЧВАНЕ МНЕНИЕТО НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ В
ОТНОСНО АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**



ВРЕМЕННИ ПЕРИОД НА АНКЕТИРАНЕ: 2024Г

**МЯСТО НА АНКЕТИРАНЕ: ЦЕНТЪРА НА АДМИНИСТРАТИВНО
ОБСЛУЖВАНЕ**

ЦЕЛ: Оценка качеството на Административното обслужване

**НАЧИН НА ПРОВЕЖДАНЕ: Чрез анонимно анкетиране в Центъра за
административно обслужване**

ОБЩ БРОЙ ПОПЪЛНЕНИ АНКЕТИ-26р.

1. Вие посещавате Областна администрация-Търговище в качеството си на:

а/ Гражданин-**1 отговор**

б/Представител на юридическо лице – 0 отговора

в/Представител на институция-1 отговор

2. За какви услуги най-често сте посещавали Областна администрация-Търговище:

а/Относно подаването на предложения, жалби, сигнали-0 **отговор**

б/Относно ползване на административна услуга предоставяна от ОА-Търговище-**1 отговор**

в/ Друго-**1 отговор**

3. Колко пъти посетихте Областна администрация-Търговище, за да получите услугата?

- а/ 1 път-**1 отговор**
- б/ 2 пъти-**0 отговора**
- в/3-4 пъти-**0 отговор**
- г/повече-**1 отговора**

4. Моля, сравнете обслужването днес с предишно Ваше посещение:

- а/За пръв път посещавам административния център-**0 отговора**
- б/Обслужването е на по-високо ниво-**2 отговора**
- в/ Няма разлика от предходни посещения -**0 отговора**
- г/Обслужването е на по-ниско ниво-**0 отговора**

5. Как оценявате обстановката в Центъра за административно обслужване /ЦАО/ (хигиена, достъпност, удобство и комфорт)?

- а/Отлична-**1 отговор**
- б/Много добра-**1 отговор**
- в/Добра -**0 отговора**
- г/Средна -**0 отговора**
- д/Лоша-**0 отговора**

6. Каква оценка бихте поставили на качеството на услугите от 1 до 6 (като 6 е най - високата), по отношение на организацията и нивото на обслужване?

1 2 3 4 5 6

Оценка 6- 1 отговор

Оценка 5.50 -1отговор

Имате ли предложения и препоръки:

*1.Хвала Ви.
Великолепни сте.*

Периодичен анализ на постъпилите анкети в ЦАО-за м.май и месец септември по Анкета по образец № 1 ЦАО

1.Общ брой на попълнените анкети в ЦАО- 26р.

Видно от постъпилите анкети, посетители на ЦАО /Центъра за административно обслужване/ са гражданите-1 бр. от анкетираните лица и представители на институции 1 бр.анкетирани.

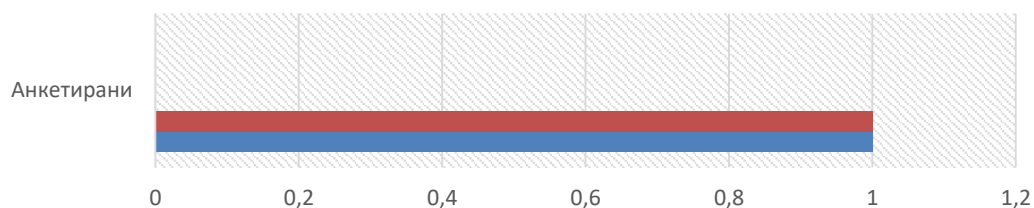
Съгласно анкетата, най-често ЦАО/Центъра за административно обслужване/ на Областна администрация –Търговище е посещаван за ползване на административни услуги предоставяни от ОА-Търговище- общо и 2-мата отговорили на анкетата.



Видно от отговорите 50% от анкетираните са посетили ОА-Търговище само един път за да получат услугата, която са искали. Също 50 % от анкетираните са посетили ОА-Търговище многократно. Това най-често са постоянни потребители на административни услуги.

Видно от отговорите лицата, посетили ОА-Търговище, считат че, обслужването е на високо ниво. Може да се каже, че качеството на обслужване в ЦАО продължава да се подобрява и лицата посетили центъра за административно обслужване са доволни от начина по който са били обслужени.

Обстановка в ЦАО-хигиена,удобства комфорт, достъпност

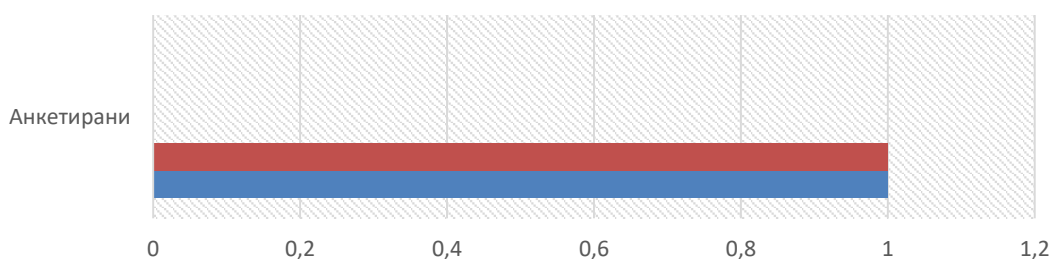


	Анкетирани
Непопълнени	0
Лоша	0
Средна	0
Добра	0
Много добра-5	1
Отлична-6	1

Видно от анализа всички анкетирани лица посетили ЦАО, са доволни обстановката в ЦАО, като хигиена , удобство и достъпност и я оценяват, като отлична и много добра.

Видно от анализа гражданите са много доволни от нивото и качеството на услугите, предоставяни от ОА-Търговище и дават най-висока отлични оценки

Качеството на услугите в ЦАО



	Анкетирани
1	0
2	0
Средна-3	0
4	0
много добра	1
6	1

Дадени са и две конкретни препоръки, които с настоящия анализ ще бъдат предоставени за преценка:

ХВАЛА ВИ.ВЕЛИКОЛЕПНИ СТЕ.

Препоръки:

1. **Препоръката е администрацията да продължава да се работи с усърдие в услуга на гражданите и да не занижава своите критерии.**

Съгласувал: Тодорка Танева Гл.секретар Подпис:.....

Изготвил: Елина Драгиева Гл.юрисконсулт Подпис:.....



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Областна администрация – Област Търговище

**АНАЛИЗ НА
АНКЕТНА КАРТА - ПРОУЧВАНЕ МНЕНИЕТО НА
СЛУЖИТЕЛИТЕ В ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ-
ТЪРГОВИЩЕ
ОТНОСНО АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**



Времеви период на анкетиране: януари 2024г

Вид-встъпително годишно анкетно проучване

Място на анкетиране: Областна администрация - Търговище

Цел: Вътрешен мониторинг-оценка качеството на административното обслужване

Начин на провеждане: чрез анонимно анкетиране на служителите на Областна администрация - Търговище, имащи отношение към административното обслужване, чрез поставяне на отговорите в кутия за анкети

Общ брой попълнени анкети-16бр.

ВЪПРОСИ В АНКЕТАТА

1. Как оценявате обстановката в Центъра за административно обслужване /ЦАО/, като ниво на предоставени условия за удобство на посетителите от 1 до 6 (като 6 е най - високата) ?

1 2 3 4 5 6

2. Как оценявате обстановката в цялата сграда на Областна администрация –Търговище, като ниво на хигиена от 1 до 6 (като 6 е най - високата) ?

1 2 3 4 5 6

3. Осигурени ли са необходимите технологични условия, като компютърни конфигурации, принтери, скенери, мобилна и друга техника за изпълнение на Вашата работа?

а/Да

б/По скоро да, но има още неща които са ми необходими

в/ По скоро не

г/Не

4. Осигурени ли са необходимите материално-битови условия/ канцеларски материали, мебелировка, отопление, климатици и др. /при изпълнение на Вашата работа?

а/Да

б/По скоро да, но има още неща които са ми необходими

в/ По скоро не

г/Не

5. Как оценявате работния екип по скала от 1 до 6 (като 6 е най – високата оценка) ?

1 2 3 4 5 6

6. Смятате ли, че администрацията има нужда от допълнителни експерти, за да вършите по-добре своята работа. Ако считате че са необходими, посочете какви експерти, биха могли подпомогнат дейността Ви ?

б/По скоро да, в ОА-Търговище са необходими допълнителни експерти
по:.....

.....

в/Считам, че по скоро няма нужда

г/Администрацията не се нуждае от допълнителни експерти

д/Не мога да преценя

7. Чувствате ли, че имате оперативна самостоятелност в процеса на вземане на решения за вашата работа?

а/Да, в рамките на длъжността ми

б/По скоро да

в/ Понякога

г/ По скоро не

д/Не

е/Не мога да преценя

8. Каква оценка бихте поставили на нивото на стрес в работния процес в скала 0 до 10 (като 10 е най – голямото ниво на стрес)?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

9. Чувствате ли, че положеният от Вас труд се оценява?

а/Да

б/По скоро да

в/ Понякога

г/ По скоро не

д/Не

10. През предходния месец, били ли сте свидетел на грубо отношение от страна на колега или висшестоящ, към Вас или към Ваш колега?

а/Да

б/По скоро да

в/ Понякога

г/ По скоро не

д/Не

11. Каква оценка бихте поставили на качеството на услугите от 1 до 6 (като 6 е най - високата), по отношение на създадената организация на обслужване?

1 2 3 4 5 6

12. Каква оценка бихте поставили от 1 до 6 (като 6 е най - високата) на административното обслужване осъществявано в Центъра за административно обслужване /ЦАО/ ?

1 2 3 4 5 6

13. Смятате ли, че нивото на административното обслужване осъществявано в ЦАО, се нуждае от подобрение ?

а/Да

б/По скоро да

в/ По скоро не

г/Не

д/Не мога да преценя

14. През предходния месец, били ли сте свидетел на грубо отношение от страна на някой от служителите в ЦАО към гражданин?

а/Да

б/По скоро да

г/ По скоро не

д/Не

15. Приоритети за подобряване - Кои аспекти от административното обслужване смятате, че най – много се нуждаят от подобрене?

отбележете с X,

Качеството на предоставената информация	
Количеството на предоставената информация	
Отношението на служителите към клиентите	
Компетентността на служителите	
Всичко изброено дотук	
Няма нужда от подобрене	

16. Имате ли предложения и препоръки, свързани с подобряване качеството на административното обслужване:

.....

