



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 01.01.2021 г. – 31.12.2021 г.**



I.УВОД

Съгласно изискванията на Наредбата за административното обслужване /НАО/, организациите предоставящи административни услуги са длъжни да осигурят различни начини за осъществяване на обратна връзка с потребителите. Средствата за обратна връзка се използват и за проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги. Съобразно чл. 24, ал. 5 от Наредбата за административното обслужване проучването и измерването на удовлетвореността се извършва периодично, но не по-малко от веднъж годишно. 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.

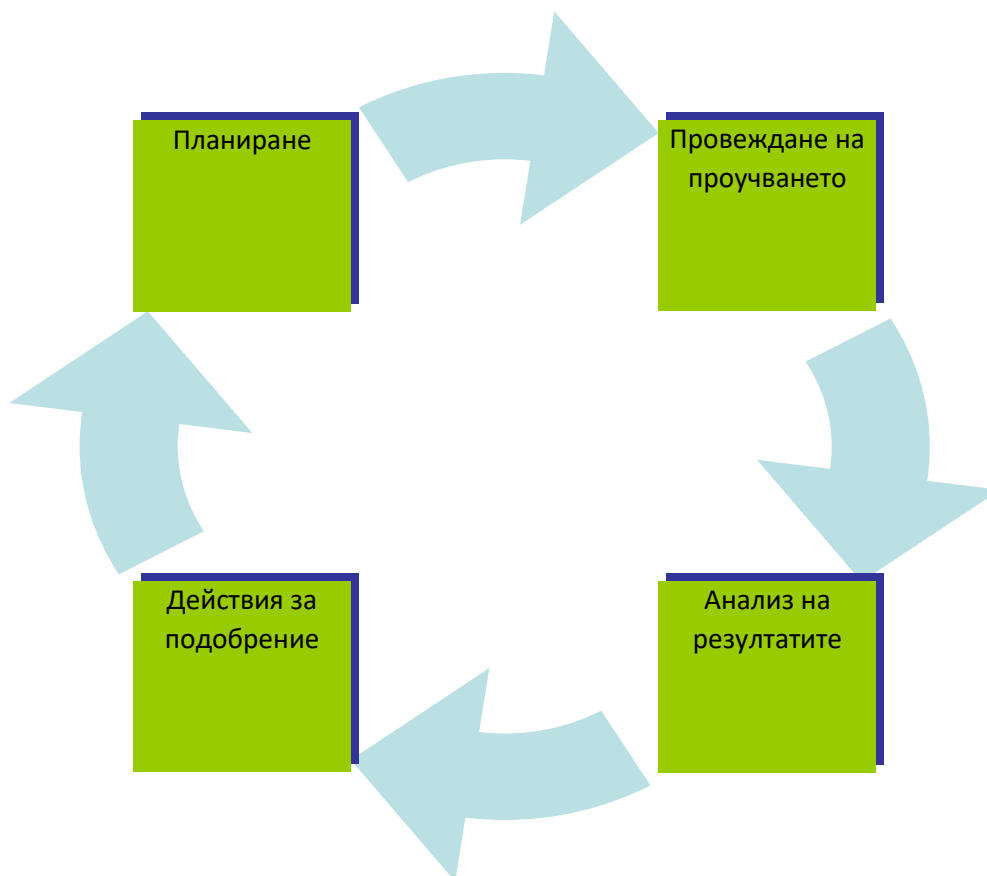
I.2.НАСОЧЕНОСТ

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

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

1. Извършване на анкетни проучвания;



Чрез анонимно анкетиране в Центъра за административно обслужване

Чрез онлайн анкети

Чрез анкета -графичен въпросник

В случая за 2021г са утвърдени 2 типа анкети- анонимно анкетиране в Центъра за административно обслужване, чрез специална пощенска кутия и онлайн анкети – на сайта на Областна администрация –Търговище, като и двата типа съдържат в себе си и елементи на графични въпроси.

2.Провеждане на консултации със служителите;

Чрез срещи лице в лице



Чрез анкетни проучвания

За 2021г са провеждани, както срещи със служителите от вида лице в лице, касаещи проблеми с административното обслужване и две анкетни проучвания-встъпително и заключително, касаещи административното обслужване.

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

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 2021г 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 онлайн анкетиране 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 2020г не са провеждани наблюдения по метода „анализ на медийни публикации“, поради липсата на такива, касаещи административното обслужване в Областна администрация-Търговище.

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

Популяризира се чрез Хартата на клиента и презентационна форма за Хартата на клиента на Областна администрация – Търговище на сайта на администрацията и в ЦАО

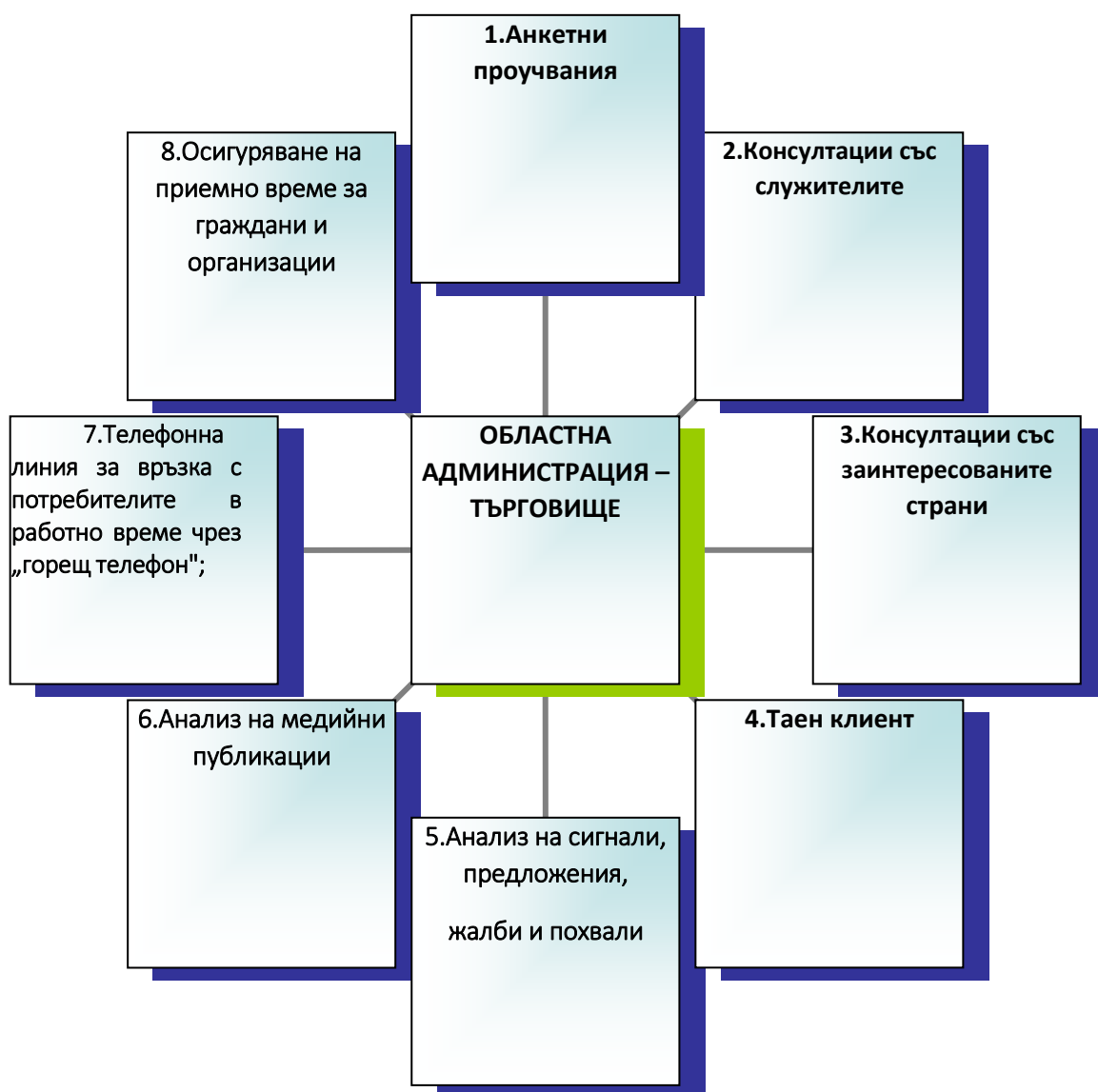
8.Осигуряване на приемно време за граждани и организации;



В през 2021г в рамките на приемното време на Областният управител и Зам.областните управители, е осигурена възможност за осигуряване на обратна връзка с граждани и организации, по въпроси касаещи административното обслужване.

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.Общият брой на регистрираните преписки през 2021 г. в Областна администрация Търговище е **8122**, от които:

- **5053 бр. регистрирани входящи преписки;**
- **2597 бр. регистрирани изходящи преписки;**
- **268 бр. регистрирани вътрешни преписки ;**
- **204 бр. регистрирани вътрешно изходящи преписки;**

2.Общия брой извършени административни услуги от Областна администрация Търговище през 2021г. е **2182 бр. ;**

- Постъпили са общо 852 (осемстотин петдесет и две) заявления за удостоверяване на „апостил“ и за периода 01.01.2020г до 31.12.2020г са издадени общо 1321 (хиляда триста двадесет и един) броя удостоверения APOSTILLE на документи;
-
- Общ брой съставени актове за държавна собственост - 69 (шестдесет и девет), от които 52 (петдесет и два) - частна държавна собственост и 17 (седемнадесет) - публична държавна собственост.
- Общ брой на отбелязване на действия по управление в съставените актове за държавна собственост - 2 (две).
- Отразени промени по обстоятелствата върху съставени актове за държавна собственост - 5 (пет).
- От актовете книги за имотите държавна собственост са отписани 201 (двеста и един) имота, от които в полза на физически и юридически лица 78 (седемдесет и осем) имоти и на общини 123 (сто и двадесет и три) имоти.
- След проверка в актовете книги за имотите държавна собственост са издадени 821 (осемстотин двадесет и един) броя удостоверения за наличие или липса на акт за държавна собственост, както и 2 (два) броя удостоверения, че имота е отписан от актовете книги на имотите-държавна собственост.
- В изпълнение на Закона за обезщетяване на собственици на одържавени имоти, са издадени 2 (два) броя удостоверения за наличие или липса на претенции за възстановяване на собствеността.

3.3а периода 01.01.2020г.-31.12.2020г.в Областна администрация – Търговище са постъпили 77 жалби и сигнали в КОМИСИЯТА по чл.7а УПОА, като през периода 01.01.2022 г. –31.12.2022г. не са постъпвали жалби и сигнали, свързани с административното обслужване осъществявано от Областна администрация –Търговище.

4. В указаният от Министерски съвет срок е отчетено състоянието на административното обслужване за 2021г. в интернет базираната интегрирана информационна система на държавната администрация. Периодично през 2021година, се актуализира информацията за предоставяните услуги съобразно административните услуги, регистрирани в ИИСДА.

III.2. СТАНДАРТИ ПОДДЪРЖАНИ ОТ АДМИНИСТРАЦИЯТА ПРЕЗ 2021г

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

обслужване на Областна администрация-Търговище с работно време 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.

Разглеждат се 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.

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.

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

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

1. На първо място, това е постигнато, като 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 е осигурен е 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;

През 2020г са осигурени допълнително и 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/

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.

Обслужването в ЦАО се осъществява на едно гише ;

В Центъра за административно обслужване /ЦАО/ са поставени плотове и пособия за попълване на документи, налице е и диспенсър с чаши за питейна вода. Сложени са и нови 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“;

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 пълно видеонаблюдение в Центъра за административно обслужване /ЦАО/ и в административната сграда на Областна администрация-Търговище;

През 2020-2021г във връзка с пандемичната обстановка, свързана с епидемичното разпространение на COVID-19 и съществуващата непосредствена опасност за живота и здравето на гражданите в Центъра за административно обслужване /ЦАО/ се спазват всички предписания за безопасност. Във ЦАО е осигурен автоматичен безконтактен инфрачервен термометър и безконтактна система за дезинфекция на ръце. Посетителите на сградата на Областна администрация-Търговище и служителите на гише задължително следва да са с предпазни маски. Част от служителите в Центъра за административно обслужване /ЦАО/ и на портала са ваксинирани, срещу COVID-19. Гишето на Центъра за административно обслужване /ЦАО/ и охраната са осигурени с предпазни прегради. Чрез пропусквателен режим се следи и да няма струпване на хора в ЦАО. Спазени са изискванията за физическа дистанция, хигиена на ръцете,

дезинфекция и носене на защитни маски за лице на закрити обществени места;

През 2020г са извършени и строително-ремонтни дейности в сградния фонд, включващи ремонт на санитарните помещения, подмяна на интериорни врати и монтаж на климатици. В резултат заложените в проекта показатели и параметри, целящи подобряване на работната среда в сградата на Областна администрация са изпълнени;

През 2021г са извършени и строително-ремонтни дейности в стаи в сградния фонд, включващи поставяне на ламиниран паркет на 2 помещения на ОА-Търговище и ремонт на покрив на гаражите на администрацията. В резултат е налице подобрена работната среда;

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.

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

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 достъп до обществена информация, предоставяна от администрацията. Има секция за новини, както и препратки , към актуални теми и въпроси свързани с 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;

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. ВИЗИЯ ЗА ДОБРОТО УПРАВЛЕНИЕ И ЗА ДЕЙНОСТТА НА АДМИНИСТРАЦИЯТА

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 2021 ГОДИНА С ЦЕЛ УПРАВЛЕНИЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

1. През 2020г са приети или актуализирани редица вътрешни правила, в това число на 25.06.2020г от Главният секретар на Областна администрация – Област Търговище са утвърдени „Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в Областна администрация – Област Търговище“.

През 2021г са приети или актуализирани редица вътрешни правила, в това число във връзка с измененията на Наредбата за административното обслужване /НАО/ на 04.11.2021г от Главният секретар на Областна администрация – Област Търговище са утвърдени и нови „Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в Областна администрация – Област Търговище“.

2. Във връзка с одобрената от МС „Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите“ в Областна администрация – Област Търговище със Заповед № 213/23.06.20г е утвърдената и „Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите на Областна администрация Търговище“.

3. Съгласно одобреното от МС „Ръководство за разработване на Харта на клиента“, в Областна администрация – Област Търговище със Заповед № 241/10.07.2020г на Областният управител на област Търговище е утвърдена и „Харта на клиента на Областна администрация –Търговище“ по нов образец. Документите са качени и на сайта на Областна администрация –Търговище, в раздел административно обслужване, като екземпляри от новосъздадената „Харта на клиента на Областна администрация –Търговище“ са поставени на видно място в ЦАО за посетителите на Областна администрация –Търговище.

4. За улеснение на клиентите на администрацията е изготвена и одобрена и кратка презентационна форма на новата „Харта на клиента на Областна администрация –Търговище“, която е представена на таблото в ЦАО и на сайта на администрацията.

5. Изготвени и одобрени са 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 №

241/10.07.2020г 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.

През 2021г във връзка с приетите изменения и допълнения на Наредбата за административното обслужване, са изготвени и одобрени „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.

6.През 2021г е правен систематичен преглед и са актуализирани списъка на административните услуги, предлагани от Областна администрация-Област Търговище, като е приведен в съответствие с разработените нови вътрешни правила.

7.Отново през 2021г е актуализиран и сайта на администрацията, по отношение на информацията, касаеща административното обслужване.

8.През 2021г 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 през 2020г.

9.Със Заповед № 97/17.03.2021г на Областният управител на Област Търговище през 2021г е утвърден и 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, чрез интернет страницата на Областна администрация – Търговище и на място в Центъра за административно обслужване/ЦАО/, като за целта на анкетирането в Центъра за административно обслужване /ЦАО/ е поставена специална анкетна кутия, която се проверява от работната група по Заповед № 166/18.05.2020г, както следва при всеки период за подмяна на анкетите. Анкетирането в ЦАО е разделено на няколко периода в рамките на една календарна година с различни видове анкети. Отделно от това е възложено на служителят отговарящ за интернет страницата на Областна

администрация –Търговище да предава своевременно попълнените няколко вида онлайн анкети периодите на онлайн анкетиране на Работната група, създадена със Заповед № 166/18.05.2020г.

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“.

Онлайн анкета на интернет страницата на Областна администрация-Търговище



Тази анкета се провежда чрез формуляр, който се попълва директно на интернет страницата на Областна администрация-Търговище.

Анкетата е достъпна за попълване от всеки, който е посетил интернет страницата, независимо дали е заявил дадена услуга, или не. След нейното попълване анкетираният следва може да изпрати отговорите директно до Областна администрация-Търговище, без да се налага принтиране или изпращане по електронна поща.

И в двата вида анкетиране са предвидени и графични въпроси с оглед на това, че графичните въпроси са интересен визуален и интерактивен начин за задаване на въпрос към потребителите.



При този тип въпроси основно място заемат графичните изображения. Те позволяват да се прикачат изображения, като възможни отговори на зададен въпрос, между които потребителят да избере най-правилния (според него). По този начин вместо да се използват една или няколко думи, за да се илюстрират отговорите, това може да направи чрез употребата на емотикони, снимка, картинка, лого и други. Обикновено емотиконите изразяват четири различни емоции: лошо, задоволително, добро и отлично, като при използване на графичните въпросници често се използват емотикони. Графичният въпросник дава възможност да се оцени обслужването и във връзка с конкретна използвана услуга, без особени усилия.

След проверка на анкетите за анкетния период, съгласно Заповед № 97/17.03.2021г на Областният управител на Област Търговище, задължително 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 се обявяват чрез деловодната система до всички служители и се възлагат на Директорите на Дирекция и Главния секретар на Областна администрация –Търговище за предприемане на предложените мерки за подобрене.

-  В процеса на анкетиране за 2021г са анкетиран общо 17 физически лица и представители на юридически лица, от които: 7бр. физически лица и представители на юридически лица в Центъра за административно обслужване /ЦАО/, чрез специална анкетна кутия и 10бр. физически лица и представители на юридически лица, чрез онлайн анкетиране на интернет страницата на Областна администрация – Търговище.
-  В процеса на анкетиране за 2021г са попълнени и 16 бр анкети, като встъпително проучване през времеви период на анкетиране месец юни 2020г 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 15 бр анкети на служителите на Областна администрация - Търговище, имащи отношение към административното обслужване, като финално проучване с времеви период на анкетиране месец: декември 2021г.
-  В ОА- Търговище, чрез анкетиране на служителите на Областна администрация - Търговище, имащи отношение към административното обслужване са проверени общо 31 броя анкети. От страна на служителите са дадени общо 6 броя мнения и препоръки по отношение на административното обслужване.
-  Сумарно за целия период на анкетиране през 2020 г са попълнени и разгледани общо 48 бр анкети, касаещи административното обслужване.

 В резултат на анкетирането са изготвени 4 броя анализа на резултати от анкетирането и са направени редица предложения и препоръки за подобряване на дейността на администрацията в областта на административното обслужване. Предприети са и конкретни мерки за подобрене.

10. На основание Заповед № 97/17.03.2021г на Областният управител на Област Търговище през 2021г периодично и при необходимост са проведени 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.