17. Смятате ли, че подобен род анкетиране реално може да допринесе за подобряване качеството на административното обслужване в ОА-Търговище и че ще бъде взета под внимание?

а/Да

б/По скоро да

г/ По скоро не

д/Не

е/Попълних я по задължение

АНКЕТНА КАРТА - ПРОУЧВАНЕ МНЕНИЕТО НА СЛУЖИТЕЛИТЕ ОТГОВАРЯЩИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ



ЦЕЛ: Вътрешен мониторинг- оценка качеството на
Административното обслужване

НАЧИН НА ПРОВЕЖДАНЕ: чрез анонимно анкетиране на
служителите на Областна администрация-Търговище, отговарящи за
административното обслужване

ВРЕМЕ НА ПРОВЕЖДАНЕ: януари 2024г

Брой анкетирани лица-**16лица**

I.АНАЛИЗ НА НАЧАЛЕН РЕЗУЛТАТ

1. Как оценявате обстановката в Центъра за административно обслужване /ЦАО/, като ниво на предоставени условия за удобство на посетителите от 1 до 6 (като 6 е най - високата) ?

а/Оценка 6 -10 отговора

б/Оценка 5- 5 отговора

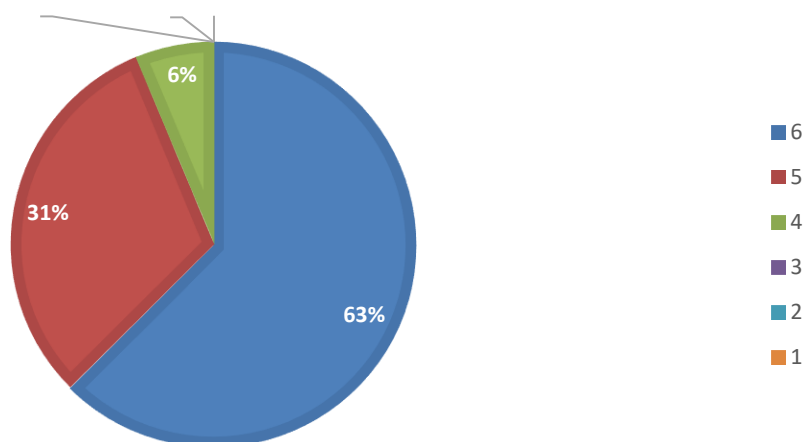
в/Оценка 4 -1 отговор

г/Оценка 3 -0 отговора

д/Оценка 2-0 отговора

е/Оценка 1-0 отговора

**КАК ОЦЕНЯВАТЕ ОБСТАНОВКАТА В ЦЕНТЪРА ЗА
АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ /ЦАО/ КАТО
НИВО НА ПРЕДОСТАВЕНИ УСЛОВИЯ ОТ 1 ДО 6
/КАТО 6 Е НАЙ-ВИСОКАТА ОЦЕНКА/?**



63% от служителите намират, че обстановката в Центъра за административно обслужване /ЦАО/ като предоставени условия е отлична, 31% от служителите я приемат за много добра, а 6% от служителите я считат за добра. Като цяло служителите са дали висока оценка на условията предоставяни от администрацията в Центъра за административно обслужване /ЦАО/.

2. Как оценявате обстановката в цялата сграда на Областна администрация –Търговище, като ниво на хигиена?

а/Оценка 6 -9 отговора

б/Оценка 5-4 отговора

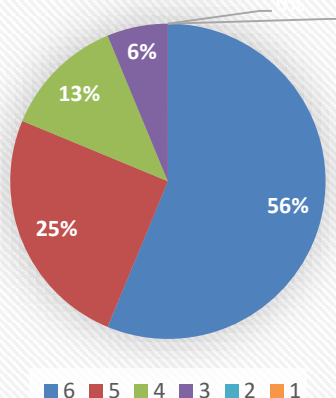
в/Оценка 4 -2 отговора

г/Оценка 3 -1 отговор

д/Оценка 2-0 отговора

е/Оценка 1-0 отговора

Как оценявате обстановката в цялата сграда на ОА , като ниво хигиена?



56% или повече от половината служители намират, че обстановката в сградата на ОА- Търговище е отлична, като предоставяно ниво на хигиена. 25% от служителите я приемат за много добра, а 13 % от служителите я приемат за добра. Но 6 % от служителите я приемат за средна. Като цяло служителите са дали висока оценка, на хигиенните условия в сградата, но има и по-критични мнения.

3.Осигурени ли са необходимите технологични условия, като компютърни конфигурации, принтери, скенери, мобилна и друга техника за изпълнение на Вашата работа?

а/Да-9 отговора

б/По скоро да, но има още неща които са ми необходими- 6 отговора

в/ По скоро не-0 отговора

г/Не -1 отговор

Осигурени ли са необходимите технологични условия, като компютърни конфигурации, принтери, скенери, мобилна и друга техника за изпълнение на Вашата работа



Тук отговорите са, че като цяло са служителите са обезпечени технически за изпълнение на тяхната работа, но някои от тях, считат че има още неща, които са им необходими за изпълнение на тяхната дейност. Като цяло винаги може да се приемат мерки, за допълване техническото обезпечаване на служителите за изпълнение на дейността им.

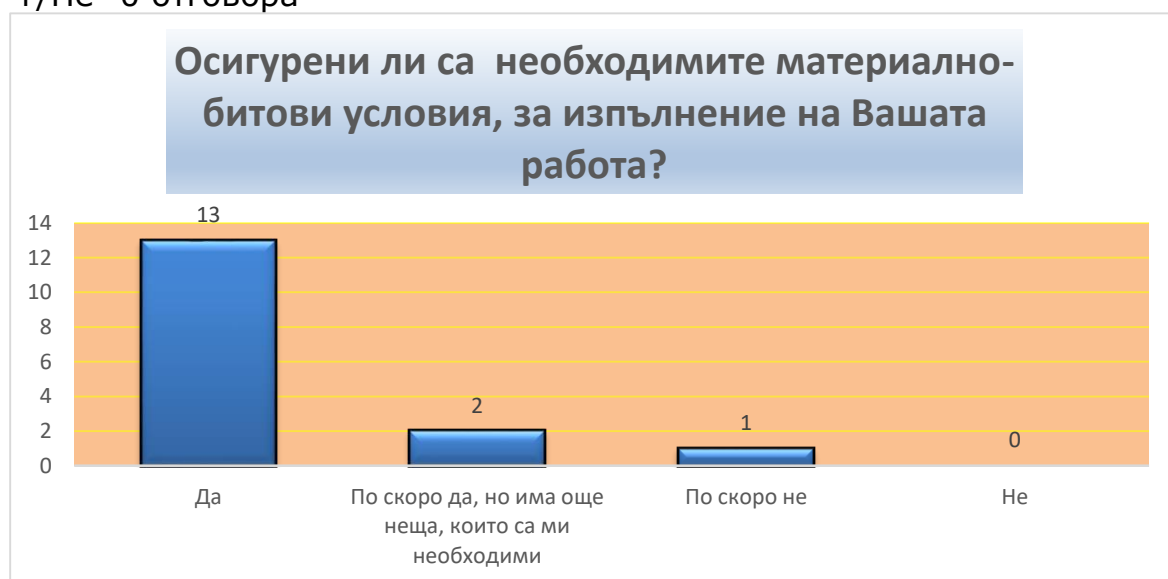
4.Осигурени ли са необходимите материално-битови условия/ канцеларски материали, мебелировка, отопление, климатици и др. /при изпълнение на Вашата работа?

а/Да-13 отговора

б/По скоро да, но има още неща които са ми необходими-2 отговора

в/ По скоро не-1 отговор

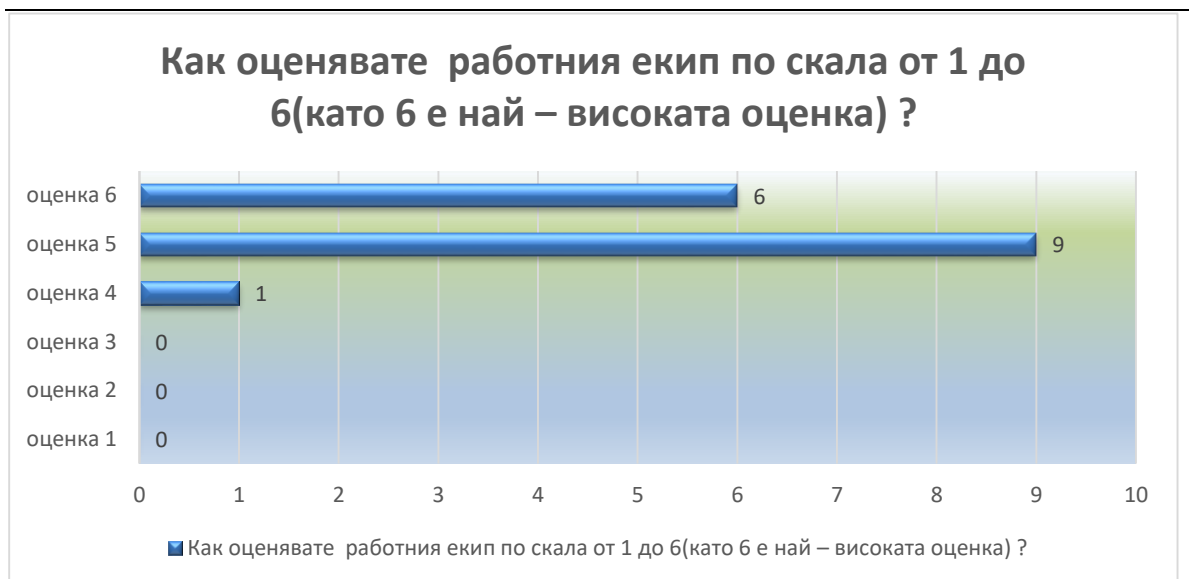
г/Не- 0 отговора



Тук отговорите са, че като цяло са служителите са обезпечени битово за изпълнение на тяхната работа, но някои от тях, считат че има още неща, които са им необходими за изпълнение на тяхната дейност. Като цяло винаги може да се приемат мерки, за допълване битовите условия за обезпечаване на служителите за изпълнение на дейността им.

5.Как оценявате работния екип по скала от 1 до 6(като 6 е най – високата оценка) ?

1 2 3 4 5 6



Голяма част от колектива е оценил работния екип с високи оценки - 5 или 6, а има и 1 добра оценки. Настоящият анализ само отразява настроенятия в администрацията, без да може да се изведе категоричен извод защо има и по-ниска оценка. Следва да се продължи практиката за провеждане на съвместни работни срещи в екипа по поставени задачи, с цел повишаване на доверието и връзката между служителите.