11. На основание Заповед № 97/17.03.2021г на Областният управител на Област Търговище през 2021г, Работната група, създадена със Заповед № 166/18.05.2020г 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 2021г няма постъпили предложения, мнения и сигнали по този ред;*

- Чрез Пощенска кутия за сигнали, находяща се на входа на Областна администрация – Област Търговище- *като за 2021г няма постъпили предложения, мнения и сигнали по този ред;*

Чрез форма за жалби, сигнали, запитвания и предложения на интернет страницата на администрацията -*за 2021г няма постъпили предложения, мнения и сигнали по този ред;*

- Чрез формата „Въпроси и отговори“, намираща се на интернет страницата на администрацията-*за 2021г няма постъпили въпроси;*

Чрез форма „Антикорупционна кутия“ намираща се на интернет страницата на администрацията -*за 2021г няма постъпили предложения, мнения и сигнали по този ред;*

- Чрез предложения, жалби и сигнали, получени от потребители на административни услуги чрез анкетиране в ЦАО- за 2021г има постъпили 3 броя предложения, мнения и препоръки по този ред;
- Чрез предложения, жалби и сигнали, получени от потребители на интернет страницата на администрацията чрез анкетиране - за 2021г има постъпили 3 броя предложения, мнения и препоръки по този ред;
- Чрез предложения, жалби и сигнали, получени от потребители на административни услуги в Комисията по чл.7 А от УПОА- за 2021г няма постъпили предложения, мнения и сигнали по този ред, касаещи административното обслужване;
- Чрез предложения, жалби и сигнали от потребители на административни услуги, входирани по деловодната система на администрацията - за 2021г няма постъпили предложения, мнения и сигнали по този ред, касаещи административното обслужване;

12. На Работната група, създадена със Заповед № 166/18.05.2020г на Областният управител, със Заповед № 97/17.03.2021г, бе 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.

13. През 2021г е направен 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.

14. През 2021г 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.

15.С цел повишаване на качеството на административното обслужване на служителите на Областна администрация –Търговище са проведени и 40 броя обучения.

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 нов подход в Областна администрация –Търговище.

През 2021г работната група е провела 4 заседания фокусирани върху подобряване на административното обслужване в Областна администрация-Търговище

На първото заседание за 2021г, съгласно № 7/ 26.02.2021г, работната група е приела следните решения:

РЕШЕНИЕ № 14: Работната група одобрява изготвената Презентация харта на клиента на Областна администрация-Търговище и предлага да бъде предоставена на главния секретар на Областна администрация за създаване на организация по качването и на сайта на Областна администрация-Търговище и по презентирането и в ЦАО.

РЕШЕНИЕ № 15: Работната група одобрява изготвения анализ на резултатите от периодичното анкетното проучване по утвърден образец 3- ЦАО за месеците ноември и м.декември 2020г на следната целева група лица Посетители на центъра за административно обслужване на Областна администрация-Търговище и предлага направения анализ и препоръки към него да се обявят на служителите на ОА-Търговище и да бъдат предоставени на главния секретар на Областна администрация и на директора на дирекция АКРРДС за създаване на организация по изпълнението им.

РЕШЕНИЕ № 16: Одобрява изготвения Анализ на резултатите от финалното Анкетното проучване по утвърден Образец 4- на следната целева група служители в Областна администрация - Търговище имащи отношение, към административното обслужване и предлага направения анализ и препоръки към него да се обявят на служителите на ОА-Търговище и да бъдат предоставени на главния секретар на Областна администрация и на директора на дирекция АКРРДС за създаване на организация по изпълнението им.

На второто заседание, съгласно протокол № 8/ 26.06.2021г, работната група е приела следните решения:

РЕШЕНИЕ № 17: Одобрява изготвения анализ на резултатите от въстъпително анкетното проучване по утвърден Образец 4- на следната целева група служители в Областна администрация -Търговище имащи отношение, към административното обслужване и предлага направения анализ и препоръки към него да се обявят на служителите на ОА-Търговище и да бъдат предоставени на главния секретар на областна администрация и на директора на дирекция АКРРДС за създаване на организация по изпълнението им.

На третото заседание, съгласно протокол № 9/ 15.09.2021г, работната група е приела следните решения:

РЕШЕНИЕ № 18:Одобрява изготвения анализ на резултатите от периодичното анкетното проучване по утвърден образец 1 сайт-за м.март-м.май 2021г, касаещ следната целева група-потребители на сайта

на Областна администрация -Област Търговище.

РЕШЕНИЕ № 19:Одобрява изготвения анализ на резултатите от периодичното анкетното проучване по утвърден образец 1 ЦАО-за м.март- м.май 2021г, касаещ следната целева група-потребители на административни услуги в Центъра за административно обслужване /ЦАО/ на Областна администрация -Област Търговище.

На четвъртото заседание, съгласно протокол **№10/ 04.11.2021г,** работната група е приела следните решения:

РЕШЕНИЕ № 20:Предлага проекта на новосъздадените „Вътрешни правила за организацията на административното обслужване в Областна администрация- Област Търговище“ с приложенията към тях за одобряване от главния секретар на ОА- Търговище.

РЕШЕНИЕ № 21: Одобрява проекта на Общи стандарти за качество на административното обслужване в Областна администрация-Търговище, и предлага да се утвърдят от Областният управител на Област Търговище.

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 2021 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 28 (двадесет и осем) щатни бройки, разпределени както следва:

- > областен управител - 1;
- > политически кабинет - 2

в т. ч.:

заместник областни управители - 2;

- > главен секретар - 1;
- > обща администрация: дирекция „АПОФУС” - 8;
- > специализирана администрация: дирекция „АКРРДС” – 16

Извънщатната численост на персонала през 2020г.

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.

Областна администрация - Търговище прилага системата за оценяване, съгласно Наредбата за условията и реда за оценяване изпълнението на служителите в държавната администрация. Тази системата за оценяване цели обвързване на целите на служителя с целите на администрацията, оценяване приноса на служителя, определяне на възнаграждението спрямо постиженията на служителя и неговото развитие.

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;
- интегриране на стратегията по отношение на човешките ресурси със стратегията за дългосрочно развитие на администрацията;
- изграждане на система от ценности, която да обединява интересите на ръководители и служители при постигане на целите. Това се постига чрез прилагане на механизми за стимулиране, чрез създаване на здравословни и безопасни условия на труд, създаване на възможности за повишаване на знанията и уменията на служителите и за израстването им в кариерата и прилагане на единни правила;
- актуализиране на организационните принципи в резултат на

външната и вътрешната среда на администрацията.

Заложените 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.

УЧАСТИЕ НА АДМИНИСТРАЦИЯТА В НАЦИОНАЛНИ ПРОГРАМИ, КАСАЕЩИ ДЕЙНОСТТА ПО ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ

- ***Национална програма „Старт в кариерата“***

Областна администрация кандидатства по национална програма „Старт в кариерата“, като беше назначен младши експерт с функции в областта на териториалното устройство, регионалното развитие и държавната собственост. Програмата стартира на 01.06.2021 г. и е със срок 12 месеца.

- ***Национална програма „Помощ при пенсиониране“***

Областна администрация кандидатства по национална програма „Помощ при пенсиониране“, като беше назначен „хигиенист“ за срок от 24 месеца. Програмата стартира на 01.09.2021 г.

- ***Национална програма за заетост и обучение на хора с трайни увреждания***

- Областна администрация кандидатства и на 01.09.2021 г. назначи „технически сътрудник“. Продължителността на програмата е 24 месеца.

- ***Регионална програма за заетост за 2021 г.***

В изпълнение на Националния план за действие по заетостта през 2021 г. приет с решение на Министерски съвет №83/29.01.2021 г. и на основание чл.25а от Правилника за прилагане на Закона за насърчаване на заетостта, беше разработена регионална програма заетост за Област Търговище. Основната цел е повишаване предлагането на работни места и допринасяне за подобряване на социалния климат, чрез осигуряване на работни места на безработни лица от неравнопоставените групи на пазара на труда. В програмата бяха включени петте общини - Търговище , Попово , Омуртаг ,

Антоново и Опака. Програмата е за период от 6 месеца от 01.06.2021 г. до 30.11.2021 г., като бяха осигурени работни места за 108 души.

В Областна администрация Търговище бяха назначени 7 души на 8 часов работен ден, като 5 от тях бяха с изнесено работно място в други държавни структури.

Областна координационна група за учене през целия живот

През 2021 г. членовете на областната координационна група за учене през целия живот участваха в два уебинара на Националната мрежа за учене на възрастни.

> Първият уебинар се състоя на 09.11.2021 г., с тема „Методическа подкрепа за анализиране и планиране на областни политики за учене през целия живот“.

> Вторият уебинар се проведе на 21.12.2021 г. На събитието се представиха изводите и препоръките от проведения национален консултативен процес за въздействието на публичните политики в сектора за учене на възрастни. Бяха обсъдени дейностите на областно и местно ниво от програмата на националния координатор през 2022 и 2023 г.

IV. НАСОКИ ЗАЛОЖЕНИ ПРЕЗ 2022 г:

- I. През 2022 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 така, че тя да бъде актуална, обективна, ясна и изчерпателна;

Неразделна част от настоящият доклад са:

- ✚ 1. „Анализ на резултатите от въстъпителното Анкетно проучване по утвърден образец на следната целева група: Служители в Областна администрация–Търговище, имащи отношение, към административното обслужване“ за 2021г
- ✚ 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 2021г
- ✚ 3. „Анализ на резултатите от периодичното Анкетно проучване за месеците март до м.май 2021г на следната целева група лица: Посетители на Центъра за административно обслужване на Областна администрация-Търговище“
- ✚ 4. „Анализ на резултатите от периодичното Анкетно проучване по утвърден Образец 1 сайт-за м.март -м.май 2021г на следната целева група-Потребители на сайта на Областна администрация –Област Търговище, имащи отношение, към административното обслужване“

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

СТАНИМИР ПАРАШКЕВОВ

Областен управител на Област Търговище



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Областна администрация – Област Търговище

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



Времеви период на анкетирание:

март- май 2021г

Място на анкетирание:

Сайта на Областна администрация - Търговище

Цел: *Оценка качеството на административното обслужване*

Начин на провеждане: *Чрез анонимно анкетирание на интернет страницата на Областна администрация- Търговище*

Общ брой попълнени анкети-10бр.



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Областна администрация – Област Търговище

**АНАЛИЗ НА АНКЕТНА КАРТА - ПРОУЧВАНЕ МНЕНИЕТО НА
ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТНОСНО АДМИНИСТРАТИВНОТО
ОБСЛУЖВАНЕ НА САЙТА НА ОА-ТЪРГОВИЩЕ**



**ЦЕЛ: ИЗСЛЕДВАНЕ УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА
ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ
В ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ-ТЪРГОВИЩЕ**

ВРЕМЕВИ ПЕРИОД НА АНКЕТИРАНЕ: МАРТ-МАЙ 2021Г

**МЯСТО НА АНКЕТИРАНЕ: Сайта на Областна администрация
Търговище**

НАЧИН НА ПРОВЕЖДАНЕ: Чрез анонимно анкетиране

Общо -46р.анкети

I.АНАЛИЗ

Дадени са следните отговори:

- ☐ Гражданин- **70%**
- ☐ представител на юридическо лице- **10%**
- ☐ Представител на институция- **10%**
- ☐ друго-0 отговора

Съгласно отговорите на анкетираните **70%** от посетителите на сайта на ОА- Търговище, евентуални потребители на административни услуги, предлагани от Областна администрация-Търговище са граждани. Все пак в

кръга на отговорилите **30 %** са представители на юридически лица. Потвърждава се резултатът по предходните анкети, направени от администрацията и ясно си личи, че най-често и в най-голям обем потребители на административните услуги в Областна администрация–Търговище са физически лица. По-малък брой са представителите на юридически лица и институции и други.

Възрастта на посетителите на сайта на Областна администрация

- ☒ под 18 г-
- ☐ от 18 г. до 30 г. - **40%**
- ☐ от 30 г. до 45 г. - **40%**
- ☐ от 45 г. до 65 г. - **20%**
- ☐ над 65 г.

Най-често посещаващи сайта на администрацията са лица между 18-45г, те съставляват **80%** от посетителите на сайта, а останалите 20% от посетителите са лица от 45-до 65г. Посетителите на сайта на Областна администрация са лица в активна трудоспособна възраст и те са фокус групата, която се интересува от услугите и новините предлагани на сайта на Областна администрация Търговище.

2.Първоначално научих за административните услуги предлагани от Областна администрация-Търговище от

- ☒ фейсбук -**30%**
- ☐ Интернет страницата на администрацията- **50%**
- ☐ Информационно табло
- ☐ Брошури / листовки
- ☐ Роднини / приятели / познати
- ☐ Личен разговор със служител на администрацията
- ☐ Телефонен разговор със служител на администрацията-**10%**
- ☐ Нормативни актове и други документи-**10%**

Интернет страницата на администрацията- със своите 50%, доказва, че е най-ефективния и търсен начин за запознаване с услугите, предоставяни в Областна администрация –Търговище. По-малък дял, но също важен източник е фейсбук с 30% дял на информация.

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

- ☐ Отлична-40%
- ☐ Добра-40%
- ☐ Удовлетворителна-10%
- ☐ Слаба-10%

Тук отговорите са по –полярни 40% от анкетираниите, намират интернет страницата на администрацията за отлична по отношение на външния вид на страницата. 50% от анкетираниите дават по-умерен отговор, а едни 10% са критични по отношение на външния вид на електронната ни страница. Това винаги е възможност за подобрене и следва да се отбележи в препоръките.

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

- ☐ Отлична- 40%
- ☐ Добра- 50%
- ☐ Удовлетворителна
- ☐ Слаба-10%

Около 90% от анкетираниите, намират интернет страницата на администрацията за отлична или добра по отношение на качеството на предоставяната информация. Само 10% от анкетираниите са критични по отношение на качеството на предоставяната информация. Това е добра атестация за качеството на предоставяната информация на електронната страница на Областна администрация –Търговище. Администрацията следва да продължава да актуализира предоставяната от нея информация на електронната и страница, със същата отговорност и задълбоченост.

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

- ☐ Отлична-30%
- ☐ Добра-70%
- ☐ Удовлетворителна
- ☐ Слаба

100% от анкетираните, намират интернет страницата на администрацията за отлична или добра по отношение на достъпността и. Считаме, че този показател е изпълнен.

6. Как оценявате електронната страница на Областна администрация –Търговище по отношение на нашите новини?

- ☐ Отлична-40%
- ☐ Добра-50%
- ☐ Удовлетворителна-10%
- ☐ Слаба

90% от анкетираните, намират интернет страницата на администрацията за отлична или добра по отношение на новините, които предоставя. Считаме, че този показател е изпълнен. Информацията е предадена професионално и се приема добре от потребителите.

7. Посещавате ли фейсбук страница на Областна администрация –Търговище?

- ☐ Да-80%
- ☐ Не
- ☐ Понякога - 20%
- ☐ Често

Видно от анкетата фейсбук страницата на администрацията е посещавана и следва и занапред да се приема, като един от важните информативни канали с които администрацията да търси връзка с гражданите, потребители на административни услуги. Ролята на този информативен канал, не трябва да бъде пренебрегвана. Може да се помисли и за търсенето и на други интернет канали и платформи за популяризиране на работата на администрацията.

8. Как оценявате фейсбук страница на Областна администрация –Търговище?

- ☐ Отлична -30%
- ☒ Добра- 60%
- ☐ Удовлетворителна- 10%
- ☐ Слаба

90% от анкетираните, намират фейсбук страницата на администрацията за отлична или добра. Считаме, че този показател е изпълнен.

Страницата се поддържа на добро ниво и се приема добре от потребителите.

II.ИЗВОДИ:

Най-често и в най-голям обем потребители на административните услуги в Областна администрация–Търговище са физически лица-**70%**. По-малък брой са представителите на юридически лица и институции и други- **30%**.

Най-често посещаващи сайта на администрацията са лица между 18-45г, те съставляват 80% от посетителите на сайта, а останалите 20% от посетителите са лица от 45-до 65г. Посетителите на сайта на Областна администрация са лица в активна трудоспособна възраст и те са фокус групата, която се интересува от услугите и новините предлагани на сайта на Областна администрация Търговище.

Това са фокус групите, към които трябва да се насочи и адаптира предоставяната информация на сайта и във фейсбук страницата на Областна администрация-Търговище.

Интернет страницата на администрацията- със своите 50%, доказва, че е най-ефективния и търсен начин за запознаване с услугите, предоставяни в Областна администрация –Търговище. По-малък дял, но също важен източник е фейсбук с 30% дял на информация.

Потребителите на административни услуги, намират Интернет страницата на администрацията и фейсбук профила на администрацията за достъпни, подържани на добро ниво и са доволни от новините и от качеството на предоставяната информация в тях.

III.ПРЕПОРЪКИ:

1. Добре е и за в бъдеще степента на образованост и възрастта на посетителите на сайта на ОА-Търговище, да бъде проследявана, чрез анкетите. Тази информация е необходима при разработване на информативни образци на видовете административни услуги и представянето им на гражданите по най-добрия достъпен за тях начин.
2. Администрацията следва да продължава да актуализира предоставяната от нея информация и новини на електронната и страница и в фейсбук, със същата отговорност и задълбоченост.

3. Видно от анкетата фейсбук страницата на администрацията е посещавана и следва и занапред да се приема, като един от важните информативни канали с които администрацията да търси връзка с гражданите, потребители на административни услуги. Ролята на този информативен канал, не трябва да бъде пренебрегвана. Може да се помисли и за търсенето и на други интернет канали и платформи за популяризиране на работата на администрацията.
4. Следва да се търсят възможности за подобряване на външния вид на Интернет страницата на администрацията. Това винаги е възможност за подобрене.

Съгласувал: Тодорка Танева Гл.секретар 21г Подпис:.....

Изготвил: Елина Драгиева Гл.юрисконсулт 21г 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: март 2021г

Вид-встъпително проучване

Място на анкетиране: Областна администрация Търговище

Цел: Вътрешен мониторинг-оценка качеството на административното обслужване

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

Общ брой попълнени анкети-16бр.

АНКЕТНА КАРТА - ПРОУЧВАНЕ МНЕНИЕТО НА СЛУЖИТЕЛИТЕ ОТГОВАРЯЩИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ



ЦЕЛ: Вътрешен мониторинг- оценка качеството на
Административното обслужване

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

ВРЕМЕ НА ПРОВЕЖДАНЕ: март 2021г

Брой анкетирани лица-**16**

I.АНАЛИЗ НА НАЧАЛЕН РЕЗУЛТАТ

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

а/Отлична-11 отговора

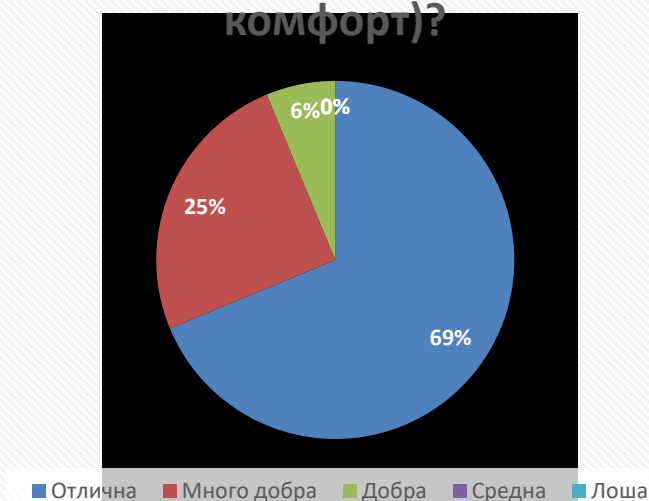
б/Много добра-4 отговора

в/Добра -1 отговор

г/Средна -0 отговора

д/Лоша-0 отговора

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



69% от служителите намират, че обстановката в Центъра за административно обслужване /ЦАО/ (като хигиена, достъпност, удобство и комфорт) е отлична, 25 % от служителите я приемат за много добра, а 6 % смятат, че е 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 безопасност по време на пандемията от COVID-19 ?

а/Отлична-9 отговора

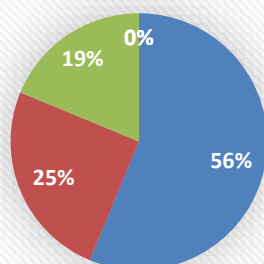
б/Много добра-4 отговора

в/Добра -3 отговора

г/Средна -0 отговора

д/Лоша-0 отговора

Как оценявате обстановката в цялата сграда на ОА , като ниво на безопасност по време на пандемия?



■ Отлична ■ Много добра ■ Добра ■ Средна ■ Лоша

56% или малко повече от половината служители намират, че обстановката в сградата на ОА- Търговище е отлична, като предоставяно ниво на безопасност по време на пандемията от COVID 19. 25 % от служителите я приемат за много добра, като ниво на безопасност, а 19 % от служителите, считат че нивото е добро. Като цяло служителите са дали добра оценка на нивото на безопасност по време на пандемия, предоставяно от администрацията, но в тази насока винаги могат да се търсят подобрения.

3.Имате ли допълнителни предложения за подобряване нивото на безопасност?

Има направени три предложения по посока подобряване на безопасността.

1.Предлагам да се сложат диспенсъри със сапун, със сензор в тоалетните на администрацията.

2.По възможност да продължат да бъдат разделяни служителите в отделни стаи, с оглед по-голяма сигурност и безопасност по време на пандемичната обстановка.

3.Създаване на по-добра организация на работа и възможност за разминаване на потоците в ЦАО, където едновременно се изходираща служебна кореспонденция и се обслужват потребителите на административни услуги.

С настоящия анализ тези предложения да се сведат до знанието на ръководството.

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

а/Отлична-5 отговора

б/Много добра-3 отговора

в/Добра -8 отговора

г/Средна - 0 отговора

д/Лоша- 0 отговора



50% или малко повече от половината служители намират, че обстановката в цялата сградата на ОА- Търговище, като ниво на хигиена и комфорт е добра. 19 % от служителите я приемат за много добра, а 31 % от служителите, я оценяват, като отлична.

Като цяло служителите са дали добра оценка на нивото на хигиената в цялата сграда, но дотук това е видима най-ниския резултат на оценяване от страна на служителите.

Това се очертава, като област на подобрение, с оглед комфорта и безопасността.

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

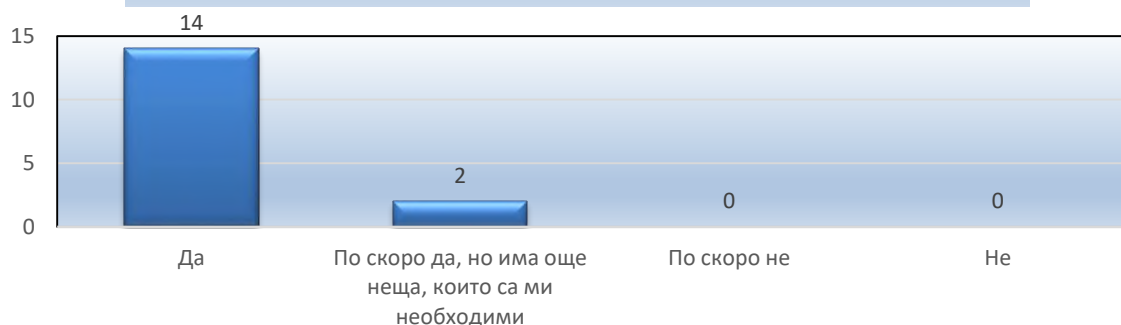
а/Да-14 отговора

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

в/ По скоро не-0 отговора

г/Не -0 отговора

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



Тук отговорите са най-категорични, само двама служители са отговорили, че се нуждаят от допълнителна техника, за изпълнение на тяхната дейност. Явно администрацията е обезпечила технически служителите за изпълнение на дейността им.

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

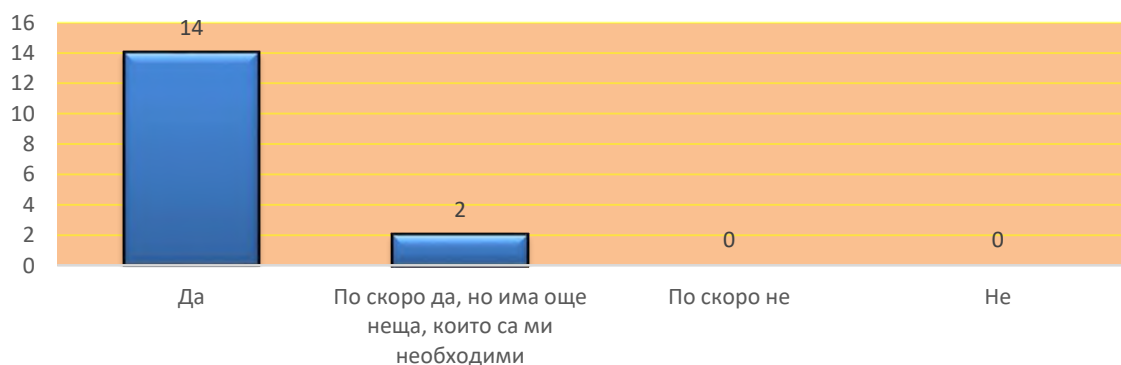
а/Да-14 отговора

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

в/ По скоро не-0 отговора

г/Не- 0 отговора

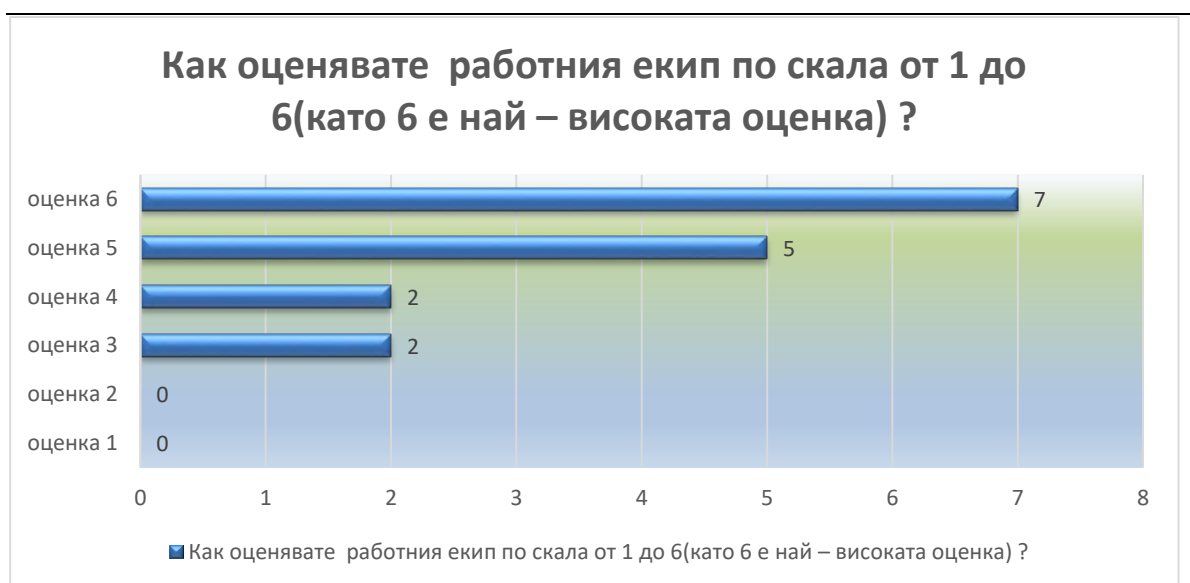
Осигурени ли са необходимите материално-битови условия, за изпълнение на Вашата работа?



Тук отговорите също са категорични, само двама служители са отговорили, че се нуждаят от допълнително обезпечение, за изпълнение на тяхната дейност. Явно администрацията е обезпечила материално-битово служителите с канцеларски материали, мебелировка, отопление, климатици и др, за изпълнение на дейността им.

7.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 и 6, но има и 4 по-ниски оценки. Настоящият анализ само отразява настроенятия в администрацията, без да може да се изведе категоричен извод защо има и няколко по-ниски оценки. Може би 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.

Все пак средно аритметичната оценка на работния екип, поставена от служителите е много добър- 5, която е една висока оценка и показва високото доверие на служителите в работния екип.

8.Когато имате затруднения в процеса на работа, получавате ли помощ и знаете ли към кого да се обърнете?

а/Да-9 отговора

б/По скоро да, но има още какво да се желае-4 отговора

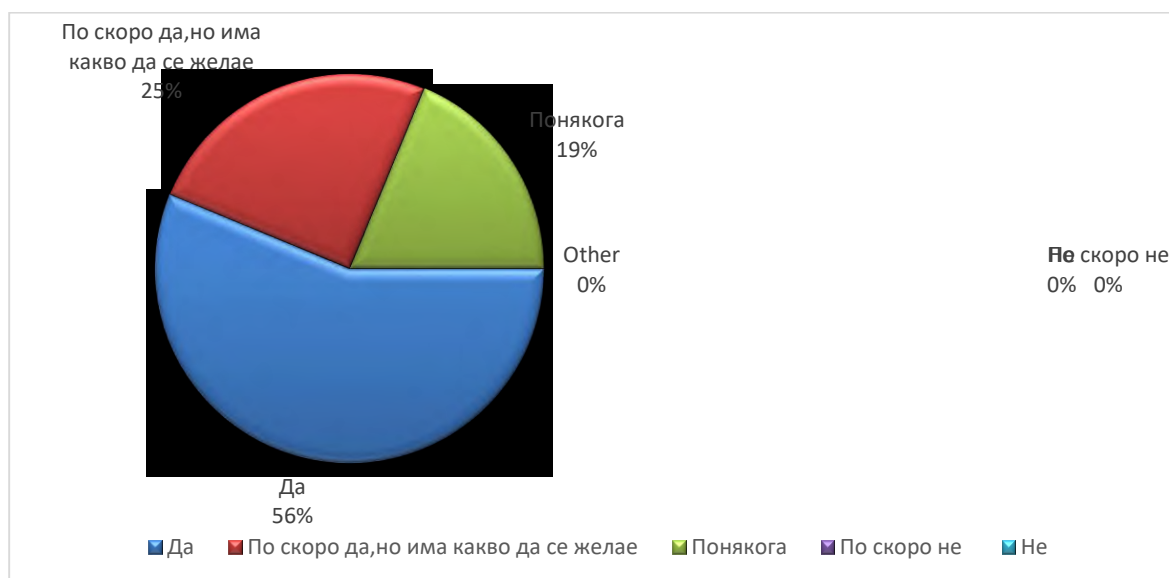
в/ Понякога-3 отговора

г/ По скоро не-0 отговора

д/Не – 0 отговора

е/Нямам нужда от помощ-0 отговора

Когато имате затруднения в процеса на работа, получавате ли помощ и знаете ли към кого да се обърнете?



56% или малко повече от половината служители, считат, че има към кого да се обърнат, когато имат затруднения в процеса на работа.

25 % от служителите, отговарят с: По скоро да, но има още какво да се желае, а 19 % от служителите, смятат, че само понякога получават помощ и знаят към кого да се обърнат, ако имат затруднения в процеса на работа. Това подсказва за 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 подобрение, с оглед цялостната дейност на администрацията.**

9.Смятате ли, че вашето звено се нуждае от допълнителен или по-квалифициран персонал за да може да вършите по ефективно възложената Ви работа?

а/Да-3 отговора

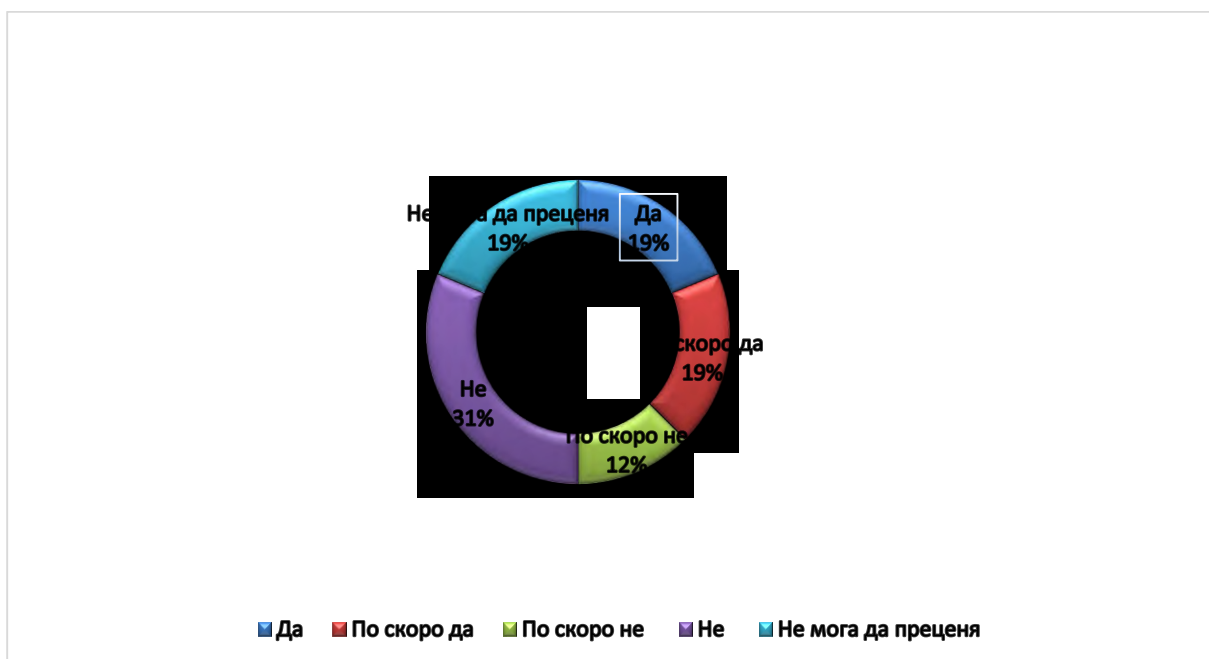
б/По скоро да-3 отговора

в/ По скоро не-2 отговора

г/Не -5 отговора

д/Не мога да преценя-3 отговор

Смятате ли, че вашето звено се нуждае от допълнителен или по-квалифициран персонал за да може да вършите по ефективно възложената Ви работа



На въпроса: Смятате ли, че вашето звено се нуждае от допълнителен или по-квалифициран персонал за да може да вършите по ефективно възложената Ви работа има доста полярни отговори- 38 % от служителите, са дали утвърдителен отговор, а 43 % от служителите отрицателен.

19 % от служителите са отказали да посочат конкретен отговор.

Естествено следва да се отчете, че така зададен въпросът е и доста провокативен и би могъл да се възприеме от анкетирания и като поставяне под съмнение на неговата собствена квалификация и възможност да изпълнява възложената му работа. Но целта на въпроса е до голяма степен да покаже, дали има невралгични звена, които се нуждаят от допълнителен персонал. 38 % са добър индикатор в тази посока.

10.Смятате ли, че съотношението експерти /технически персонал е правилно балансирано в администрацията?

а/Да-6 отговора

б/По скоро да-2 отговора

в/ По скоро не-2 отговора

г/Не -2 отговора

д/Не мога да преценя-4 отговора

Смятате ли, че съотношението експерти /технически персонал е правилно балансирано в администрацията?



■ Да ■ По скоро да ■ По скоро не ■ Не ■ Не мога да преценя

На този въпрос 49 % от служителите, считат че, съотношението експерти /технически персонал е правилно балансирано в администрацията. 26 % от служителите са на противоположното мнение, а 25 % от служителите не са се ангажирали с конкретен отговор. Отчита се известна полярност във мненията служителите по темата.

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

а/Да, в рамките на длъжността ми-11 отговора

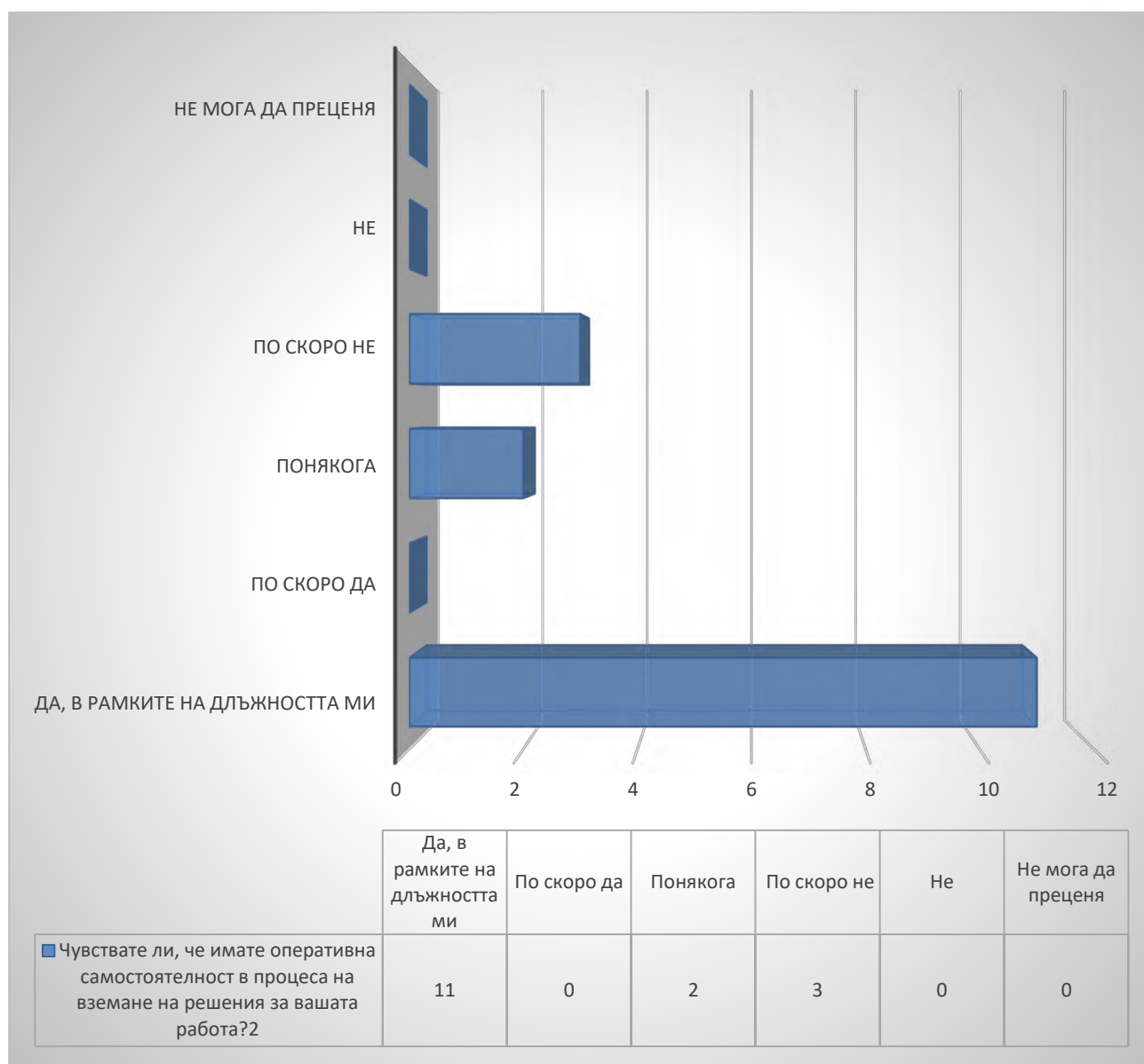
б/По скоро да-0 отговора

в/ Понякога-2 отговор

г/ По скоро не-3 отговора

д/Не -0 отговора

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



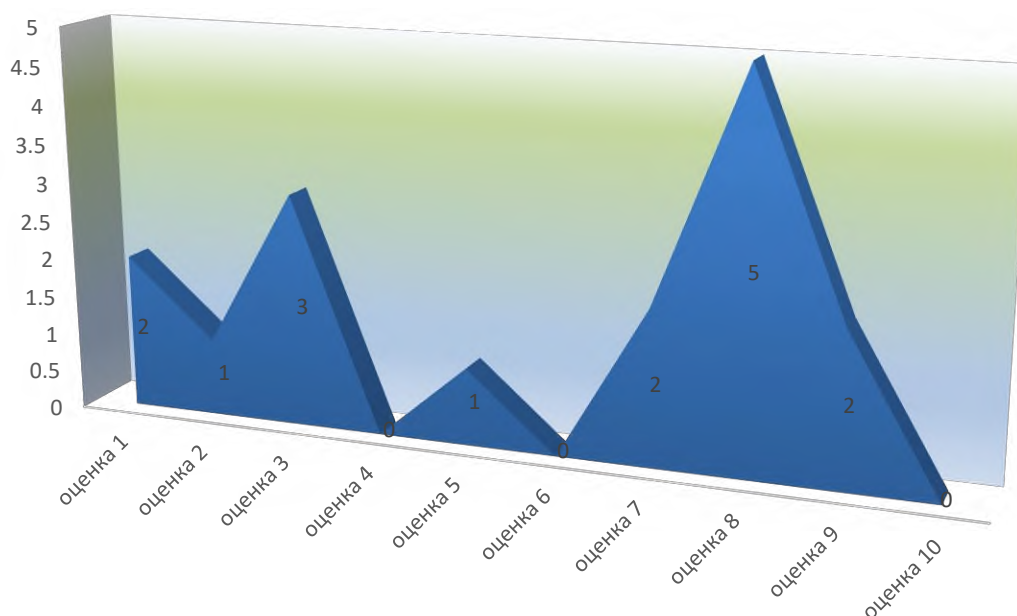
В случая повечето служители- 11 души, към времето на анкетиране март 2021г са счели, че разполагат с оперативна самостоятелност в рамките на длъжността си за вземане на решения. Двама служители, за анкетирувания период считат, че само понякога разполагат с оперативна самостоятелност в процеса на вземане на решения, а трима не са се възприели, като свободни да вземат сами решения в работния процес. Към конкретния период на анкетиране, явно се усеща известна липса на оперативна свобода в процеса на вземане на решения.