Като цяло самооценка на работния екип, поставена от служителите е висока и показва доверие на служителите в екипа.

6.Смятате ли, че администрацията се нуждае от допълнителни експерти за да вършите по добре своята работа? Ако считате, че са необходими, посочете какви експерти, биха подпомогнали дейността ви?

а/Да, в ОА-Търговище са необходими следните експерти-7 отговора със следните уточнения :

1. -не е посочено конкретно
2. - архитектура и геодезия
3. – експерт във ВиК сектора, геодезия и кадастър или в строителството
4. -IT специалист
5. –геодезист, Архитектурна специалност, ЗУТ
6. – с инженерно образование
7. –експерт архитектура и геодезия

б/Считам, че по скоро няма нужда -3 отговор

в/Не мога да преценя-6 отговор

Видно от отговорите на анкетиранияте, категорично в администрацията има нужда от експерти инженери в различни области с цел повишаване на административния капацитет на администрацията.

7.Чувствате ли, че имате оперативна самостоятелност в процеса на вземане на решения за вашата работа?

а/Да, в рамките на длъжността ми-10 отговора

б/По скоро да-3 отговора

в/ Понякога-2 отговор

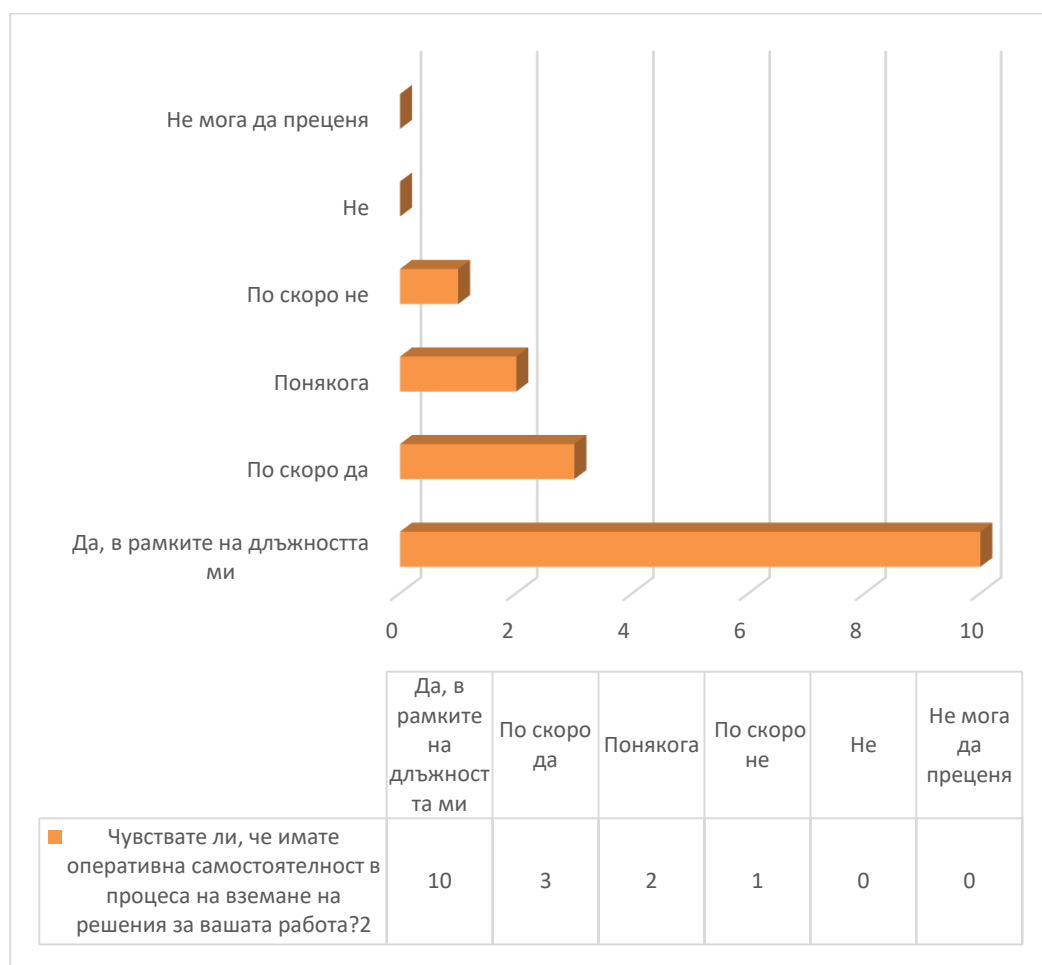
г/ По скоро не-1 отговора

д/Не -0 отговора

е/Не мога да преценя-0 отговор

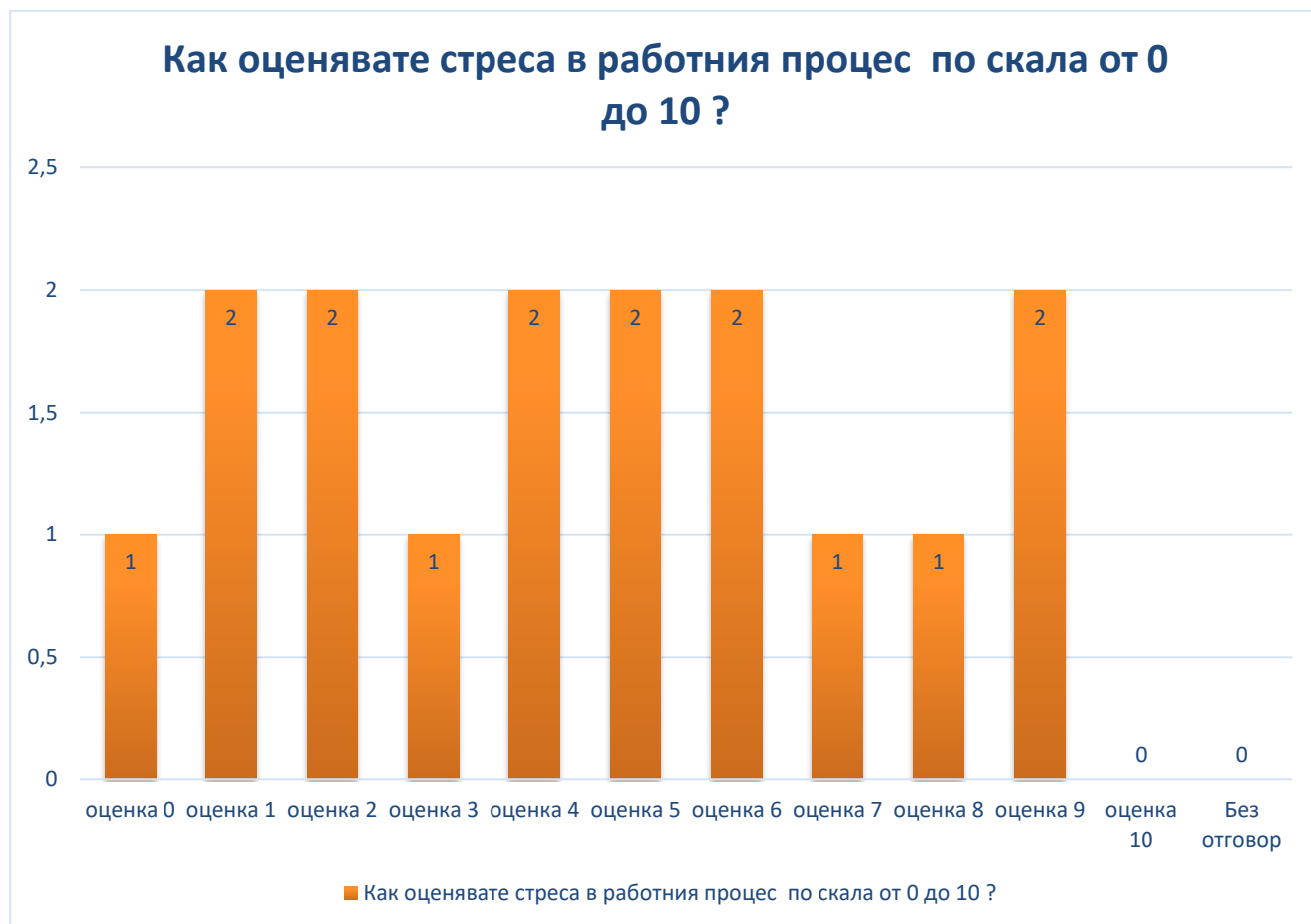
Болшинството служители, считат, че имат оперативна самостоятелност в рамките на длъжността си в процеса на вземане на решения, но има и изключения.

Чувствате ли, че имате оперативна самостоятелност в процеса на вземане на решения за вашата работа?



8. Каква оценка бихте поставили на нивото на стрес в работния процес в скала 1 до 10 (като 10 е най - високата)?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



Тук отговорите са много разнопосочни и полярни. Явно на различните работни позиции нивата на стрес са различни и липсва обща тенденция.

9. Чувствате ли, че положения от Вас труд се оценява?

а/Да-6 отговора

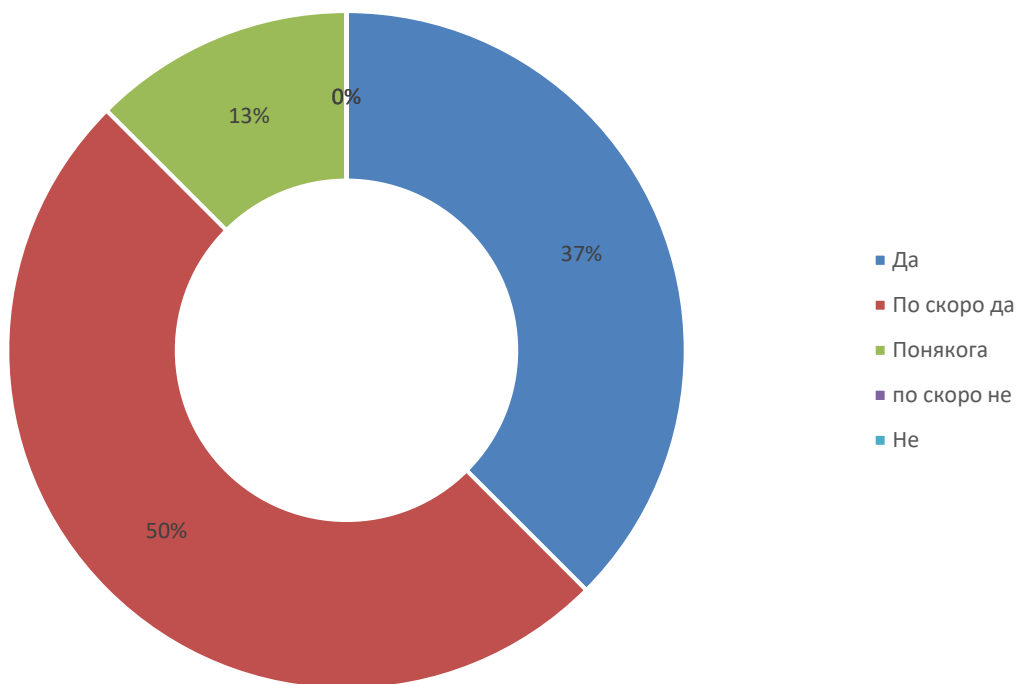
б/По скоро да-8 отговора

в/Понякога-2 отговора

г/ По скоро не-0отговор

д/Не -0 отговора

Чувствате ли, че положения от Вас труд се оценява



Тук повече са отговорилите положително на посоченият въпрос 37 % от анкетираните са отговорили твърдо да, а с по-скоро да са отговорили 50% от служителите, отговор понякога са дали 13 % от анкетираните. Добре е всеки служител да се чувства оценен за работата си, с която допринася за развитието на администрацията. Оценяването на индивидуалния принос на всеки служител, води и до по добрата му мотивация и евентуално до по-добър общ резултат.