Следва да се работи в посока предоставяне на по-голяма оперативна самостоятелност на служителите да предлагат и да вземат решения в рамките на длъжността си.

12. 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

Как оценявате стреса в работния процес по скала от 1 до 10(като 10 е най – високата оценка) ?



	оценка 1	оценка 2	оценка 3	оценка 4	оценка 5	оценка 6	оценка 7	оценка 8	оценка 9	оценка 10
■ Как оценявате стреса в работния процес по скала от 1 до 10(като 10 е най – високата оценка) ?	2	1	3	0	1	0	2	5	2	0

Повече от половината служители са оценили нивото на стрес в работния процес за анкетирувания период март 2021г, с оценка над 5, т.е в горната скала на мерителната таблица. Явно нивото на стрес в измерваният период в администрацията е било доста голямо, съгласно направената самооценка.

Това при всички случаи е индикатор за мярка за подобрене, тъй-като намаляване нивото на стреса в работата води до по-висока продуктивност и по-високи резултати.

13.Обичате ли работата си?

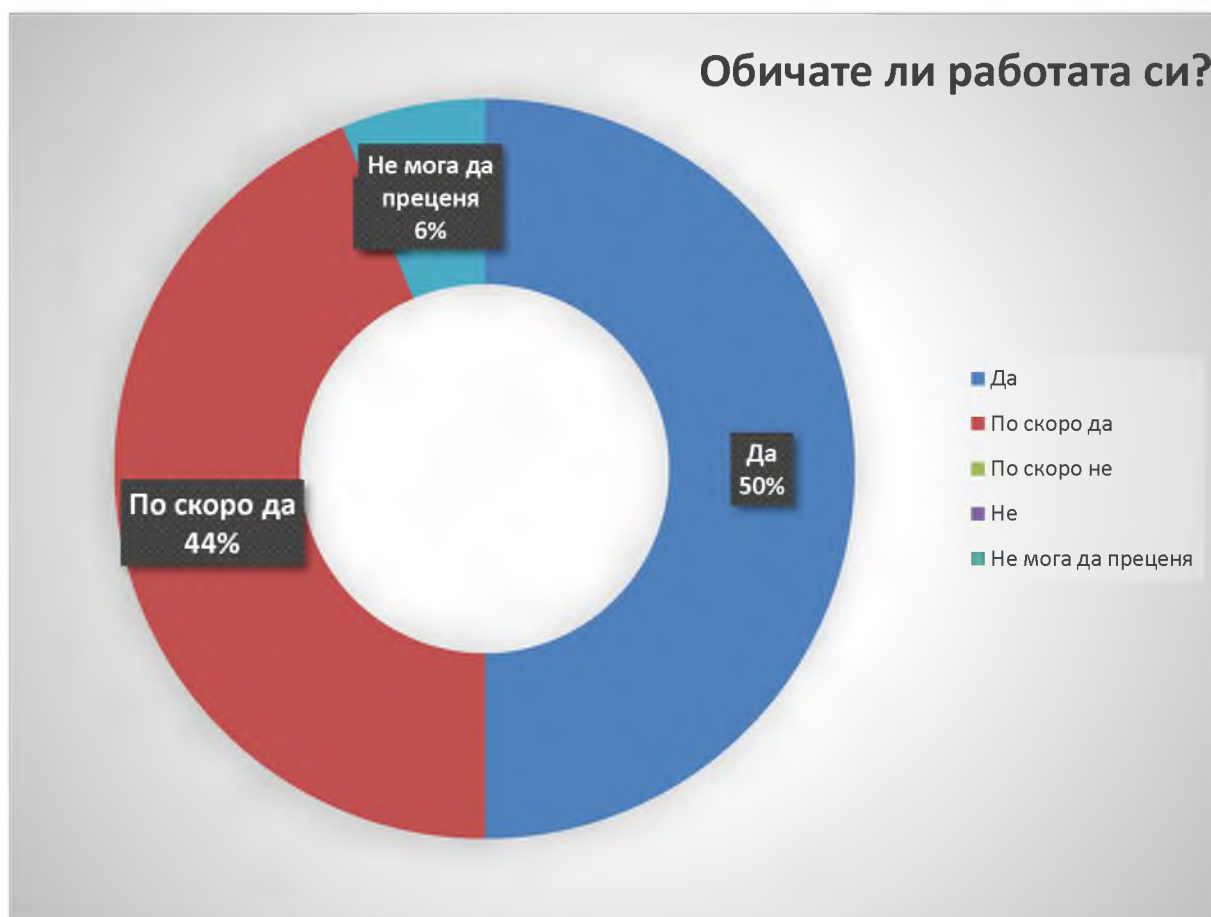
а/Да-8 отговора

б/По скоро да-7 отговора

в/ По скоро не-0 отговора

г/Не -0 отговора

д/Не мога да преценя-1 отговор



Тук се наблюдава изключително голям процент на отговорилите положително на посоченият въпрос 50 % от служителите са отговорили твърдо да, че обичат работата си 44% от служителите, са отговорили че, по скоро обичат работата си или общо 94 % от анкетираните са мотивирани да работят в Областна администрация – Търговище, едва 6% от анкетираните не могат да преценят дали обичат работата си в администрацията.

Явно служителите на администрацията в огромната си част харесват работата си и са силно мотивирани.

14.Идвате ли с удоволствие на работа?

а/Да-6

б/По скоро да-5

в/Понякога-1

г/ По скоро не-1

д/Не -2

е/Не мога да преценя-1



На този въпрос отрицателен или индиферентен отговор са дали общо 31 % от служителите, а 69 % от служителите са дали положителен отговор. Този отговор рязко контрастира с отговорите на предходния въпрос, където 94% от служителите са заявили, че обичат работата си. Същевременно съизмерено с отговорите касаещи нивото на стрес на анкетираните през посочения анкетен период -март 2021г се вижда пряко пропорционална зависимост между двата отговора. По отношение на нивото на стрес в този анкетен период повече от половината анкетирани са отговорили, че по скала от 1 до 10, нивото на работния стрес е над 5, т.е в горната половина от скалата. Логично има пряка връзка между завишеното ниво на стрес и отрицателните отговори настоящия въпрос, на част от работещите в администрацията в рамките на анкетния период.

Това е важен индикатор и следва да се работи по посока намаляване на стреса в работния процес, с оглед повишаване продуктивността.

15. 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

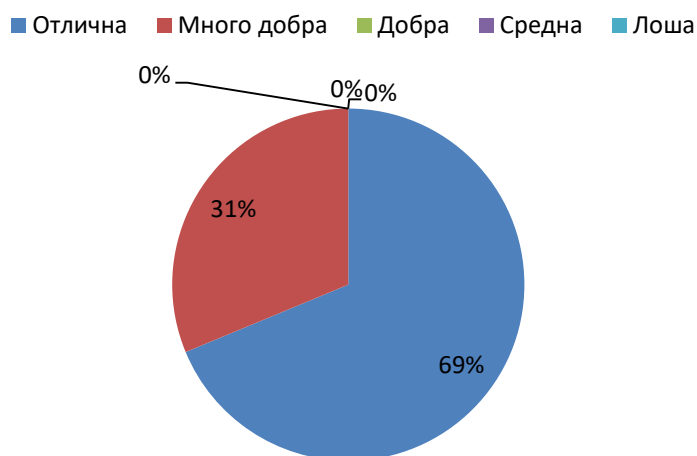
3 -0 отговора

4 -0 отговора

5 -5 отговора

6 -11 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 69 % от служителите намират, че качеството на услугите е отлично, а останалите 31 % смятат, че е много добро. Дадена е много висока оценка на създадената организация по обслужването, но 31 % от служителите все пак смятат, че има още какво да се подобри в предоставяното качество на услугите.

16. 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

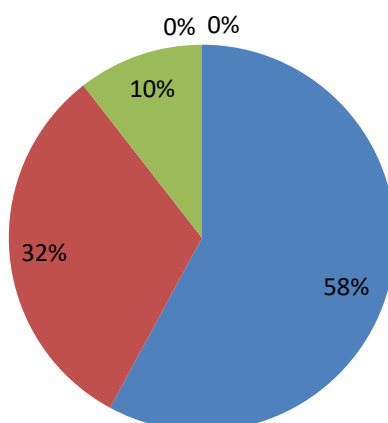
4 -2 отговора

5 -6 отговора

6 -8 отговора

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

■ Отлична ■ Много добра ■ Добра ■ Средна ■ Лоша



Видно от резултатите от анкетата 58 % от служителите намират, че качеството на обслужването в ЦАО е отлично, останалите 32 % смятат, че е много добро. А 10 % от служителите намират, че е на добро ниво.

Дадена е висока оценка на създадената организация по обслужването в ЦАО, но в сравнение с общата оценка на нивото на организацията на обслужване в администрацията оценката на обслужването в ЦАО е сравнително видимо по-ниско оценена.

42 % от служителите, все пак смятат, че има още какво да се подобри в предоставяното качество на услугите в ЦАО. Следва това да се впише като мярка за подобрене.

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

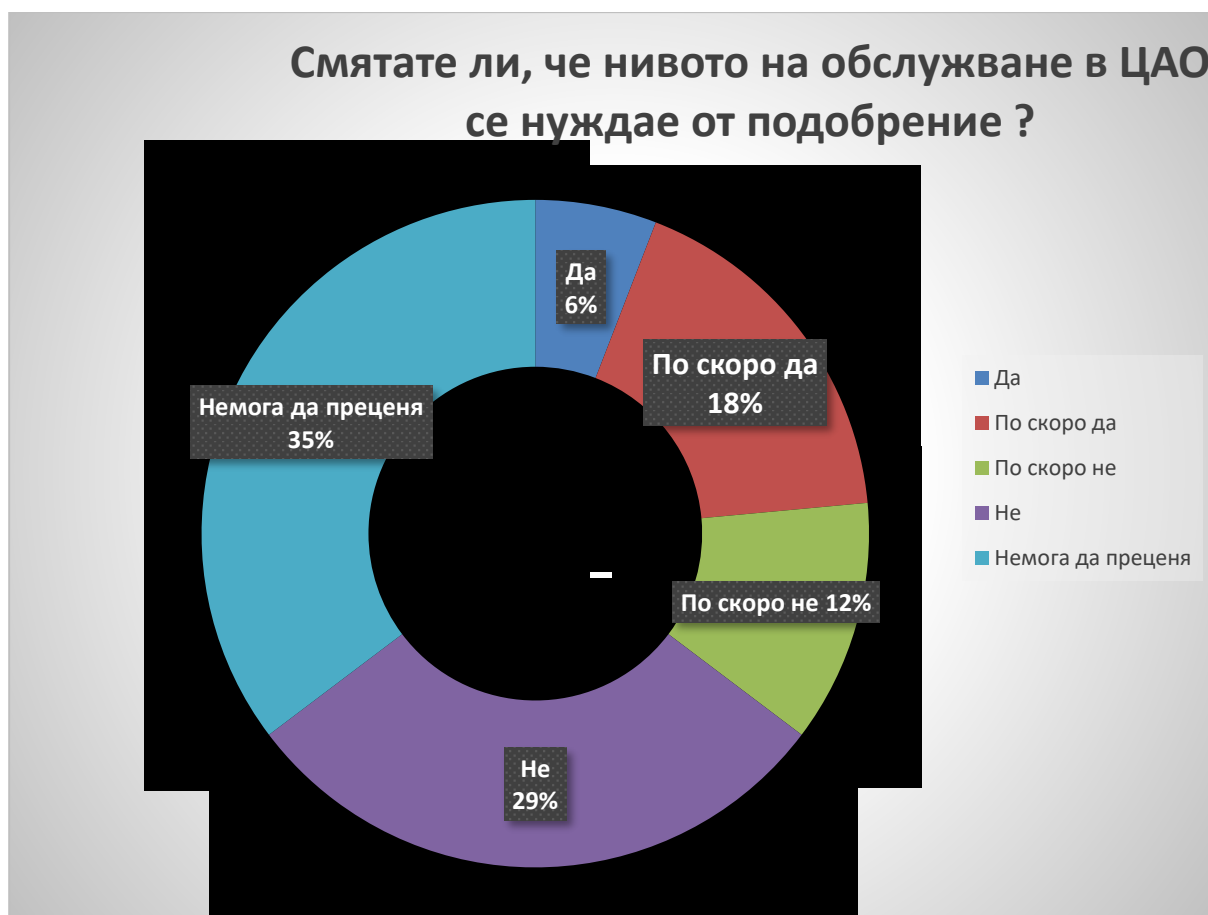
а/Да-1 отговор

б/По скоро да-3 отговора

в/ По скоро не-2 отговора

г/Не -5 отговора

д/Не мога да преценя-4 отговора



Видно от резултатите от анкетата 41 % от служителите, или по-малко от половината намират, че нивото на обслужването в ЦАО не се нуждае от подобрение. 35 % или около 1/3 от служителите, не могат да преценят. А 24 % от служителите смятат, че нивото на административното обслужване осъществявано в ЦАО, се нуждае от подобрение.

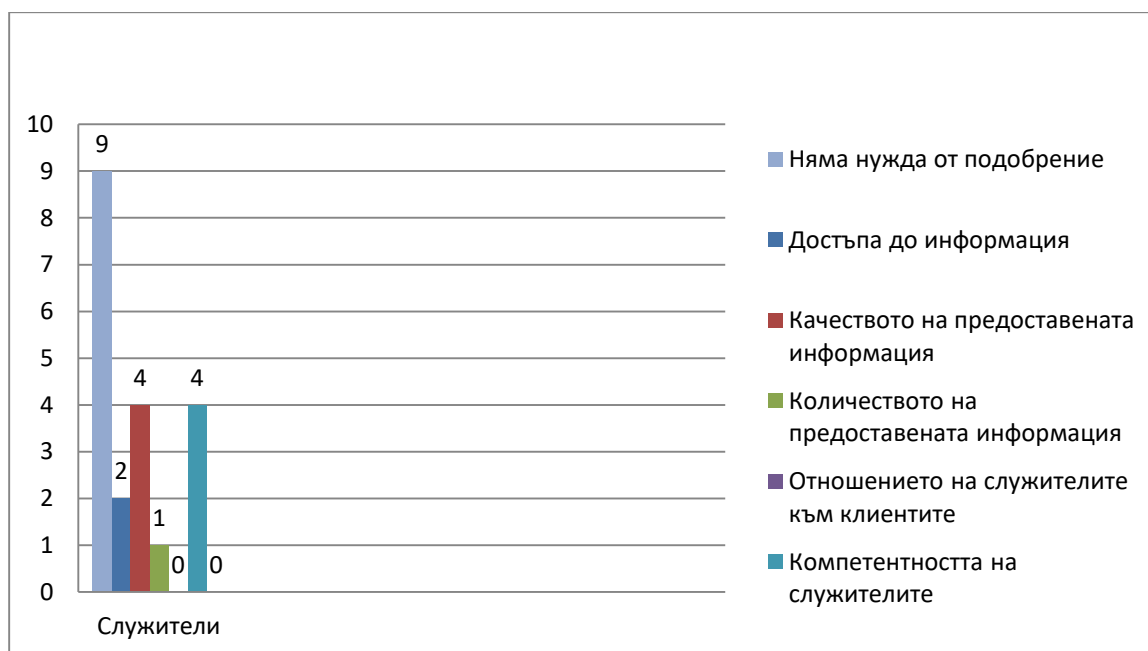
Факта, че категорично мнение, че нивото на административното обслужване осъществявано в ЦАО, не се нуждае от подобрение, са дали под 50% от служителите, е индикатор, че трябва да се работи по посока на повишаване нивото на административното обслужване в ЦАО.

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

Достъпът до информация	2
Качеството на предоставената информация	4

Количеството на предоставената информация	1
Отношението на служителите към клиентите	0
Компетентността на служителите	4
Обстановката в която се предоставят услугите	0
Няма нужда от подобрене	9

Тук няма поставено ограничение за отговори, поради което са повече от 16.



Видно от отговорите, отношението на служителите към клиентите и обстановката в която се предоставят услугите, категорично не се нуждаят от подобрене.

Като области, които се нуждаят от подобрене с по 4 отговора се очертават: качеството на предоставената информация в областта на административното обслужване и компетентността на служителите. Тези области, винаги могат да бъдат подобрени. **Следва това да се впише, като мярка за подобрене.**

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

Има пет направени препоръки.

За да има качествено административно обслужване е необходима специална експертност на администрацията, която към момента не разполага с такава.

Осъществяването на регулярни обучения, консултации и др.

Разделяне на потоците на ЦАО, относно изходирането на служебна кореспонденция и обслужването на потребителите на административни услуги.

Препоръката ми е по-добра концентрация, повече внимателност при входиране на документи, касаещи една и съща преписка за да не се получават различни входящи номера при входирането им и различни изходящи номера при изходирането на същите.

Служителите в ЦАО, следва да познават в детайли административните услуги предоставяни от администрацията, а не твърде често да се допитват до експертите. Следва и да са по-добре концентрирани при входирането на преписки, за да няма разминаване във входящите номера по една и съща преписка.

С настоящия анализ тези препоръки, ще се сведат до знанието на ръководството

20. Каква оценка бихте поставили на интернет страницата на Областна администрация-Търговище от 1 до 6 (като 6 е най - високата), по отношение на дадената информация?

1 2 3 4 5 6

1 -0 отговора

2 -0 отговора

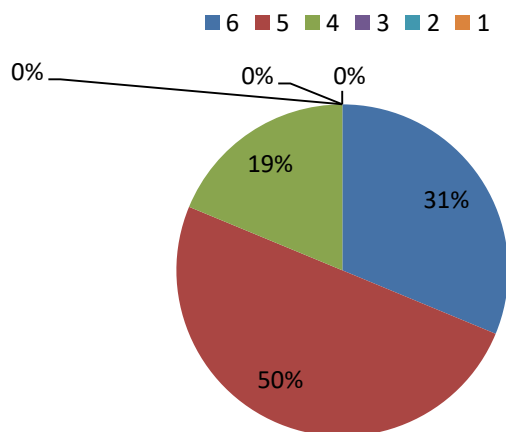
3 -0 отговора

4 -3 отговора

5 -8 отговора

6 -5 отговора

**Каква оценка бихте поставили от 1 до 6
(като 6 е най - високата), на дадената
информация в интернет страницата на
ОА-Търговище?**



Видно от резултатите от анкетата 50 % от служителите, дават оценка много добра оценка- 5 на интернет страницата на администрацията. 31 % я считат за отлична, а 19 % от служителите смятат същата за добра. Все пак въпреки много добрите оценки, това е аспект, който винаги може да бъде подобрен. Така, че следва да се включи, като мярка за подобрене.

21. Приоритети за подобряване - Кои аспекти от интернет страницата на ОА- Търговище, считате, че най – много се нуждаят от подобрене?

Достъпът до информация	1
Качеството на предоставената информация	2
Количеството на предоставената информация	3
Начина по който е систематизирана информацията	4
Визията	2
Няма нужда от подобрене	7



7 служители от общо 16, или по-малко от половината анкетирани смятат, че нито един аспект от интернет страницата на ОА-Търговище не се нуждае от подобрене.

Четирима служители считат, че начина по който е систематизирана информацията в интернет страницата на ОА-Търговище има нужда от подобрене, а други трима считат, че количеството на предоставената информация, се нуждае от такова. Това, очевидно се явява зона за подобрене върху която следва да се акцентира и да се работи в бъдеще.

Двама служители считат, че трябва да се подобри визията на страницата и нейното качество, а един служител счита че следва да има подобрене и в достъпа до информация.

При всички случаи, подобряването на интернет страницата на ОА-Търговище, следва да се включи, като мярка за подобрене.

22. Каква оценка бихте поставили на фейсбук страницата на Областна администрация-Търговище от 1 до 6 (като 6 е най - високата), по отношение на дадената информация?

1 2 3 4 5 6

1 -1 отговора

2 -1 отговора

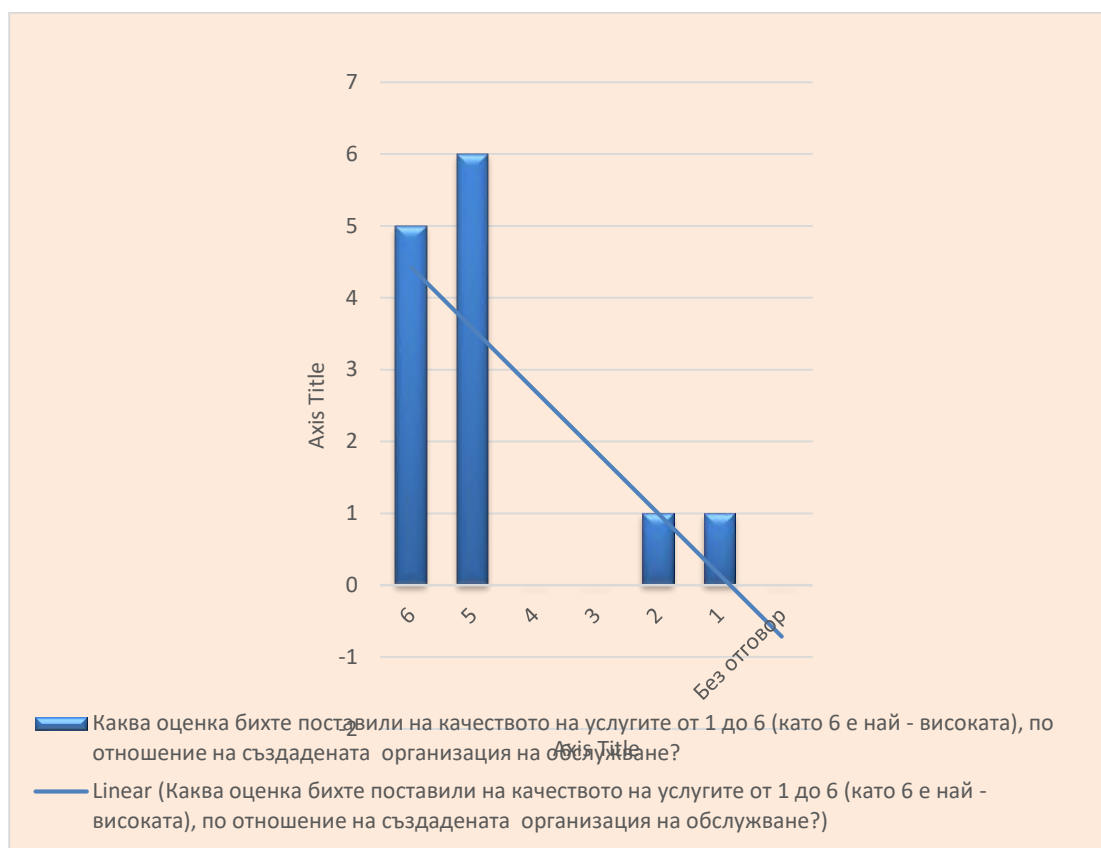
3 -0 отговора

4 -0 отговора

5 -6 отговора

6 -5 отговора

Трима не са дали отговор.



Общо 84 % от служителите одобряват фейсбук страницата на Областна администрация-Търговище по отношение на дадената информация.

Останалата част считат, че оценката следва да е по-ниска.

Една част от служителите не дават отговор.

23.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-7 отговора

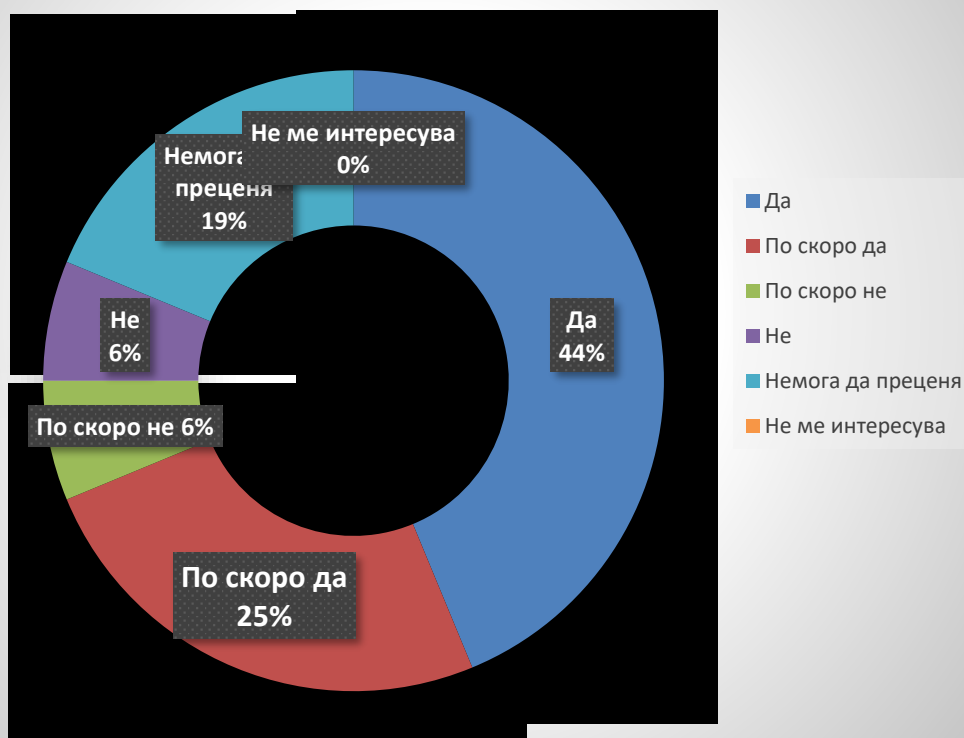
б/По скоро да- 4 отговора

в/ По скоро не- 1отговор

г/Не -1 отговор

д/Не мога да преценя-3 отговора

е/Не ме интересува, попълних я по задължение-0 отговора



Общо 69 % , считат че подобен род анкетиране реално може да допринесе за подобряване качеството на административното обслужване в ОА- Търговище и че ще бъде взета под внимание.

На обратното мнение са 12% от попълните анкетата, а 19% не могат да преценят. В 31 % от служителите се забелязва известна скептичност по отношение на това, че такъв тип допитване може да бъде механизъм, който да доведе до някаква промяна по отношение на утвърдените методи на работа в администрацията.

Все пак, следва да се отбележи, че по-голямата част от анкетиранияте вярват, че мнението им е важно и може да бъде взето под внимание.

II.Общи изводи от направеното анкетиране:

1. Висок процент от служителите намират, че обстановката в Центъра за административно обслужване /ЦАО/(като хигиена, достъпност, удобство и комфорт) е отлична и безопасна в пандемична обстановка.

Има и направени три конкретни предложения по посока подобряване на безопасността.

1.Предлагам да се сложат диспенсъри със сапун, със сензор в тоалетните на администрацията.

2.По възможност да продължат да бъдат разделяни служителите в отделни стаи, с оглед по-голяма сигурност и безопасност по време на пандемичната обстановка.

3.Създаване на по-добра организация на работа и възможност за разминаване на потоците в ЦАО, където едновременно се изходираща служебна кореспонденция и се обслужват потребителите на административни услуги.

С настоящия анализ тези предложения да се сведат до знанието на ръководството.

2.Като цяло служителите са дали добра оценка на нивото на хигиената в цялата сграда, но все пак това се очертава, като област на подобрене, с оглед комфорта и безопасността.

3.Администрацията е обезпечила технически и материално битово служителите за изпълнение на дейността им.

4.Голяма част от колектива е оценил работния екип с високи оценки - 5 и 6, но има и 4 по-ниски оценки. Може би трябва да се потърси начин за приобщаване на всички, към екипа, чрез повече съвместни работни срещи, работа в екип и комуникация и други начини възможни и приложими в администрацията. Следва да се отбележи, че средноаритметичната оценка, която екипът си поставя е много добър-5.

5. 56% или малко повече от половината служители, считат, че има към кого да се обърнат, когато имат затруднения в процеса на работа. 25 % от служителите, отговарят с: „по скоро да, но има още какво да се желае“, а 19 % от служителите, смятат, че само понякога получават помощ и знаят към кого да се обърнат, ако имат затруднения. Това е подсказка за липсата на експертност на администрацията в определени области и нуждата от допълване на екипа с експерти в някой сфери на дейност в администрацията и се очертава, като област на подобрене.

6.На въпроса: Смятате ли, че вашето звено се нуждае от допълнителен или по-квалифициран персонал за да може да вършите по ефективно възложената Ви работа има доста полярни отговори- 38 % от служителите, са дали утвърдителен отговор, а 43 % от служителите отрицателен. 19 % от служителите, са отказали да посочат конкретен отговор. Естествено, следва да се отчете, че така зададен въпросът е провокативен и би могъл да се възприеме от анкетирания, като поставяне под съмнение на неговата собствена квалификация и възможност да изпълнява възложената му работа. Но целта на въпроса е до голяма степен да покаже, дали има невралгични звена, които се нуждаят от допълнителен персонал. 38 % са добър индикатор в тази посока.

7. На въпроса дали има правилен баланс между експерти и технически персонал 49 % от служителите, считат че, съотношението експерти /технически персонал е правилно балансирано в администрацията. 26 % от служителите са на противоположното мнение, а 25 % не са се ангажирали с конкретен отговор. Отчита се известна полярност във мненията по темата.

8. На въпроса : „Чувствате ли, че имате оперативна самостоятелност в процеса на вземане на решения за вашата работа?“ повечето служители-11 души, към времето на анкетиране март 2021г са счели, че разполагат с оперативна самостоятелност в рамките на длъжността си за вземане на решения. Двама служители, за анкетирания период считат, че само понякога разполагат с оперативна самостоятелност в процеса на вземане на решения, а трима не са се възприели, като свободни да вземат сами решения в работния процес. Това говори за известна липса на свобода за анкетирания период в процеса на вземане на решения. В тази връзка и за в бъдеще следва да се работи в посока предоставяне на по-голяма оперативна самостоятелност на служителите да предлагат решения в рамките на длъжността си.

9. Повече от половината служители са оценили нивото на стрес в работния процес с оценка над 5 , т.е в горната скала на мерителната таблица. Явно нивото на стрес в измерваният период март 2021г в администрацията е било доста голямо, съгласно направената самооценка. Това при всички случаи е индикатор за мярка за подобрение, тъй-като намаляване нивото на стреса в работата води до по-висока продуктивност и по-високи резултати.

10. 94 % от анкетираните са мотивирани да работят в Областна администрация –Търговище, едва 6% от анкетираните не могат да преценят дали обичат работата си в администрацията. Явно служителите на администрацията в огромната си част харесват работата си и са силно мотивирани.

11. На въпроса: „идвате ли с удоволствие на работа?“ - отрицателен или индиферентен отговор са дали общо 31 % от служителите, а само 69 % от служителите са дали положителен отговор. Този отговор рязко контрастира с отговорите на предходния въпрос, където 94% от служителите са заявили, че обичат работата си. Същевременно съизмерено с отговорите касаещи нивото на стрес на анкетираните през посочения анкетен период -март 2021г се вижда пряко пропорционална зависимост между двата отговора. По отношение на нивото на стрес в този анкетен период повече от половината анкетирани са отговорили, че по скала от 1 до 10, нивото на работния стрес е над 5, т.е в горната половина от скалата. Логично има пряка връзка между завишеното ниво на стрес и отрицателните отговори на настоящия въпрос, на част от работещите в администрацията в рамките на анкетния период - март 2021г.**Това е важен индикатор и следва за в бъдеще да активно да се работи по посока намаляване на стреса в работния процес, с оглед повишаване продуктивността.**

12. Дадена е добра оценка на създадената организация по обслужването в ЦАО, но в сравнение с общата оценка на нивото на организацията на обслужване в администрацията оценката на обслужването в ЦАО е сравнително по-ниско оценена. 42 % от служителите, все пак смятат, че има още какво да се подобри в предоставяното качество на услугите в ЦАО. Следва това да се впише като мярка за подобрене.

13. Видно от отговорите, отношението на служителите към клиентите и обстановката в която се предоставят услугите, категорично не се нуждаят от подобрене. Като области, които се нуждаят от подобрене с по 4 отговора се очертават:

качеството на предоставената информация в областта на административното обслужване и компетентността на служителите. Тези области, винаги могат да бъдат подобрене. **Следва това да се впише, като мярка за подобрене.**

14. По отношение на въпроса: **Имате ли предложения и препоръки, свързани с подобряване качеството на административното обслужване.** Има 4 направени препоръки.

За да има качествено административно обслужване е необходима специална експертност на администрацията, която към момента не разполага с такава.

Осъществяването на регулярни обучения, консултации и др.

Разделяне на потоците на ЦАО, относно изхождането на служебна кореспонденция и обслужването на потребителите на административни услуги.

Препоръката ми е по-добра концентрация, повече внимателност при входиране на документи, касаещи една и съща преписка за да не се получават различни входящи номера при входирането им и различни изходящи номера при изхождането на същите.

Служителите в ЦАО, следва да познават в детайли административните услуги предоставяни от администрацията, а не твърде често да се допитват до експертите. Следва и да са по-добре концентрирани при входирането на преписки, за да няма разминаване във входящите номера по една и съща преписка.

С настоящия анализ тези препоръки, ще се сведат до знанието на административното ръководство, да прецени ако има нужда от подобрене.

15.Видно от резултатите от анкетата 50 % от служителите, дават оценка много добра оценка- 5 на интернет страницата на администрацията. 31 % я считат за отлична, а 19 % от служителите смятат същата за добра.

Но помолени за конкретика, става ясно че, четирима служители считат, че начина по който е систематизирана информацията в интернет страницата на ОА- Търговище има нужда от подобрене, а други трима считат, че количеството на предоставената информация, се нуждае от такова. Двама служители считат, че трябва да се подобри визията на страницата и нейното качество, а един служител счита че следва да има подобрене и в достъпа до информация.

Това, очевидно се явява зона за подобрене върху която следва да се акцентира и да се работи в бъдеще.

16.Общо 84 % от служителите одобряват фейсбук страницата на Областна администрация-Търговище по отношение на дадената информация. Останалата част считат, че оценката следва да е по-ниска.

Това също е аспект, който винаги може да бъде подобрен. Така, че следва да се включи, като мярка за подобрене.

III.Препоръки:

1.Да се следи за високото ниво в цялата сграда на Областна администрация –Търговище, като предоставяна хигиена и комфорт и да не бъдат снижавани изискванията в тази насока в условията на пандемия.

2. Преглед и преценка на направените три предложения по посока подобряване на безопасността, от страна на административното ръководство на администрацията и предприемане на мерки, при необходимост.

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.

4. Да се провери, дали има невралгични звена, които се нуждаят от допълнителен персонал. И да се потърси адекватен начин за преодоляване на тази липса.

5. Следва да се работи и занапред в посока предоставяне на по-голяма оперативна самостоятелност на служителите да предлагат решения в рамките на длъжността си, като служителите и административните ръководители да бъдат изслушвани в процеса на вземане на решения и да им се дава възможност да предлагат възможни варианти на действие в рамките на работния процес.

6. Следва да се търсят начини по посока намаляване на стреса в работния процес, с оглед повишаване продуктивността и качеството на работа.

7. Да се работи в посока повишаването на компетентността на служителите работещи в Центъра за административно обслужване /ЦАО/ и по този начин да се подобри качество на предоставяното обслужване. От една страна това ще се постигне, чрез повишаване на изискванията към тяхната дейност, но и чрез допълнителни обучения и подпомагане в процеса на тяхната работа.

8. Преглед и преценка на направените пет препоръки, свързани с подобряване качеството на административното обслужване в ЦАО от страна на административното ръководство на администрацията и предприемане на мерки, при необходимост.

9. Да се направи преглед и анализ на информацията и новините предоставяни в интернет страницата и фейсбук страницата на Областна администрация –Търговище и да се подобри, актуализира и прецизира при нужда.

Съгласувал:
Тодорка Танева, Гл.секретар

Дата:2021 г. Подпис:.....

Изготвил:
Елина Драгиева, Главен юрисконсулт

Дата:.....2021 г. 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 2021г

Вид-финално проучване

Място на анкетирание: Областна администрация Търговище

Цел: Вътрешен мониторинг-оценка качеството на административното обслужване

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

Общ брой попълнени анкети-15бр.