10. През предходния месец, били ли сте свидетел на грубо отношение от страна на колега или висшестоящ, към Вас или Ваш колега?

а/Да-1

б/По скоро да-2

в/Понякога-1

г/ По скоро не-3

д/Не -9

През предходния месец, били ли сте свидетел на грубо отношение от страна на колега или висшестоящ, към Вас или Ваш колега?



На този въпрос отрицателен или по скоро отрицателен отговор са дали 14 от общо 16 анкетирани, а 3 от анкетираниите, са дали положителен отговор. Добрият микроклимат и учтивите отношения един към друг значително повишават качеството на работната среда и подобряват процеса на административно обслужване и винаги са мярка за подобрене.

11. Каква оценка бихте поставили на качеството на услугите от 1 до 6 (като 6 е най - високата), по отношение на създадената организация на обслужване?

1 -0 отговора

2 -0 отговора

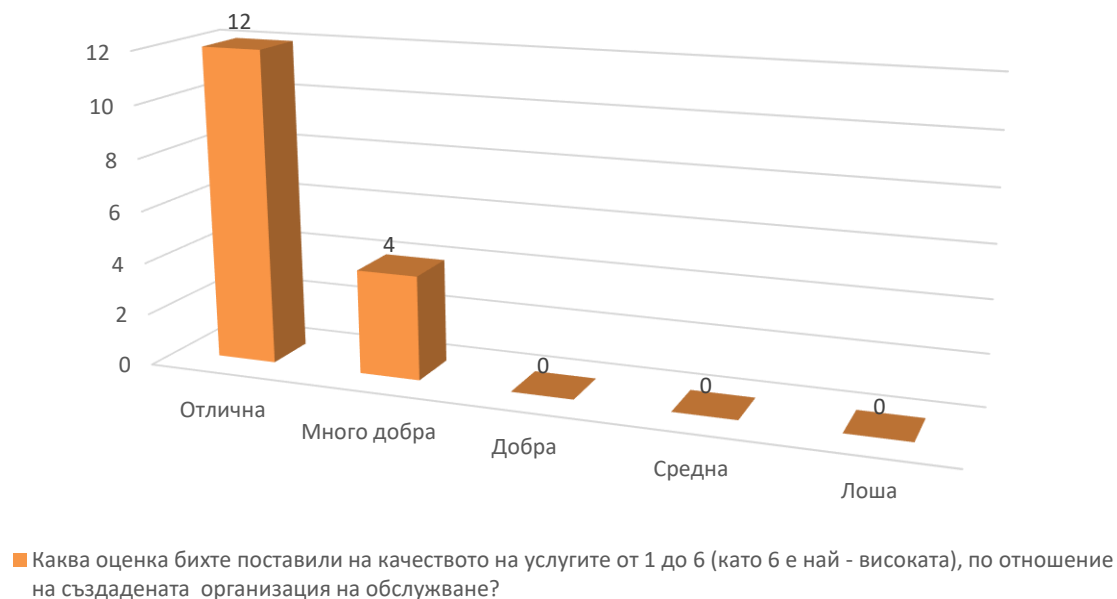
3 -0 отговора

4 -1 отговор

5 -4 отговора

6 -12 отговора

Каква оценка бихте поставили на качеството на услугите от 1 до 6 (като 6 е най - високата), по отношение на създадената организация на обслужване?



Видно от резултатите от анкетата 12 от служителите намират, че качеството на услугите е отлично, а останалите 4 смятат, че е много добро. Дадена е изключително висока оценка на създадената организация по обслужването.

12. Каква оценка бихте поставили от 1 до 6 (като 6 е най - високата) на административното обслужване осъществявано в Центъра за административно обслужване /ЦАО/ ?

1 2 3 4 5 6

1 -0 отговора

2 -0 отговора

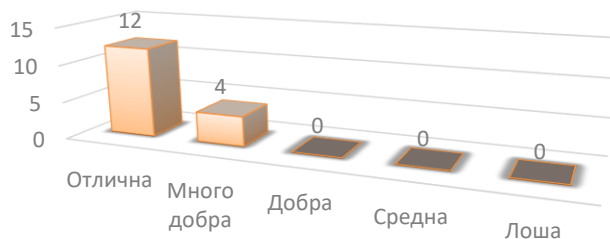
3 -0 отговора

4 -0 отговора

5 -4 отговора

6 -12 отговора

Каква оценка бихте поставили от 1 до 6 (като 6 е най - високата), по отношение на обслужването в ЦАО?



Каква оценка бихте поставили на качеството на услугите от 1 до 6 (като 6 е най - високата), по отношение на създадената организация на обслужване?

Видно от резултатите от анкетата 12 от служителите намират, че качеството на обслужването в ЦАО е отлично, 4 смятат, че е много добро. Дадена е много висока оценка на създадената организация по обслужването в ЦАО, като тази оценка е равна с общата оценка на нивото на организацията на обслужване в администрацията.

13. Смятате ли, че нивото на административното обслужване осъществявано в ЦАО, се нуждае от подобрение ?

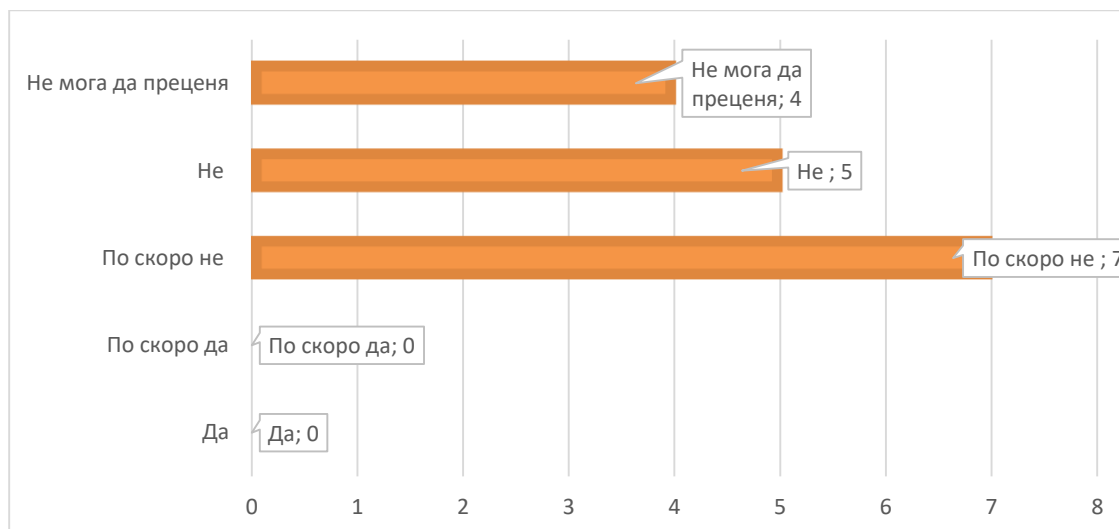
а/Да-0 отговора

б/По скоро да-0 отговора

в/ По скоро не- 7 отговора

г/Не -5 отговора

д/Не мога да преценя-4 отговора



Видно от резултатите от анкетата служителите, намират, че нивото на обслужването в ЦАО не се нуждае от подобрене. А една част от служителите са дали неутрални отговори. Тенденцията е че, обслужването в ЦАО е на много добро ниво и според направената вътрешна самооценка не се нуждае създадената организация не се нуждае от промени.

14. През предходния месец, били ли сте свидетел на грубо отношение от страна на някой от служителите в ЦАО, към гражданин?

а/Да-0

б/По скоро да-0

в/Понякога-0

г/ По скоро не-0

д/Не -16

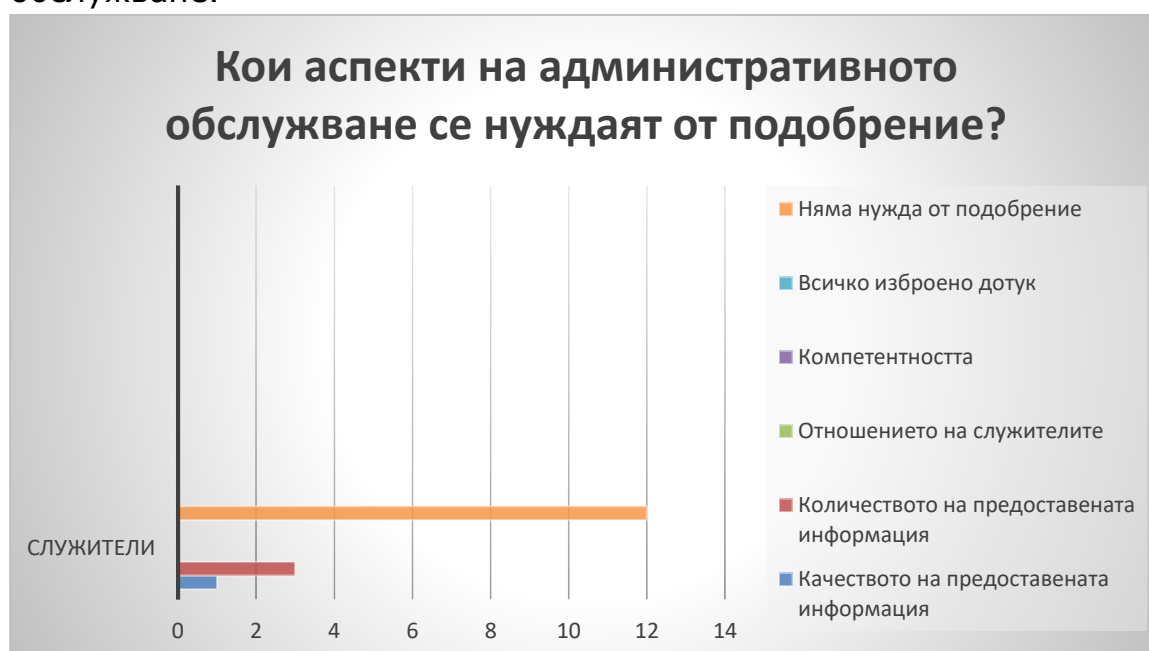


Това е най-категоричния и трайно повтарящ се резултат досега в анкетата. На този въпрос отрицателен отговор са дали всички анкетирувани. Това отново доказва доброто и коректно отношение на служителите към гражданите посетители на центъра за административно обслужване в Областна администрация-Търговище в процеса на административно обслужване. Подобно отношение следва да се адмира и насърчава.

15. Приоритети за подобряване - Кои аспекти от административното обслужване смятате, че най – много се нуждаят от подобрене?

Качеството на предоставената информация	1
Количеството на предоставената информация	3
Отношението на служителите към клиентите	
Компетентността на служителите	
Всичко до тук изброено	
Няма нужда от подобрене	12

Като цяло голяма част от служителите считат, че няма нужда от подобрене в процеса на административното обслужване. Но има и предложени конкретни мерки за подобрене, касаещи количеството и качеството на предоставяната информация по административното обслужване.



16. Имате ли предложения и препоръки, свързани с подобряване качеството на административното обслужване:

Няма направени препоръки.

17. Смятате ли, че подобен род анкетиране реално може да допринесе за подобряване качеството на административното обслужване в ОА- Търговище и че ще бъде взета под внимание?

а/Да-6

б/По скоро да-6

г/ По скоро не-4

д/Не

е/Попълних я по задължение



В конкретния случай-25 % от анкетираните считат, че този род анкетиране няма конкретна полза-ефект. Останалата част от служителите са по позитивно настроени. За да има ефект от подобен род анкетиране, следва да бъдат предприети конкретни мерки, при наличието на констатирани конкретни проблеми, а не само да се зачитат отговорите, в процеса, като формална статистика. Следва да се наблегне на предприемане на конкретни мерки и да има последващ мониторинг при следващото анкетиране.

II. Общи изводи от направеното анкетиране:

1. Болшинството от служителите са дали висока оценка на условията предоставяни от администрацията в Центъра за

административно обслужване /ЦАО/ и в цялата сградата на областна администрация.

2. Има необходимост от частично техническо и материално битово обезпечаване на служителите за изпълнение на дейността им.

3. Следва да се продължи практиката за провеждане на съвместни работни срещи в екипа по поставени задачи, с цел повишаване на доверието и връзката между служителите.

4. Добрият микроклимат и учтивите отношения един към друг значително повишават качеството на работната среда и подобряват процеса на административно обслужване и винаги са мярка за подобрение.

5. Видно от отговорите на анкетираните в администрацията се усеща нужда от експерти в някои области с цел повишаване на административния капацитет на администрацията. Видно от отговорите на анкетираните, категорично в администрацията има нужда от експерти инженери в различни области с цел повишаване на административния капацитет на администрацията.

6. Съгласно резултатите от анкетата е дадена много висока оценка на създадената организация по административното обслужване.

7. Дадена е и много висока оценка на обслужването в ЦАО.

8. Като цяло голяма част от служителите считат, че няма нужда от подобрение в процеса на административното обслужване. Но има и предложени мерки за подобрение, касаещи количеството и качеството на предоставяната информация по административното обслужване.

III. Препоръки:

1. Да продължава да се следи за високото ниво в ЦАО и цялостно в сградата на Областна администрация –Търговище, като предоставяни нива на хигиена и комфорт и да не бъдат снижавани изискванията в тази насока.

2. Като цяло са служителите са обезпечени технически за изпълнение на тяхната работа, но някои от тях, считат че има още неща, които са им необходими за изпълнение на тяхната дейност. При налични средства, може да се приемат мерки, за поетапно допълване техническото и материално битовото обезпечаване на служителите за изпълнение на дейността им там където е необходимо.

3. Да се потърсят начини за преодоляване на липсата на експертност на администрацията в определени области и нуждата от допълване на екипа с експерти в определени сфери на дейност в администрацията. Това се очертава, като област на подобрене, с оглед цялостната дейност на администрацията. Видно от предложенията на служителите липсват кадри в инженерни специалности в областта на архитектура и геодезия и кадастър, ЗУТ, експерт във ВиК сектора, в строителството, IT специалист и др. Това може да стане чрез начините предвидени в ЗДСЛ, КТ и/или граждански договори при необходимост.

4. Да продължи да се работи в посока повишаването на компетентността на служителите работещи в Центъра за административно обслужване /ЦАО/ и в администрацията и по този начин да се подобри качество на предоставяното обслужване, чрез допълнителни обучения и подпомагане в процеса на тяхната работа, срещи с други администрации и обмяна на опит.

5. Добрият микроклимат и учтивите отношения един към друг значително повишават качеството на работната среда и подобряват процеса на административно обслужване и винаги са мярка за подобрене, следва да се работи по-посока.

Като цяло самооценка на работния екип и качеството на административното обслужване поставена от служителите е висока и показва доверие на служителите в екипа и възможностите си.

Съгласувал:
Тодорка Танева

Подпис:.....

Изготвил:
Елина Драгиева

Подпис:.....



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Областна администрация – Област Търговище

**АНАЛИЗ НА
АНКЕТНА КАРТА - ПРОУЧВАНЕ МНЕНИЕТО НА
СЛУЖИТЕЛИТЕ В ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ-
ТЪРГОВИЩЕ
ОТНОСНО АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**



Времеви период на анкетирание: декември 2024г

Вид-окончателно анкетно проучване

Място на анкетирание: Областна администрация - Търговище

Цел: Вътрешен мониторинг- оценка качеството на административното обслужване

Начин на провеждане: чрез анонимно анкетирание на служителите на Областна администрация - Търговище, имащи отношение към административното обслужване

Общ брой попълнени анкети-21бр.

АНКЕТНА КАРТА - ПРОУЧВАНЕ МНЕНИЕТО НА СЛУЖИТЕЛИТЕ ОТГОВАРЯЩИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ



ЦЕЛ: Вътрешен мониторинг- оценка качеството на
Административното обслужване

НАЧИН НА ПРОВЕЖДАНЕ: чрез анонимно анкетиране на
служителите на Областна администрация-Търговище, отговарящи за
административното обслужване

ВРЕМЕ НА ПРОВЕЖДАНЕ: декември 2024г

Брой анкетиращи лица-21

ВЪПРОСИ В АНКЕТАТА

1. Как оценявате обстановката в Центъра за административно обслужване /ЦАО/, като ниво на предоставени условия за удобство на посетителите от 1 до 6 (като 6 е най - високата) ?

1 2 3 4 5 6

2. Как оценявате обстановката в цялата сграда на Областна администрация –Търговище, като ниво на хигиена от 1 до 6 (като 6 е най - високата) ?

1 2 3 4 5 6

3. Осигурени ли са необходимите технологични условия, като компютърни конфигурации, принтери, скенери, мобилна и друга техника за изпълнение на Вашата работа?

а/Да

б/По скоро да, но има още неща които са ми необходими

в/ По скоро не

г/Не

4. Осигурени ли са необходимите материално-битови условия/ канцеларски материали, мебелировка, отопление, климатици и др. /при изпълнение на Вашата работа?

а/Да

б/По скоро да, но има още неща които са ми необходими

в/ По скоро не

г/Не

5.Как оценявате работния екип по скала от 1 до 6(като 6 е най – високата оценка) ?

1 2 3 4 5 6

6.Смятате ли, че администрацията има нужда от допълнителни експерти, за да вършите по-добре своята работа. Ако считате че са необходими, посочете какви експерти, биха могли подпомогнат дейността Ви ?

б/По скоро да, в ОА-Търговище са необходими допълнителни експерти
по:.....

.....

в/Считам, че по скоро няма нужда

г/Администрацията не се нуждае от допълнителни експерти

д/Не мога да преценя

7.Чувствате ли, че имате оперативна самостоятелност в процеса на вземане на решения за вашата работа?

а/Да, в рамките на длъжността ми

б/По скоро да

в/ Понякога

г/ По скоро не

д/Не

е/Не мога да преценя

8. Каква оценка бихте поставили на нивото на стрес в работния процес в скала 0 до 10 (като 10 е най –голямото ниво на стрес)?

0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

9.Чувствате ли, че положеният от Вас труд се оценява?

а/Да

б/По скоро да

в/ Понякога

г/ По скоро не

д/Не

10. През предходния месец, били ли сте свидетел на грубо отношение от страна на колега или висшестоящ, към Вас или към Ваш колега?

а/Да

б/По скоро да

в/ Понякога

г/ По скоро не

д/Не

11. Каква оценка бихте поставили на качеството на услугите от 1 до 6 (като 6 е най - високата), по отношение на създадената организация на обслужване?

1 2 3 4 5 6

12. Каква оценка бихте поставили от 1 до 6 (като 6 е най - високата) на административното обслужване осъществявано в Центъра за административно обслужване /ЦАО/ ?

1 2 3 4 5 6

13. Смятате ли, че нивото на административното обслужване осъществявано в ЦАО, се нуждае от подобрение ?

а/Да

б/По скоро да

в/ По скоро не

г/Не

д/Не мога да преценя

14. През предходния месец, били ли сте свидетел на грубо отношение от страна на някой от служителите в ЦАО към гражданин?

а/Да

б/По скоро да

г/ По скоро не

д/Не

15. Приоритети за подобряване - Кои аспекти от административното обслужване смятате, че най – много се нуждаят от подобрение?

отбележете с X,

Качеството на предоставената информация	
Количеството на предоставената информация	
Отношението на служителите към клиентите	
Компетентността на служителите	
Всичко изброено дотук	

Няма нужда от подобрене	
-------------------------	--

16. Имате ли предложения и препоръки, свързани с подобряване качеството на административното обслужване:

.....

.....

.....