АНКЕТНА КАРТА - ПРОУЧВАНЕ МНЕНИЕТО НА СЛУЖИТЕЛИТЕ ОТГОВАРЯЩИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ



ЦЕЛ: Вътрешен мониторинг- оценка качеството на
Административното обслужване

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

ВРЕМЕ НА ПРОВЕЖДАНЕ: декември 2021г

Брой анкетирани лица-**15**

I.АНАЛИЗ НА НАЧАЛЕН РЕЗУЛТАТ

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

а/Отлична- 6 отговора

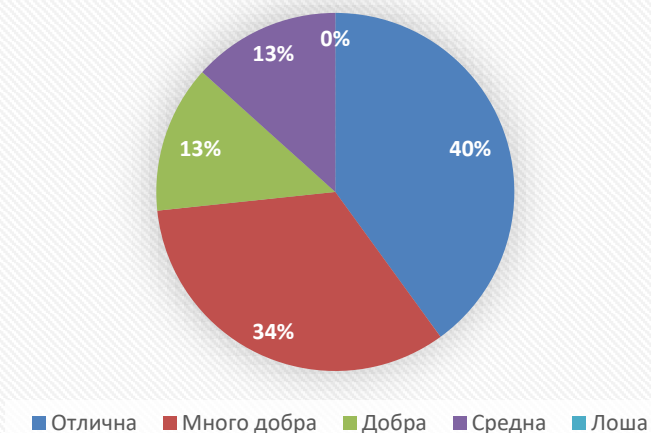
б/Много добра-5 отговора

в/Добра -2 отговор

г/Средна – 2 отговора

д/Лоша-0 отговора

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



49% от служителите намират, че обстановката в Центъра за административно обслужване /ЦАО/ (като хигиена, достъпност, удобство и комфорт) е отлична, 35 % от служителите я приемат за много добра, а 13 % смятат, че е добра и 13 % смятат, че е средна. Като цяло служителите са дали сравнително добра оценка на условията предоставяни от администрацията в Центъра за административно обслужване /ЦАО/. Но сравнение с предходния период оценката се е понижала.

2. Как оценявате обстановката в цялата сграда на Областна администрация –Търговище, като ниво на безопасност по време на пандемията от COVID-19 ?

а/Отлична-6 отговора

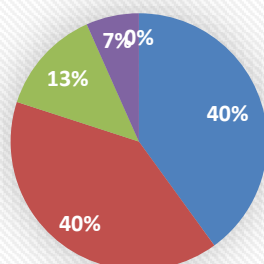
б/Много добра-6 отговора

в/Добра -2 отговора

г/Средна -1 отговор

д/Лоша-0 отговора

Как оценявате обстановката в цялата сграда на ОА , като ниво на безопасност по време на пандемия?



■ Отлична ■ Много добра ■ Добра ■ Средна ■ Лоша

40% или малко повече от половината служители намират, че обстановката в сградата на ОА- Търговище е отлична, като предоставяно ниво на безопасност по време на пандемията от COVID 19. 40 % от служителите я приемат за много добра, като ниво на безопасност, а 13 % от служителите, считат че нивото е добро и 7 % от служителите, считат че нивото е средно. Като цяло служителите са дали добра оценка на нивото на безопасност по време на пандемия, предоставяно от администрацията, но и тук нивото е спаднало от предишното оценяване. **В тази насока винаги могат да се търсят подобрения.**

3.Имате ли допълнителни предложения за подобряване нивото на безопасност?

Има направени три предложения по посока подобряване на безопасността.

1.По-честа дезинфекция.

2.Единствено при увеличение на от коронавирустна инфекция, максимално да бъде ограничен живият контакт или да бъде приложена работа от разстояние, за да запазим максимално здравето си.

3. Разглеждане на възможността за работа от разстояние осигуряване на помещения за работа само за един служител-самостоятелно

С настоящия анализ тези предложения да се сведат до знанието на ръководството.

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

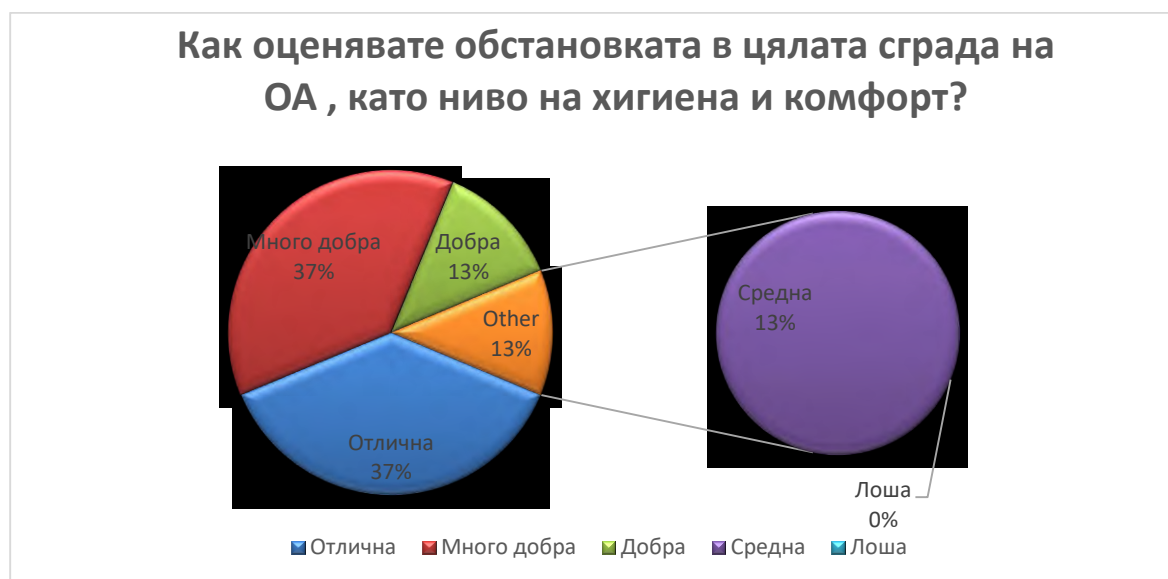
а/Отлична-5 отговора

б/Много добра-6 отговора

в/Добра -2 отговора

г/Средна - 2 отговора

д/Лоша- 0 отговора



50% или малко повече от половината служители намират, че обстановката в цялата сградата на ОА- Търговище, като ниво на хигиена и комфорт е добра. 37 % от служителите я приемат за много добра, а 37 % от служителите, я оценяват, като отлична. Но 13% от служителите, я оценяват като лоша.

Като цяло служителите са дали добра оценка на нивото на хигиената в цялата сграда, но дотук това е видима най-ниския резултат на оценяване от страна на служителите.

Това се очертава, като област на подобрение, с оглед комфорта и безопасността.

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

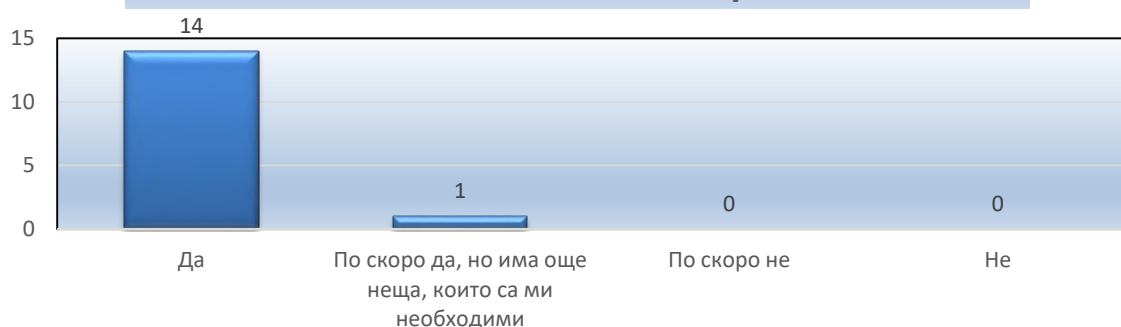
а/Да-14 отговора

б/По скоро да, но има още неща които са ми необходими-1отговор

в/ По скоро не-0 отговора

г/Не -0 отговора

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



Тук отговорите са най-категорични, само един служител е отговорил, че се нуждае от допълнителна техника, за изпълнение на дейността си. Явно администрацията е обезпечила технически служителите за изпълнение на дейността им.

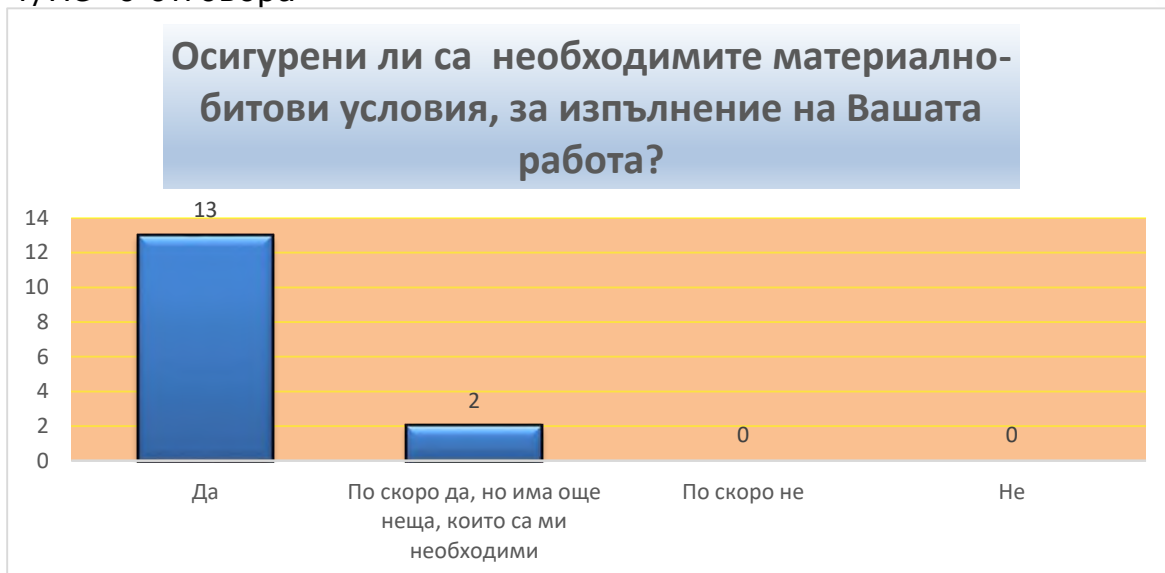
6. Осигурени ли са необходимите материално-битови условия/ канцеларски материали, мебелировка, отопление, климатици и др. /при изпълнение на Вашата работа?

а/Да-13 отговора

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

в/ По скоро не-0 отговора

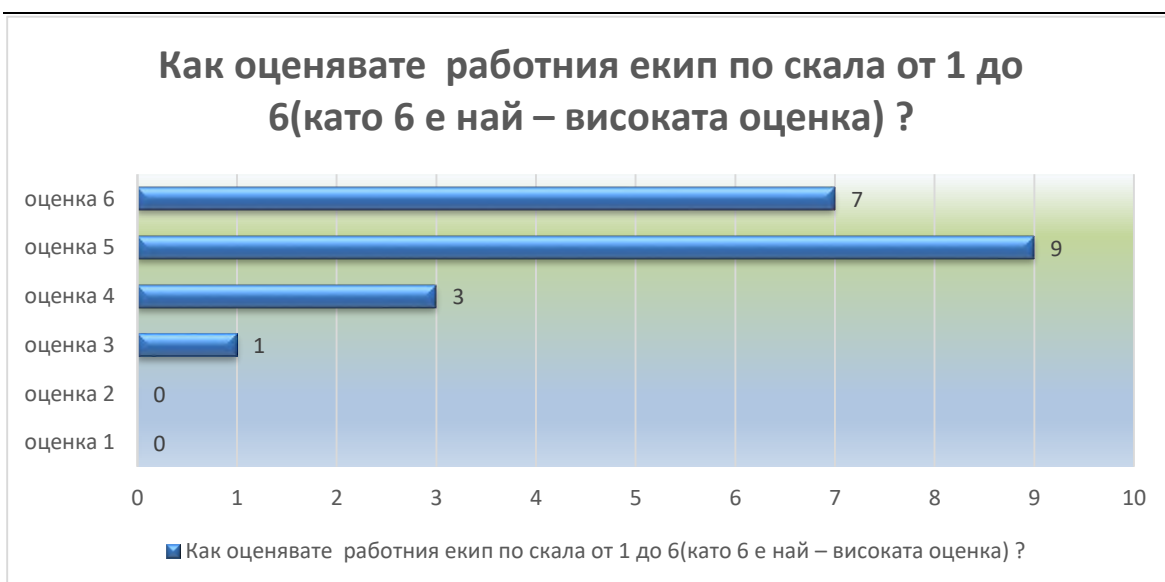
г/Не- 0 отговора



Тук отговорите също са категорични, само двама служители са отговорили, че се нуждаят от допълнително обезпечение, за изпълнение на тяхната дейност. Явно администрацията е обезпечила материално-битово служителите с канцеларски материали, мебелировка, отопление и др, за изпълнение на дейността им.

7.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 и 6, но има и 4-ма души с по-ниски оценки. Настоящият анализ само отразява настроенията в администрацията, без да може да се изведе категоричен извод защо има и няколко по-ниски оценки.

Може би 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.

Все пак оценката на работния екип, поставена от служителите е доста добра и показва високото доверие на служителите в екипната работа.

8.Когато имате затруднения в процеса на работа, получавате ли помощ и знаете ли към кого да се обърнете?

а/Да-7 отговора

б/По скоро да, но има още какво да се желае-6 отговора

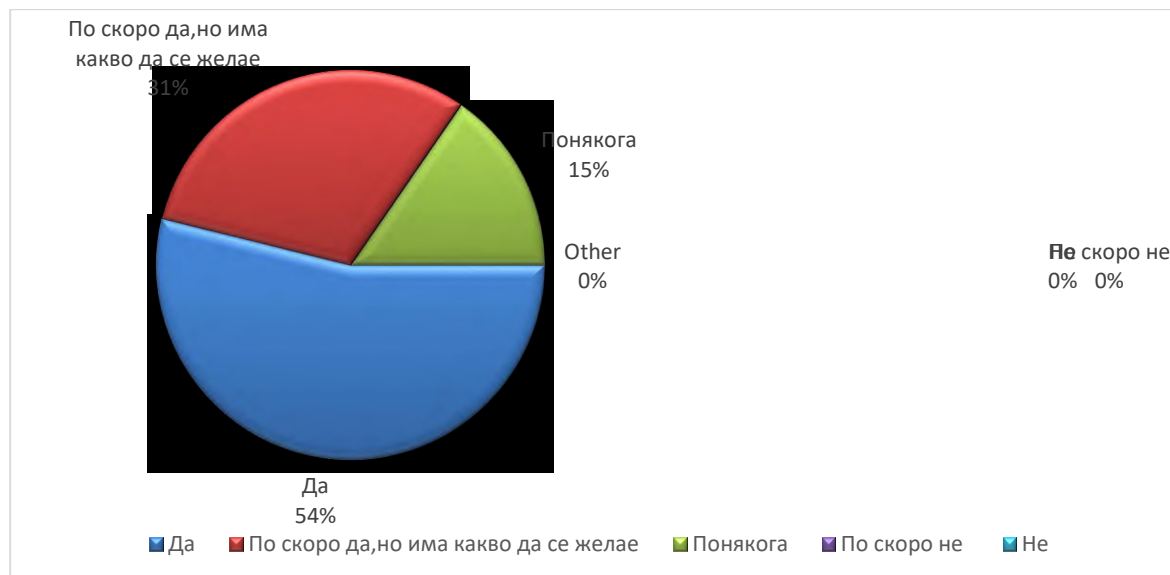
в/ Понякога-2 отговора

г/ По скоро не-0 отговора

д/Не – 0 отговора

е/Нямам нужда от помощ-0 отговора

Когато имате затруднения в процеса на работа, получавате ли помощ и знаете ли към кого да се обърнете?



54% или малко повече от половината служители, считат, че има към кого да се обърнат, когато имат затруднения в процеса на работа.

31 % от служителите, отговарят с: По скоро да, но има още какво да се желае, а 15% от служителите, смятат, че само понякога получават помощ и знаят към кого да се обърнат, ако имат затруднения в процеса на работа. Това подсказва за 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.**

9.Смятате ли, че вашето звено се нуждае от допълнителен или по-квалифициран персонал за да може да вършите по ефективно възложената Ви работа?

а/Да-3 отговора

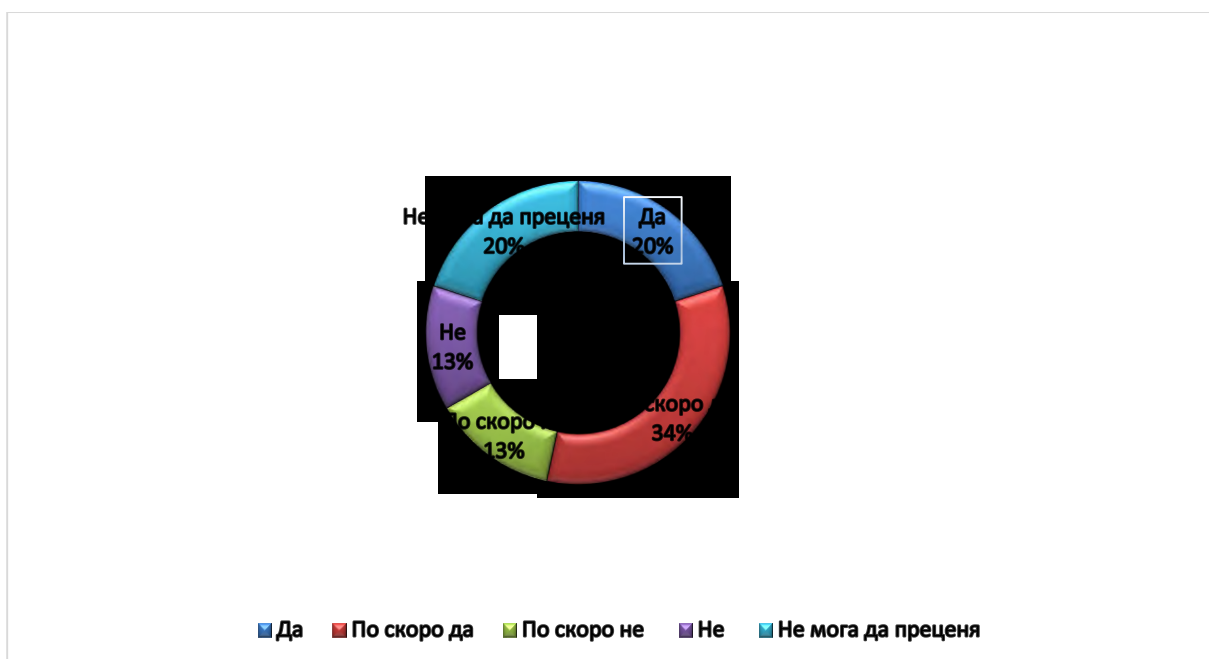
б/По скоро да-5 отговора

в/ По скоро не-2 отговора

г/Не -2 отговора

д/Не мога да преценя-2 отговор

Смятате ли, че вашето звено се нуждае от допълнителен или по-квалифициран персонал за да може да вършите по ефективно възложената Ви работа



На въпроса: Смятате ли, че вашето звено се нуждае от допълнителен или по-квалифициран персонал за да може да вършите по ефективно възложената Ви работа има доста полярни отговори- 54 % от служителите, са дали утвърдителен отговор, а 26 % от служителите отрицателен. 20 % от служителите нямат мнение.

Естествено следва да се отчете, че така зададен въпросът е и доста провокативен и би могъл да се възприеме от анкетирания и като поставяне под съмнение на неговата собствена квалификация и възможност да изпълнява възложената му работа. Но целта на въпроса

е до голяма степен да покаже, дали има невралгични звена, които се нуждаят от допълнителен персонал. 54 % са добър индикатор в тази посока.

10. Смятате ли, че съотношението експерти /технически персонал е правилно балансирано в администрацията?

а/Да-3 отговора

б/По скоро да-5 отговора

в/ По скоро не-1 отговора

г/Не -2 отговора

д/Не мога да преценя-6 отговора

Смятате ли, че съотношението експерти /технически персонал е правилно балансирано в администрацията?