.....

17. Смятате ли, че подобен род анкетиране реално може да допринесе за подобряване качеството на административното обслужване в ОА-Търговище и че ще бъде взета под внимание?

а/Да

б/По скоро да

г/ По скоро не

д/Не

е/Попълних я по задължение

АНКЕТНА КАРТА - ПРОУЧВАНЕ МНЕНИЕТО НА СЛУЖИТЕЛИТЕ ОТГОВАРЯЩИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ



**ЦЕЛ: Вътрешен мониторинг- оценка качеството на
Административното обслужване**

**НАЧИН НА ПРОВЕЖДАНЕ: чрез анонимно анкетиране на
служителите на Областна администрация-Търговище, отговарящи за
административното обслужване**

ВРЕМЕ НА ПРОВЕЖДАНЕ: декември 2024г

Брой анкетирани лица-**21лица**

I. АНАЛИЗ НА НАЧАЛЕН РЕЗУЛТАТ

1. Как оценявате обстановката в Центъра за административно обслужване /ЦАО/, като ниво на предоставени условия за удобство на посетителите от 1 до 6 (като 6 е най - високата) ?

а/Оценка 6 - 14отговора

б/Оценка 5- 7 отговора

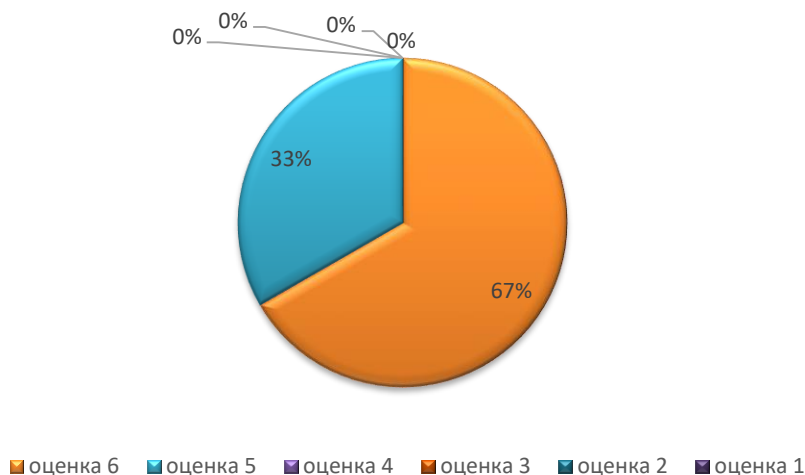
в/Оценка 4 -0 отговор

г/Оценка 3 -0 отговора

д/Оценка 2-0 отговора

е/Оценка 1-0 отговора

Как оценявате обстановката в Центъра за административно обслужване /ЦАО/ като ниво на предоставени условия от 1 до 6 /като 6 е най-високата оценка/?



67% от служителите намират, че обстановката в Центъра за административно обслужване /ЦАО/като предоставени условия е отлична, 33% от служителите я приемат за много добра. Служителите са дали много висока оценка на условията предоставяни от администрацията в Центъра за административно обслужване /ЦАО/.

2. Как оценяват обстановката в цялата сграда на Областна администрация –Търговище, като ниво на хигиена?

а/Оценка 6 -10 отговора

б/Оценка 5-7 отговора

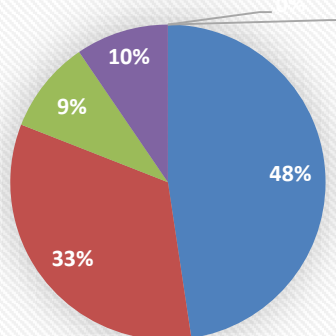
в/Оценка 4 -2 отговора

г/Оценка 3 -2 отговор

д/Оценка 2-0 отговора

е/Оценка 1-0 отговора

Как оценяват обстановката в цялата сграда на ОА , като ниво хигиена?



■ оценка 6 ■ оценка 5 ■ оценка 4 ■ оценка 3 ■ оценка 2 ■ оценка 1

48% или около половината служители намират, че обстановката в сградата на ОА- Търговище е отлична, като предоставяно ниво на хигиена. 33% от служителите я приемат за много добра, но 9 % от служителите я приемат за добра, а 10 % от служителите я приемат за средна. Като цяло служителите са дали добра оценка, на хигиенните условия в сградата, но има и по-критични мнения. Следва да бъдат търсени по-високи стандарти, що се касае за работната среда и предоставяните хигиенни условия. Това би следвало да е мярка за подобрение.

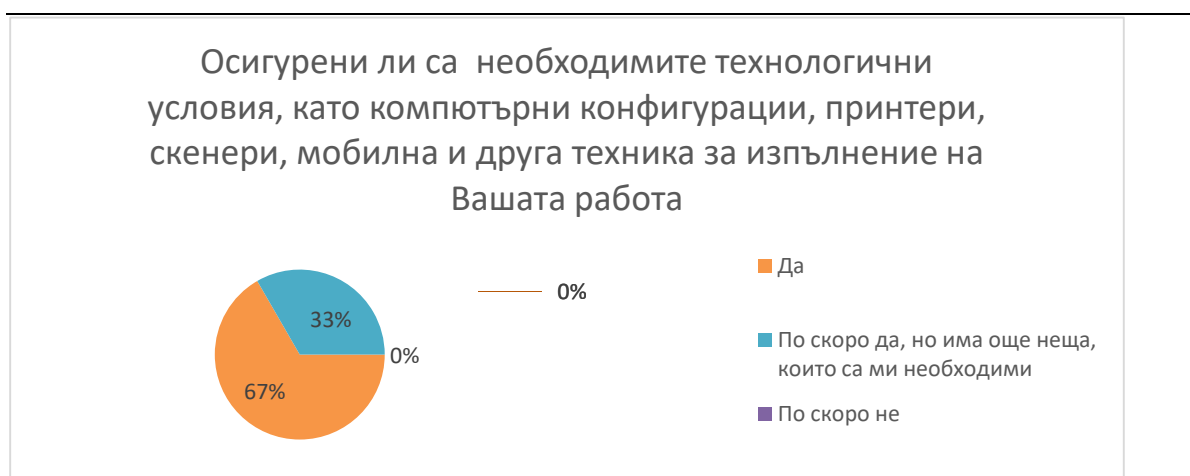
3.Осигурени ли са необходимите технологични условия, като компютърни конфигурации, принтери, скенери, мобилна и друга техника за изпълнение на Вашата работа?

а/Да-14 отговора

б/По скоро да, но има още неща които са ми необходими- 7 отговора

в/ По скоро не-0 отговора

г/Не -0 отговор



Тук отговорите са, че като цяло са служителите са обезпечени технически за изпълнение на тяхната работа 67%, но някои от тях 33%, считат че има още неща, които са им необходими за изпълнение на тяхната дейност. Като цяло може да се предприемат мерки, за допълване техническото обезпечаване на служителите за изпълнение на дейността им.

4.Осигурени ли са необходимите материално-битови условия/ канцеларски материали, мебелировка, отопление, климатици и др. /при изпълнение на Вашата работа?

а/Да-17 отговора

б/По скоро да, но има още неща които са ми необходими-4 отговора

в/ По скоро не-0 отговор

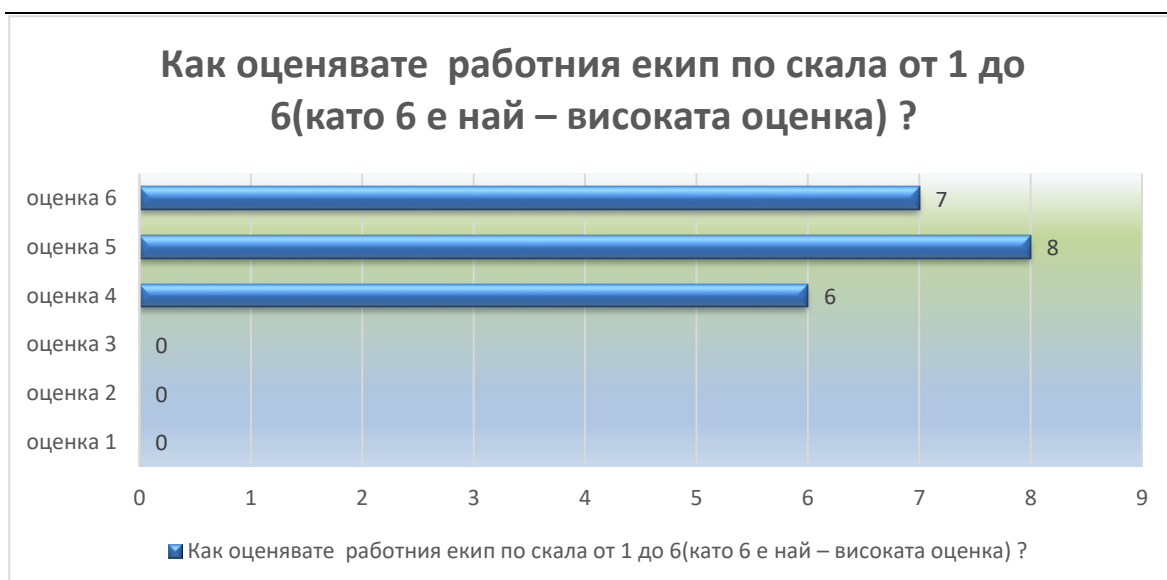
г/Не- 0 отговора



Тук отговорите са, че като цяло са служителите са обезпечени битово за изпълнение на тяхната работа, но някои от тях, считат че има още неща, които са им необходими за изпълнение на тяхната дейност. Като цяло винаги може да се приемат мерки, за допълване битовите условия за обезпечаване на служителите за изпълнение на дейността им.

5.Как оценявате работния екип по скала от 1 до 6(като 6 е най – високата оценка) ?

1 2 3 4 5 6



Голяма част от колектива е оценил работния екип с високи оценки - 5 или 6, а има и 6 добри оценки. Настоящият анализ само отразява настроенятия в администрацията, без да може да се изведе категоричен извод защо има и по-ниска оценка. Следва да се продължи практиката за провеждане на съвместни работни срещи в екипа по поставени задачи, с цел повишаване на доверието и връзката между служителите.

Като цяло самооценка на работния екип, поставена от служителите е добра.

6.Смятате ли, че администрацията се нуждае от допълнителни експерти за да вършите по добре своята работа? Ако считате, че са необходими, посочете какви експерти, биха подпомогнали дейността ви?