■ Да ■ По скоро да ■ По скоро не ■ Не ■ Не мога да преценя

На този въпрос 53 % от служителите, считат че, съотношението експерти /технически персонал е правилно балансирано в администрацията. 20 % от служителите са на противоположното мнение, а 27 % от служителите не са се ангажирали с конкретен отговор. **Отчита се известна полярност във мненията служителите по темата.**

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

а/Да, в рамките на длъжността ми-7 отговора

б/По скоро да-6 отговора

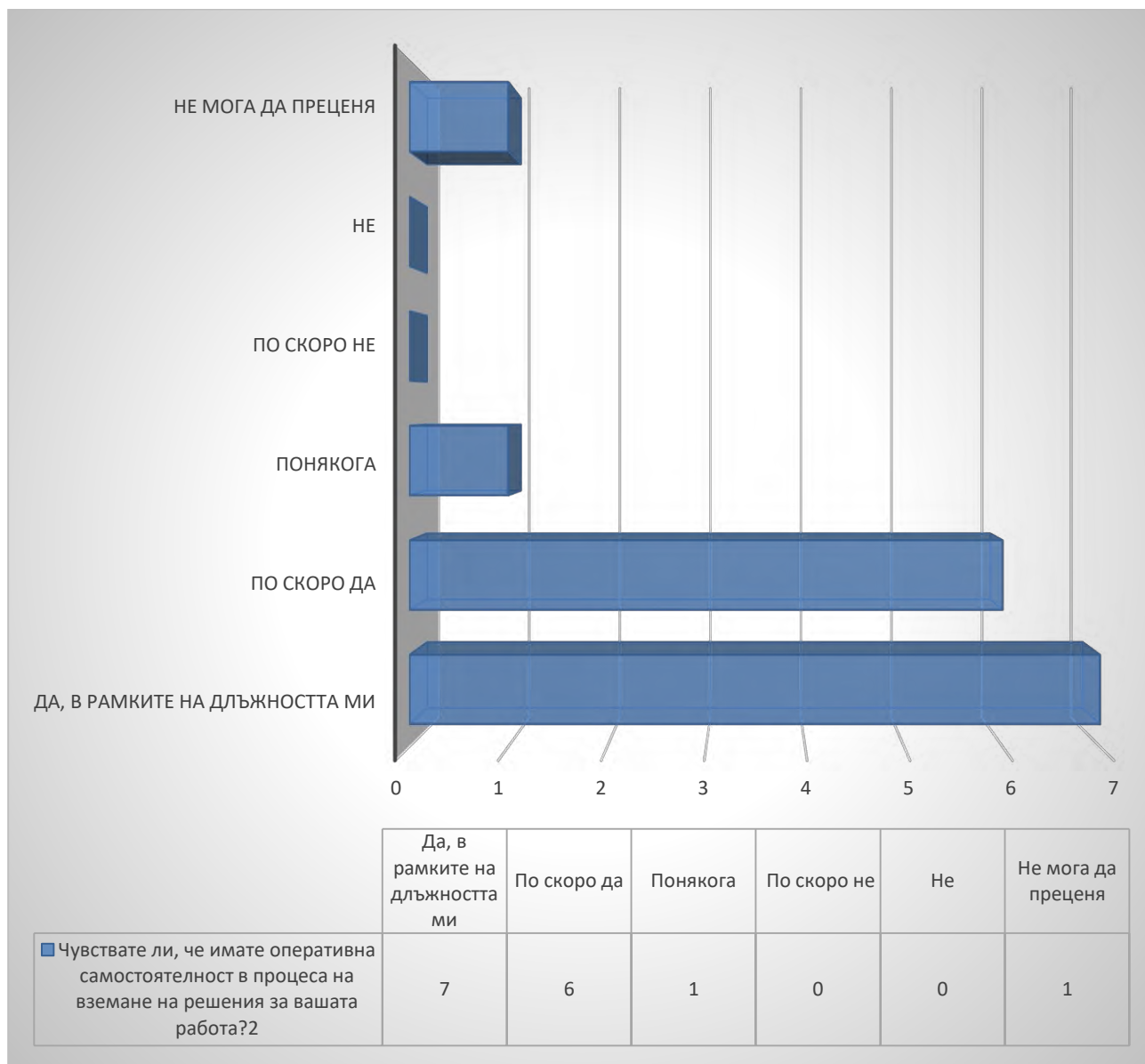
в/ Понякога-1 отговор

г/ По скоро не-0 отговора

д/Не -0 отговора

е/Не мога да преценя-1 отговор

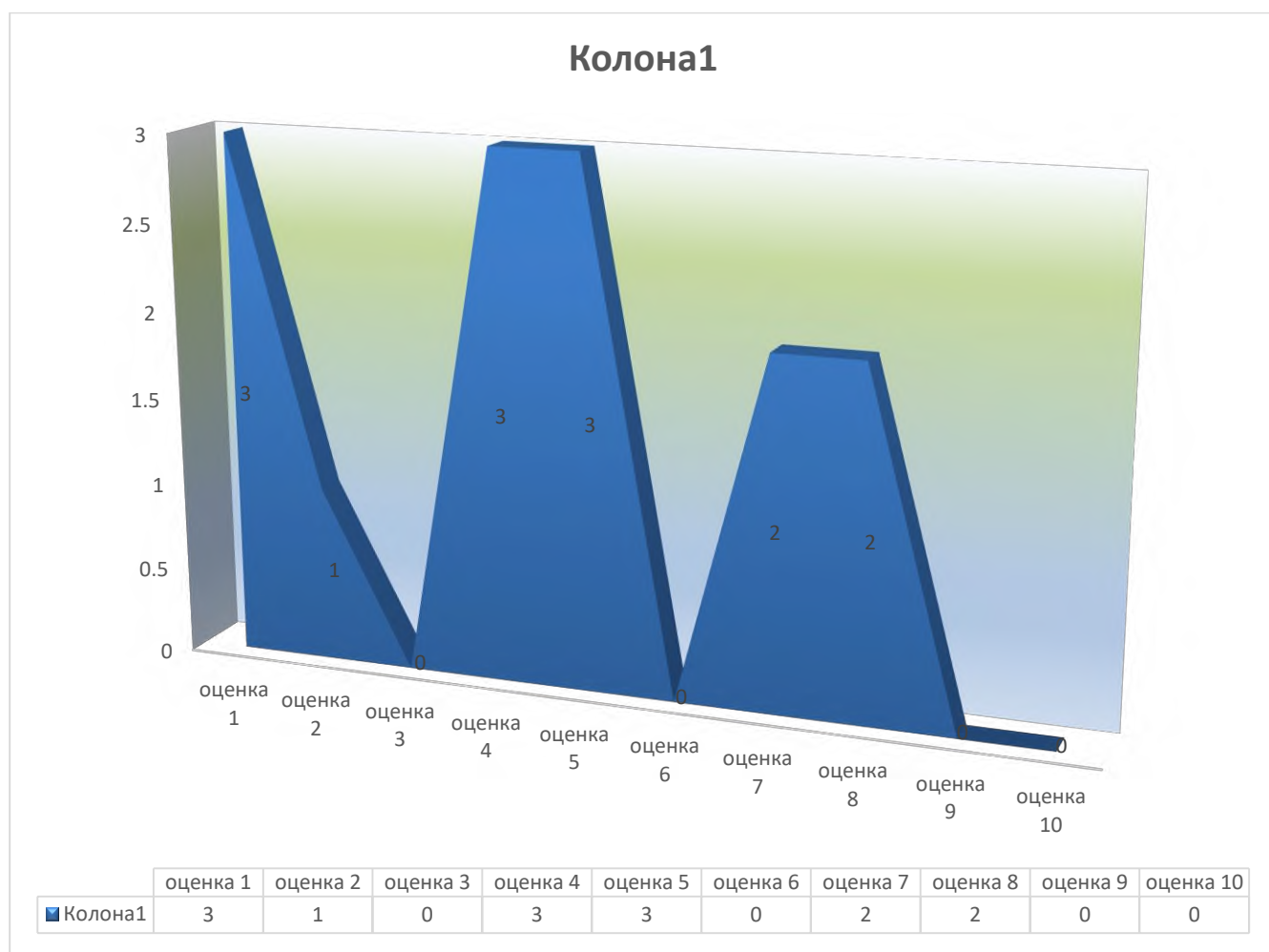
Чувствате ли, че имате оперативна самостоятелност в процеса на вземане на решения за вашата работа?



В случая повечето служители- 13 души, към времето на анкетиране декември 2021г са счели, че разполагат с оперативна самостоятелност в рамките на длъжността си за вземане на решения. Един служител, за анкетирания период счита, че само понякога разполага с оперативна самостоятелност в процеса на вземане на решения, а един не може да прецени. Към конкретния период на анкетиране, явно се усеща че е налице оперативна свобода в процеса на вземане на решения в рамките на съответните длъжности.

12. 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



Повечето от служители са оценили нивото на стрес в работния процес за анкетирания период декември 2021г като поносимо, т.е оценка под 5 в долната скала на мерителната таблица. Явно нивото на стрес в измерваният период в администрацията е било в норма, съгласно направената самооценка.

Това е важно, тъй-като намаляване нивото на стреса в работата води до по-висока продуктивност и по-високи резултати.

13.Обичате ли работата си?

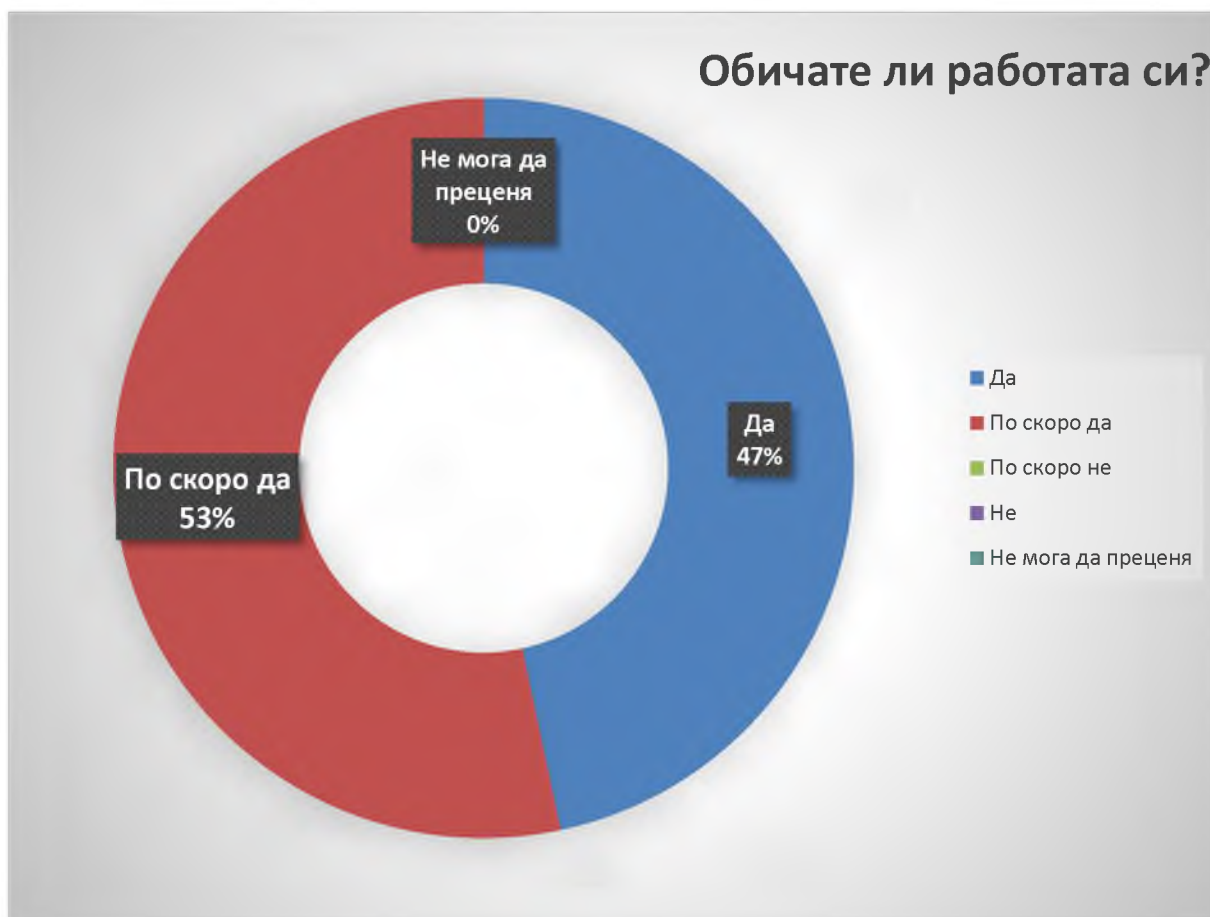
а/Да-7 отговора

б/По скоро да-8 отговора

в/ По скоро не-0 отговора

г/Не -0 отговора

д/Не мога да преценя-0 отговор



Тук се наблюдава изключително голям процент на отговорилите положително на посоченият въпрос 100 % от служителите са отговорили че обичат работата си.

14.Идвате ли с удоволствие на работа?

а/Да-6

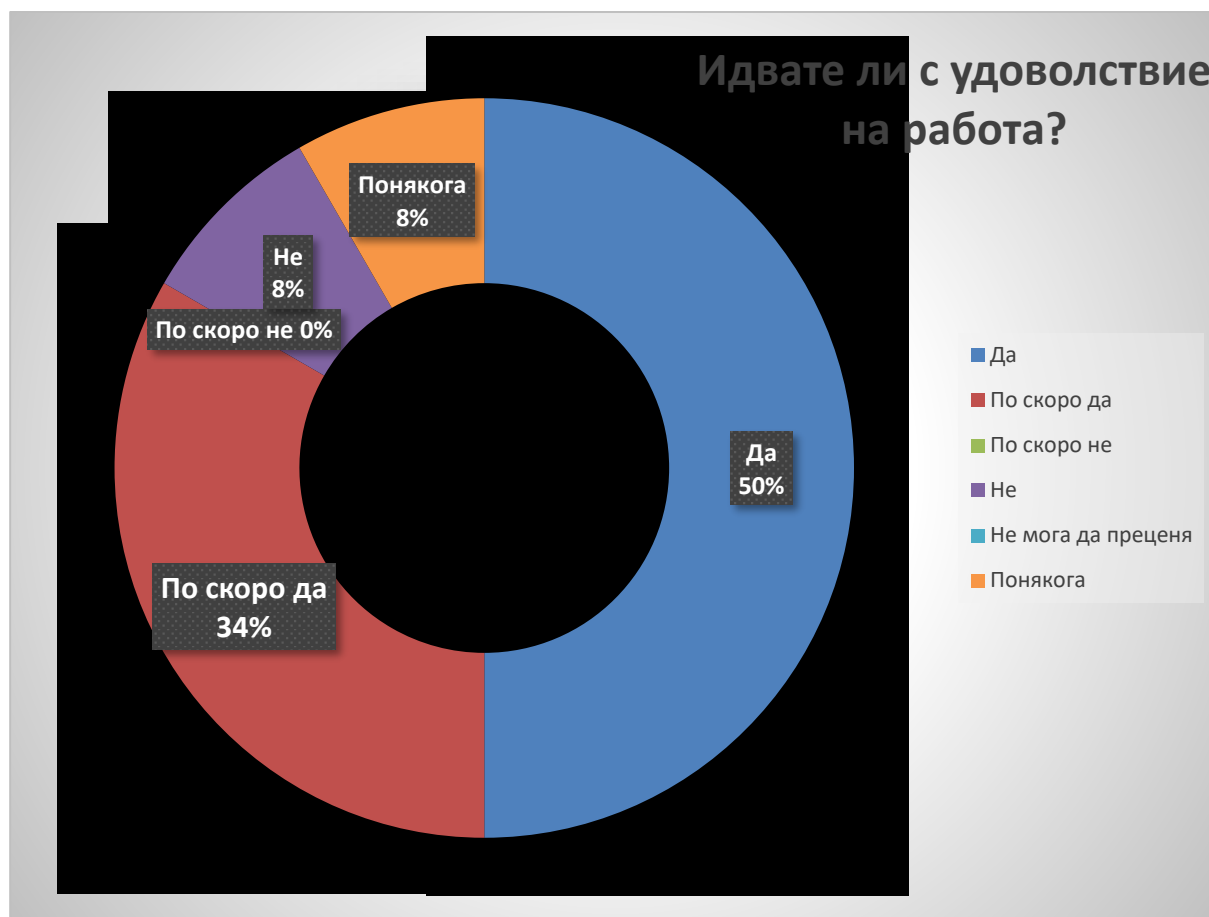
б/По скоро да-5

в/Понякога-1

г/ По скоро не-1

д/Не -2

е/Не мога да преценя-1



На този въпрос отрицателен отговор са дали общо 8 % от служителите, а 84 % от служителите са дали положителен отговор. Този отговор леко контрастира с отговорите на предходния въпрос, където 100 % от служителите са заявили, че обичат работата си. Но като цяло процента на служителите, които харесват работата си е много добър.

15. 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

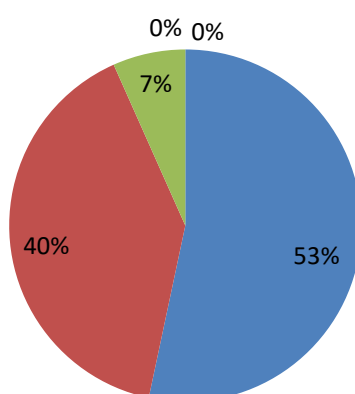
4 -1 отговор

5 -6 отговора

6 -8 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?

■ Отлична ■ Много добра ■ Добра ■ Средна ■ Лоша



Видно от резултатите от анкетата 53 % от служителите намират, че качеството на услугите е отлично, а 40 % смятат, че е много добро. Само 7 % са посочили, че качеството на услугите е на добро ниво.

Дадена е много висока самооценка на създадената организация по обслужването и по в предоставяното качество на услугите.

16. 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

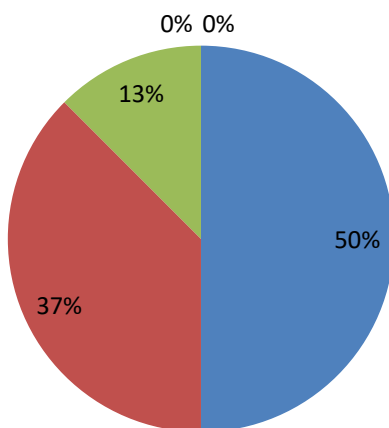
4 -2 отговора

5 -6 отговора

6 -7 отговора

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

■ Отлична ■ Много добра ■ Добра ■ Средна ■ Лоша



Видно от резултатите от анкетата 50 % от служителите намират, че качеството на обслужването в ЦАО е отлично, останалите 37 % смятат, че е много добро. А 13 % от служителите намират, че е на добро ниво.

Дадена е висока оценка на създадената организация по обслужването в ЦАО, но в сравнение с общата оценка на нивото на организацията на обслужване в администрацията оценката на обслужването в ЦАО е сравнително видимо по-ниско оценена.

50 % от служителите, все пак смятат, че има още какво да се подобри в предоставяното качество на услугите в ЦАО. Следва това да се впише като мярка за подобрене.