а/Да, в ОА-Търговище са необходими следните експерти-7 отговора със следните уточнения :

1. *–необходима е експертност в сферата на ЗУТ*
2. *-по поддръжка на всички принтери*
3. *-IT специалист*
4. *– строителни инженери ,архитекти*
5. *–инженерно-технически кадри в сферата на строителството, инфраструктура, кадастър*
6. *-инженерни науки*

б/Считам, че по скоро няма нужда -2 отговор

в/Не мога да преценя-10 отговор

г/администрацията не се нуждае от допълнителни експерти-2 отговора

Видно от отговорите на анкетирания в администрацията има нужда от експерти инженери в различни области с цел повишаване на административния капацитет.

7.Чувствате ли, че имате оперативна самостоятелност в процеса на вземане на решения за вашата работа?

а/Да, в рамките на длъжността ми-12 отговора

б/По скоро да-3 отговора

в/ Понякога-3 отговор

г/ По скоро не-1 отговора

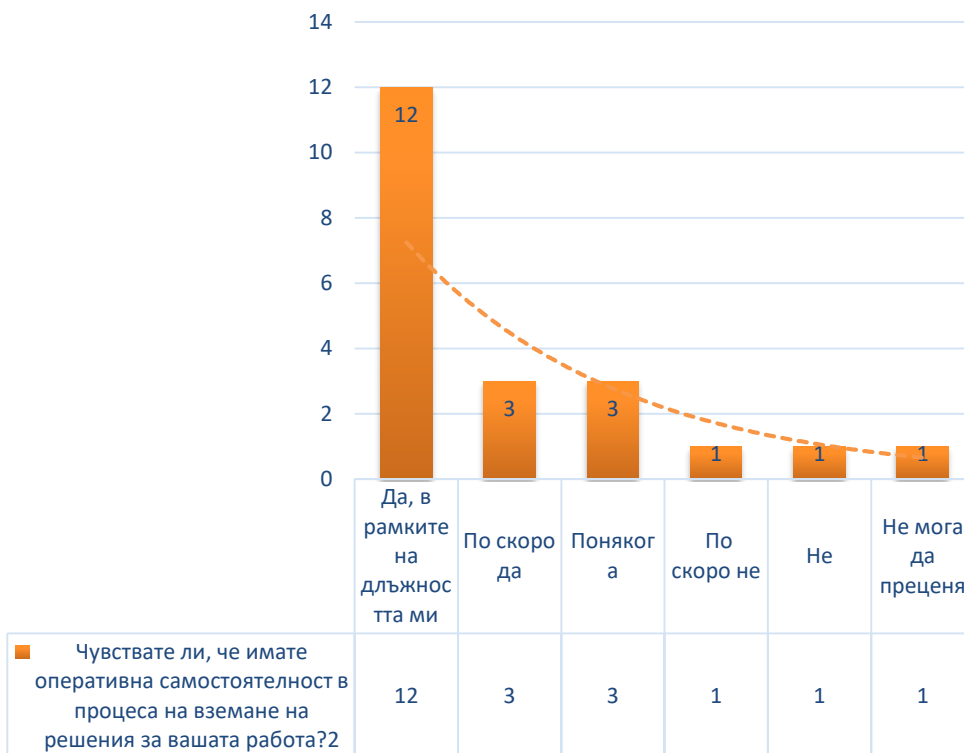
д/Не -1 отговор

е/Не мога да преценя-1 отговор

Болшинството служители, считат, че имат оперативна самостоятелност в рамките на длъжността си в процеса на вземане на решения, но има и служители които са на противоположната позиция или дават неопределени отговори.

Чувствате ли, че имате оперативна самостоятелност в процеса на вземане на решения за вашата работа?

Чувствате ли, че имате оперативна самостоятелност в процеса на вземане на решения за вашата работа?2



8. Каква оценка бихте поставили на нивото на стрес в работния процес в скала 1 до 10 (като 10 е най - високата)?

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10



Тук отговорите са много разнопосочни и полярни. Явно на различните работни позиции нивата на стрес са различни и липсва обща тенденция.

9. Чувствате ли, че положения от Вас труд се оценява?

а/Да-6 отговора

б/По скоро да-8 отговора

в/Понякога-7 отговора

г/ По скоро не-0 отговор

д/Не -0 отговора



Тук отговорилите положително на посоченият въпрос са 29 %, а с по-скоро да са отговорили 38% от служителите, отговор понякога са дали 33 % от анкетираните. Добре е всеки служител да се чувства оценен за работата си, с която допринася за развитието на администрацията. Оценяването на индивидуалния принос на всеки служител, води и до по добрата му мотивация и евентуално до по-добър общ резултат. В случая има известно колебание в отговорите.

10. През предходния месец, били ли сте свидетел на грубо отношение от страна на колега или висшестоящ, към Вас или Ваш колега?

а/Да-4

б/По скоро да-4

в/Понякога-2

г/ По скоро не-3

д/Не -8

През предходния месец, били ли сте свидетел на грубо отношение от страна на колега или висшестоящ, към Вас или Ваш колега?2

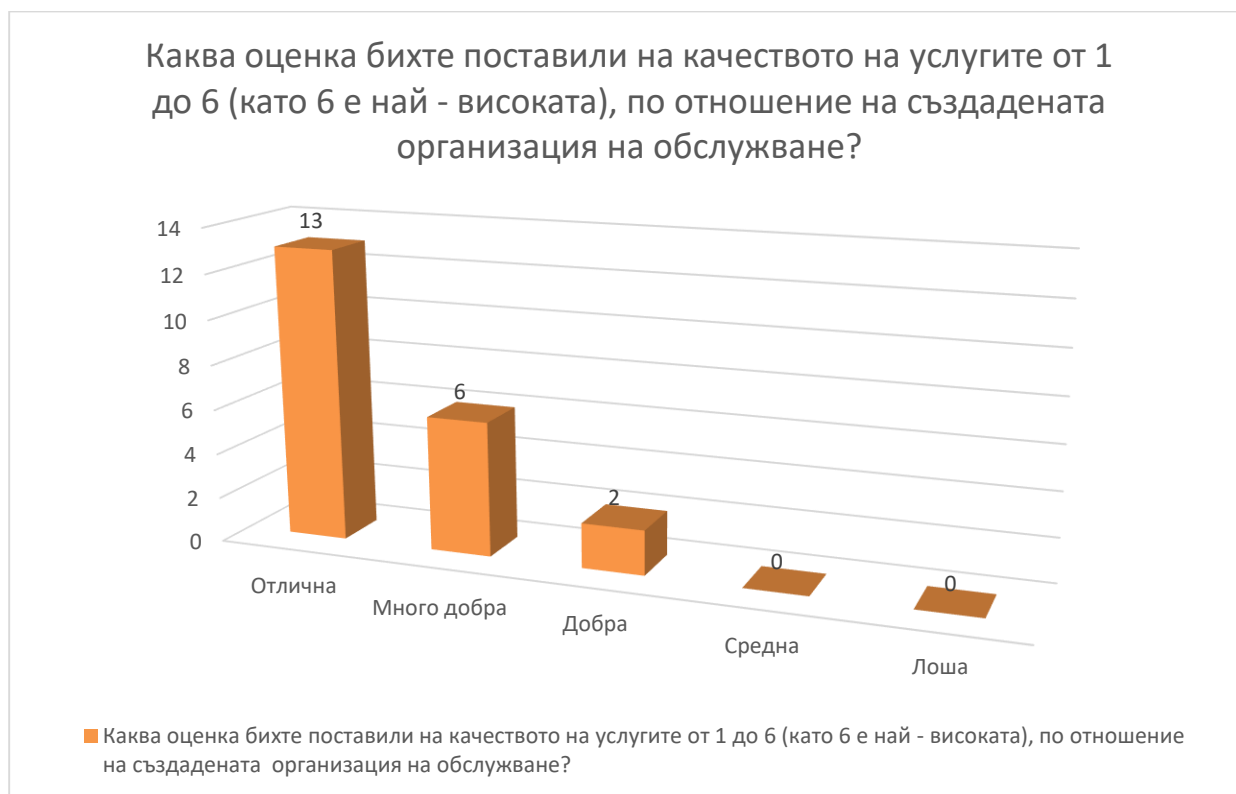


На този въпрос отрицателен или по скоро отрицателен отговор са дали 11 анкетираните, а 10 от анкетираните, са дали положителен отговор. Това означава, че почти половината от 21 анкетираните са били свидетели на грубо отношение на работното място и е сигнал за проблем. Добрият микроклимат и учтивите отношения един към друг значително повишават качеството на работната среда и подобряват процеса на административно обслужване би следвало да е мярка за подобрене.

11. Каква **оценка бихте поставили на качеството на услугите от 1 до 6 (като 6 е най - високата), по отношение на създадената организация на обслужване?**

- 1 -0 отговора
- 2 -0 отговора
- 3 -0 отговора
- 4 -2 отговора**
- 5 -6 отговора**

6 -13 отговора



Видно от резултатите от анкетата 13 от служителите намират, че качеството на услугите е отлично, а останалите 8 смятат, че е много добро и добро. Дадена е изключително оценка на създадената организация по обслужването.

12. Каква оценка бихте поставили от 1 до 6 (като 6 е най - високата)на административното обслужване осъществявано в **Центъра за административно обслужване /ЦАО/ ?**

1 2 3 4 5 6

1 -0 отговора

2 -0 отговора

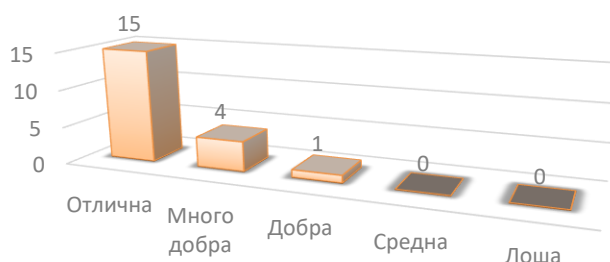
3 -0 отговора

4 -1 отговор

5 -4 отговора

6 -15 отговора

Каква оценка бихте поставили от 1 до 6 (като 6 е най - високата), по отношение на обслужването в ЦАО?



Каква оценка бихте поставили на качеството на услугите от 1 до 6 (като 6 е най - високата), по отношение на създадената организация на обслужване?

Видно от резултатите от анкетата 15 от служителите намират, че качеството на обслужването в ЦАО е отлично, 4 смятат, че е много добро, а има и една добра оценка. Като цяло е дадена е много висока оценка на създадената организация по обслужването в ЦАО, като тази оценка леко превишава общата оценка на нивото на организацията на обслужване в администрацията.

13. Смятате ли, че нивото на административното обслужване осъществявано в ЦАО, се нуждае от подобрение ?

а/Да-1отговор

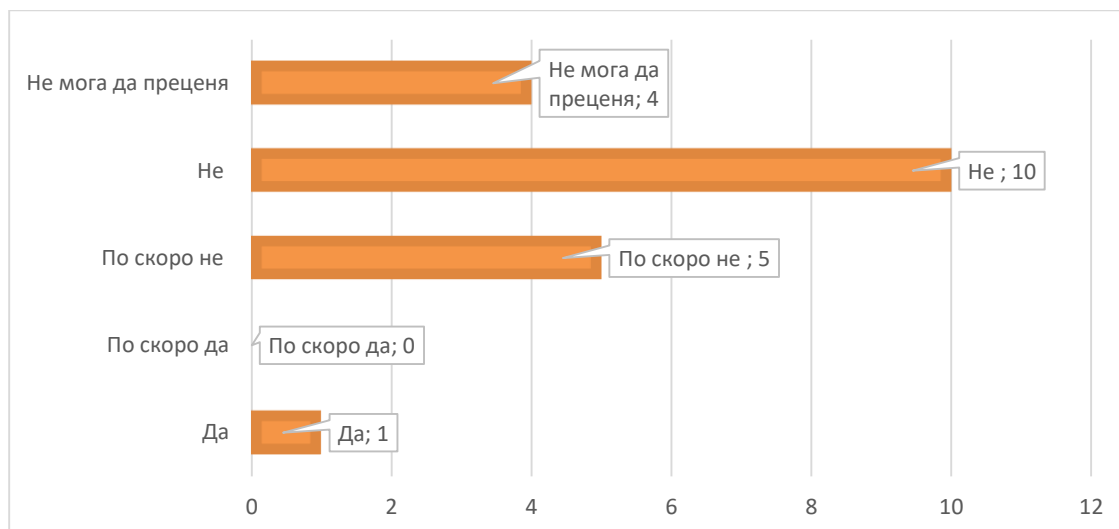
б/По скоро да-0 отговора

в/ По скоро не- 5 отговора

г/Не -10 отговора

д/Не мога да преценя-4 отговора

Един служител в анкетата е отговорил едновременно и не и не мога да преценя-поради което го изключвам от анкетата по този въпрос.



Видно от резултатите от анкетата служителите, намират, че нивото на обслужването в ЦАО не се нуждае от подобрене. А една част от служителите 4 на брой са дали неутрални отговори. Тенденцията е че, обслужването в ЦАО е на много добро ниво и според направената вътрешна самооценка не се нуждае създадената организация не се нуждае от промени.

14. През предходния месец, били ли сте свидетел на грубо отношение от страна на някой от служителите в ЦАО, към гражданин?

а/Да-0

б/По скоро да-0

в/Понякога-0

г/ По скоро не-3

д/Не -18

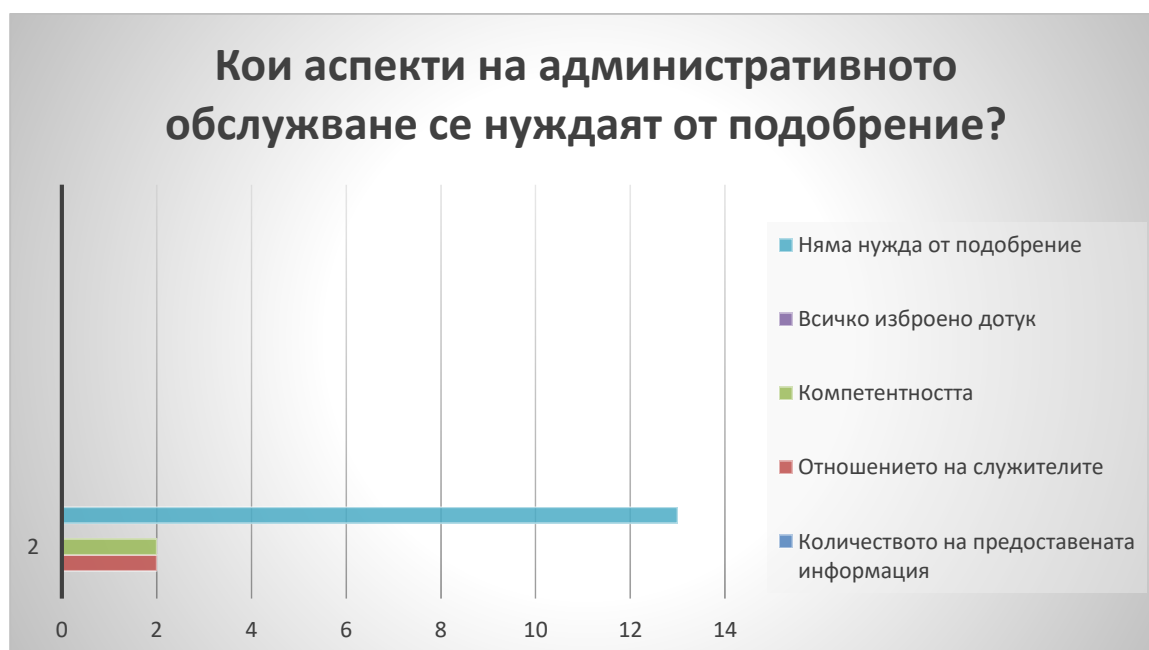


Това е най-категоричния и трайно повтарящ се резултат досега в анкетата. На този въпрос отрицателен отговор са дали всички анкетирувани. Това отново доказва доброто и коректно отношение на служителите към гражданите посетители на центъра за административно обслужване в Областна администрация-Търговище в процеса на административно обслужване. Подобно отношение следва да се адмира и насърчава.

15. Приоритети за подобряване - Кои аспекти от административното обслужване смятате, че най – много се нуждаят от подобрение?

Качеството на предоставената информация	2
Количеството на предоставената информация	
Отношението на служителите към клиентите	2
Компетентността на служителите	2
Всичко до тук изброено	
Няма нужда от подобрение	13

Тук отговорите са по-малко от 21, защото има доста неотговорили, а някои са отговорили повече от веднъж. Като цяло голяма част от служителите считат, че няма нужда от подобрение в процеса на административното обслужване. Но има и предложени мерки за подобрение, касаещи количеството, отношението и компетентността по административното обслужване.



16. Имате ли предложения и препоръки, свързани с подобряване качеството на административното обслужване:

Има 1 брой препоръка:

Не само служителите в ЦАО, но и всички останали служители в областна администрация да се отнасят с необходимото внимание и отношение към клиентите. Това би спомогнало за по-добрия имидж на администрацията.

17. Смятате ли, че подобен род анкетиране реално може да допринесе за подобряване качеството на административното обслужване в ОА- Търговище и че ще бъде взета под внимание?

а/Да-10

б/По скоро да-7

г/ По скоро не-3

д/Не-1

е/Попълних я по задължение



В конкретния случай-19 % от анкетираният считат, че този род анкетиране няма конкретна полза-ефект. Останалата част от служителите са по позитивно настроени. За да има ефект от подобен род анкетиране, следва да бъдат предприети конкретни мерки, при наличието на констатирани конкретни проблеми, а не само да се зачитат отговорите, в процеса, като формална статистика. Следва да се наблегне на предприемане на конкретни мерки и да има последващ мониторинг.

II.Общи изводи от направеното анкетирание:

1. Болшинството от служителите са дали висока оценка на условията предоставяни от администрацията в Центъра за административно обслужване /ЦАО/ и в цялата сградата на областна администрация.

2.Има необходимост от частично техническо и материално битово обезпечаване на служителите за изпълнение на дейността им.

3. Следва да се продължи практиката за провеждане на съвместни работни срещи в екипа по поставени задачи, с цел повишаване на доверието и връзката между служителите.

4.Добрият микроклимат и учтивите отношения един към друг значително повишават качеството на работната среда и подобряват процеса на административно обслужване и винаги са мярка за подобрение.

5. Видно от отговорите на анкетиранияте в администрацията се усеща нужда от експерти в някои области с цел повишаване на административния капацитет на администрацията. Видно от отговорите на анкетиранияте, категорично в администрацията има нужда от експерти инженери в различни области с цел повишаване на административния капацитет на администрацията.

-необходима е експертност в сферата на ЗУТ , строителни инженери ,архитекти, инженерно-технически кадри в сферата на строителството, инфраструктура, кадастър, инженерни науки, допълнителна помощ за поддръжка и др.

6.Съгласно резултатите от анкетата е дадена много висока оценка на създадената организация по административното обслужване.

7.Дадена е и много висока оценка на обслужването в ЦАО.

8.Като цяло голяма част от служителите считат, че няма нужда от подобрение в процеса на административното обслужване.

III. Препоръки:

1. Да продължава да се следи за високото ниво в ЦАО и цялостно в сграда на Областна администрация –Търговище, като предоставяни нива на хигиена и комфорт и да не бъдат снижавани изискванията в тази насока.

2. Като цяло са служителите са обезпечени технически за изпълнение на тяхната работа, но някои от тях, считат че има още неща, които са им необходими за изпълнение на тяхната дейност. При налични средства, може да се приемат мерки, за поетапно допълване техническото и материално битовото обезпечаване на служителите за изпълнение на дейността им там където е необходимо.

3. Да се потърсят начини за преодоляване на липсата на експертност на администрацията в определени области и нуждата от допълване на екипа с експерти в определени сфери на дейност в администрацията. Това се очертава, като област на подобрене, с оглед цялостната дейност на администрацията. Видно от предложенията на служителите липсват кадри в инженерни специалности в областта на архитектура и геодезия и кадастър, ЗУТ, експерт в строителството и др. Това може да стане чрез начините предвидени в ЗДСЛ, КТ и/или граждански договори при необходимост.

4. Да продължи да се работи в посока повишаването на компетентността на служителите работещи в Центъра за административно обслужване /ЦАО/ и в администрацията и по този начин да се подобри качество на предоставяното обслужване, чрез допълнителни обучения и подпомагане в процеса на тяхната работа, срещи с други администрации и обмяна на опит.

5. Добрият микроклимат и учтивите отношения един към друг значително повишават качеството на работната среда и подобряват процеса на административно обслужване и винаги са мярка за подобрене, следва да се работи по-посока.

Като цяло самооценка на работния екип и качеството на административното обслужване поставена от служителите е много добра и показва доверие на служителите в екипа и възможностите си.

Съгласувал:
Тодорка Танева

Подпис:.....

Изготвил:
Елина Драгиева

Подпис:.....