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

а/Да-1 отговор

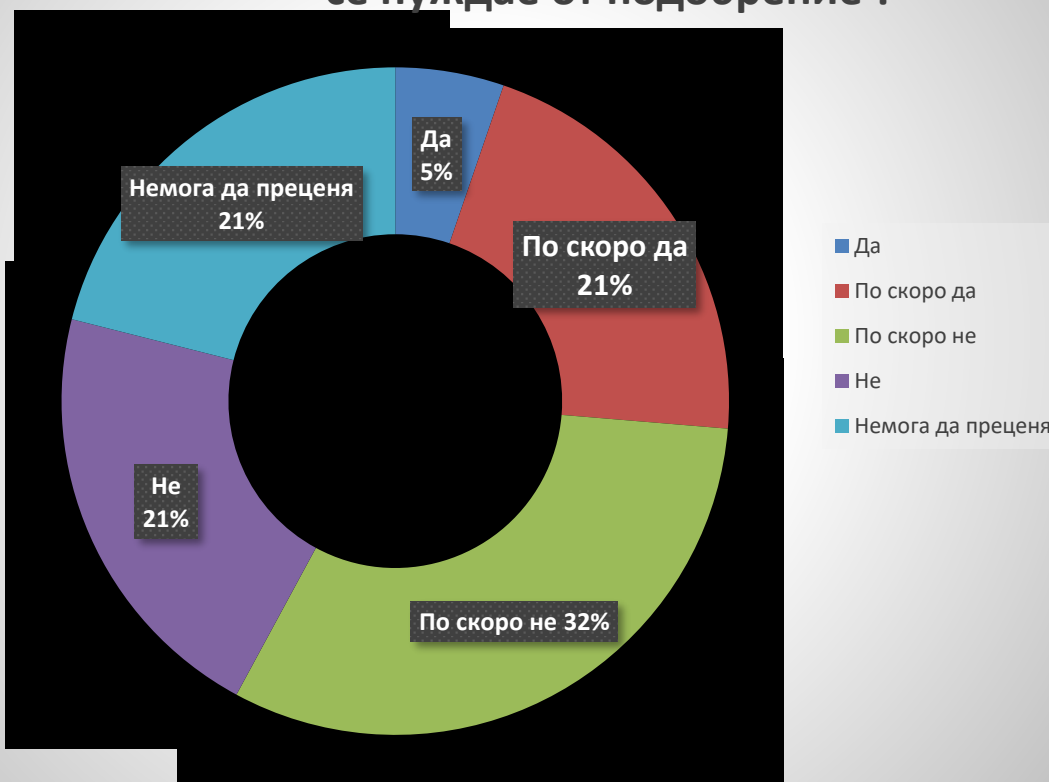
б/По скоро да-4 отговора

в/ По скоро не-6 отговора

г/Не -4 отговора

д/Не мога да преценя-4 отговора

Смятате ли, че нивото на обслужване в ЦАО се нуждае от подобрение ?



Видно от резултатите от анкетата 53 % от служителите, или по-малко от половината намират, че нивото на обслужването в ЦАО не се нуждае от подобрение. 21 % от служителите, не могат да преценят. А 24 % от служителите смятат, че нивото на административното обслужване осъществявано в ЦАО, се нуждае от подобрение.

Все пак липсата на по-категорична положителна оценка е индикатор, че трябва да се работи по посока на повишаване нивото на административното обслужване в ЦАО.

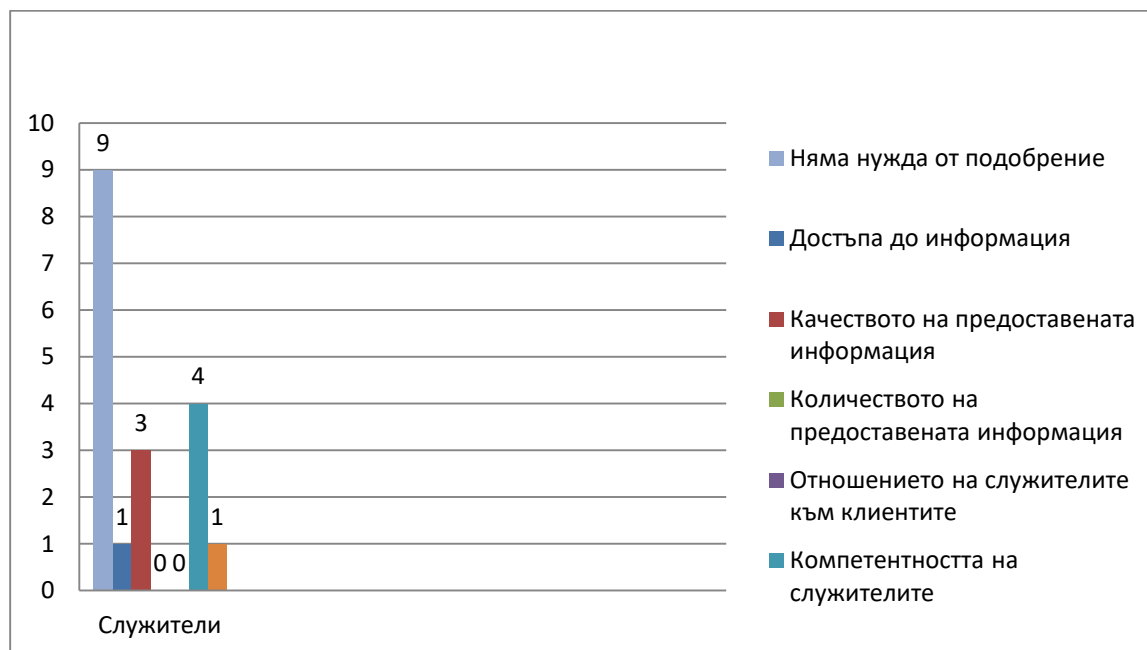
18. Приоритети за подобряване - Кои аспекти от административното обслужване смятате, че най – много се нуждаят от подобрение?

Достъпът до информация	1
Качеството на предоставената информация	3
Количеството на предоставената информация	
Отношението на служителите към клиентите	
Компетентността на служителите	4
Обстановката в която се предоставят услугите	1

Няма нужда от подобрене

7

Тук няма поставено ограничение за отговори, поради което са повече от 15.



Видно от отговорите, отношението на служителите към клиентите и обстановката в която се предоставят услугите, категорично не се нуждаят от подобрене.

Като области, които се нуждаят от подобрене с по 3 или 4 отговора се очертават: качеството на предоставената информация в областта на административното обслужване и компетентността на служителите. Тези области, винаги могат да бъдат подобрени. **Следва това да се впише, като мярка за подобрене.**

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

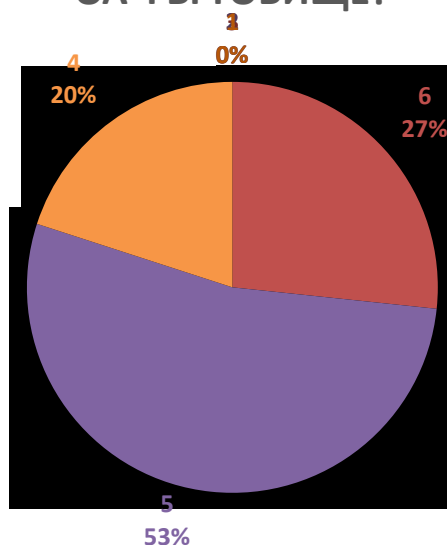
Има една направена препоръка.

Административното обслужване има нужда от обяснение на гражданите на ясен, открит и достъпен език за да бъдат разбрани.

С настоящия анализ тези препоръки, ще се сведат до знанието на ръководството

20. Каква оценка бихте поставили на интернет страницата на Областна администрация-Търговище от 1 до 6 (като 6 е най - високата), по отношение на дадената информация?

**КАКВА ОЦЕНКА БИХТЕ ПОСТАВИЛИ ОТ 1 ДО 6
(КАТО 6 Е НАЙ - ВИСОКАТА), НА ДАДЕНАТА
ИНФОРМАЦИЯ В ИНТЕРНЕТ СТРАНИЦАТА НА
ОА-ТЪРГОВИЩЕ?**



Видно от резултатите от анкетата 53 % от служителите, дават оценка много добра оценка- 5 на интернет страницата на администрацията. 27 % я считат за отлична, а 20 % от служителите смятат същата за добра. Все пак въпреки много добрите оценки, това е аспект, който винаги може да бъде подобрен. Така, че следва да се включи, като мярка за подобрене.

21. Приоритети за подобряване - Кои аспекти от интернет страницата на ОА- Търговище, считате, че най – много се нуждаят от подобрене?

Достъпът до информация	2
Качеството на предоставената информация	4
Количеството на предоставената информация	2
Начина по който е систематизирана информацията	7
Визията	3
Няма нужда от подобрене	5



5 служители от общо 15, или по-малко от половината анкетирувани смятат, че нито един аспект от интернет страницата на ОА-Търговище не се нуждае от подобрене.

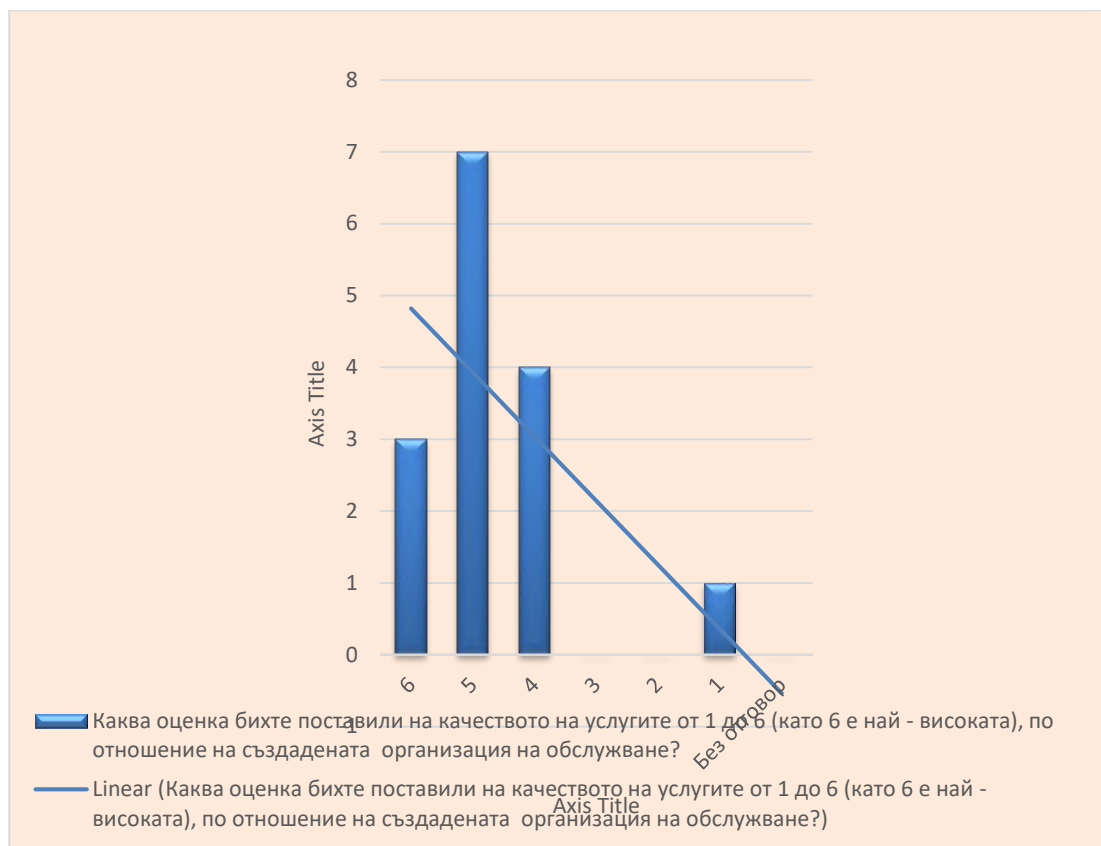
Седем служители считат, че начина по който е систематизирана информацията в интернет страницата на ОА- Търговище има нужда от подобрене, а други четирима считат, че качеството на предоставената информация, се нуждае от подобрене. Очевидно има явява зони за подобрене върху които следва да се акцентира и да се работи в бъдеще.

Двама служители считат, че трябва да се подобри визията на страницата и нейното качество, а един служител счита че следва да има подобрене и в достъпа до информация.

При всички случаи, подобряването на интернет страницата на ОА-Търговище, следва да се включи, като мярка за подобрене.

22. Каква оценка бихте поставили на фейсбук страницата на Областна администрация-Търговище от 1 до 6 (като 6 е най - високата), по отношение на дадената информация?

1 2 3 4 5 6



Служителите одобряват фейсбук страницата на Областна администрация-Търговище по отношение на дадената информация.

Един служител дава по-ниска оценка.

Но въпреки доминиращо добрите оценки това също може да е зона за подобрение.

23.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-8 отговор

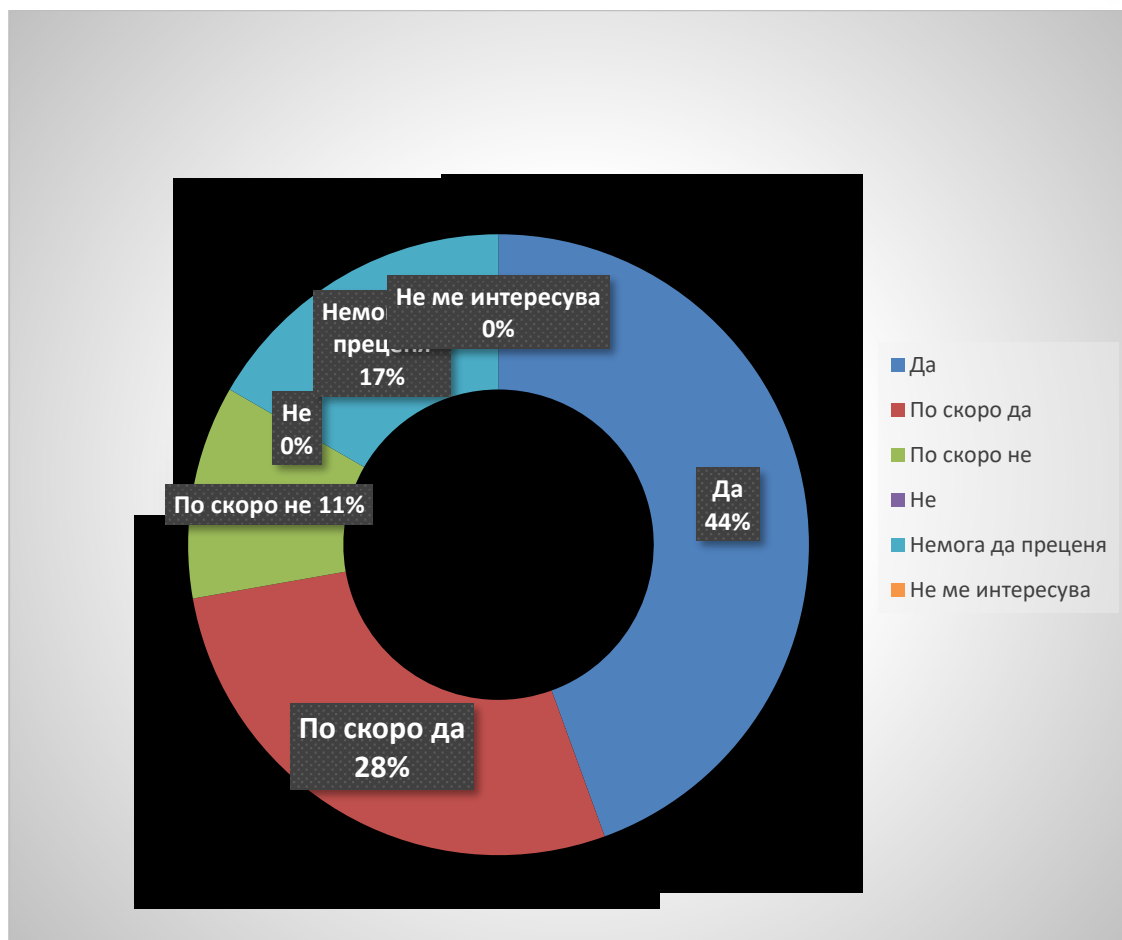
б/По скоро да- 5 отговора

в/ По скоро не- 2отговор

г/Не -0 отговор

д/Не мога да преценя-2 отговора

е/Не ме интересува, попълних я по задължение-0 отговора



Общо 72 % , считат че подобен род анкетиране реално може да допринесе за подобряване качеството на административното обслужване в ОА- Търговище и че ще бъде взета под внимание.

На обратното мнение са 11% от попълните анкетата, а 17% не могат да преценят. В 28 % от служителите се забелязва известна скептичност по отношение на това, че такъв тип допитване може да бъде механизъм, който да доведе до някаква промяна по отношение на утвърдените методи на работа в администрацията.

Все пак, следва да се отбележи, че по-голямата част от анкетиранияте вярват, че мнението им е важно и може да бъде взето под внимание.

II.Общи изводи от направеното анкетиране:

1. По-голям процент от служителите намират, че обстановката в Центъра за административно обслужване /ЦАО/(като хигиена, достъпност, удобство и комфорт) е отлична и безопасна в пандемична обстановка.

2. Като цяло служителите са дали добра оценка на нивото на хигиената в цялата сграда, но все пак това се очертава, като област на подобрене, с оглед комфорта и безопасността.

3. Администрацията е обезпечила технически и материално битово служителите за изпълнение на дейността им.

4. Голяма част от колектива е оценил работния екип с високи оценки - 5 и 6, но има и няколко по-ниски оценки. Може би трябва да се потърси начин за приобщаване на всички, към екипа, чрез повече съвместни работни срещи, работа в екип и комуникация и други начини възможни и приложими в администрацията. Следва да се отбележи, че средноаритметичната оценка, която екипът си поставя е много добра.

5. Повечето служители, считат, че има към кого да се обърнат, когато имат затруднения в процеса на работа. Но има и такива, които смятат, че само понякога получават помощ и знаят към кого да се обърнат, ако имат затруднения. Това е подсказка за липсата на експертност на администрацията в определени области и нуждата от допълване на екипа с експерти в някой сфери на дейност в администрацията и се очертава, като област на подобрене.

6. На въпроса: Смятате ли, че вашето звено се нуждае от допълнителен или по-квалифициран персонал за да може да вършите по ефективно възложената Ви работа има доста полярни отговори. Естествено, следва да се отчете, че така зададен въпросът е провокативен и би могъл да се възприеме от анкетирания, като поставяне под съмнение на неговата собствена квалификация и възможност да изпълнява възложената му работа. Но целта на въпроса е до голяма степен да покаже, дали има невралгични звена, които се нуждаят от допълнителен персонал. 54 % са добър индикатор в тази посока.

7. На въпроса дали има правилен баланс между експерти и технически персонал се отчита се известна полярност във мненията по темата.

8. На въпроса : „Чувствате ли, че имате оперативна самостоятелност в процеса на вземане на решения за вашата работа?“ служителите, към времето на анкетиране декември 2021г са счели, че разполагат с оперативна самостоятелност в рамките на длъжността си за вземане на решения.

9. Повече от половината служители са оценили нивото на стрес в работния процес с оценка под 5 , т.е в долната скала на мерителната таблица. Явно нивото на стрес в измерваният период март 2021г в администрацията е било в нормални граници, съгласно направената самооценка. Забелязва се рязка промяна от началото на 2021година, когато е отчетено значително по-високо ниво на стрес.

10. Служителите са мотивирани да работят в Областна администрация –Търговище. Явно служителите на администрацията в огромната си част харесват работата си.

11. На въпроса: „идвате ли с удоволствие на работа?“ – също има положителна промяна в сравнение с предходния анкетен период - март 2021г.

12. Дадена е добра оценка на създадената организация по обслужването в ЦАО, но в сравнение с общата оценка на нивото на организацията на обслужване в администрацията оценката на обслужването в ЦАО е сравнително по-ниско оценена. Следва това да се впише като мярка за подобрене.

13. Видно от отговорите, отношението на служителите към клиентите и обстановката в която се предоставят услугите, не се нуждаят от подобрене. Като области, които се нуждаят от подобрене се очертават: качеството на предоставената информация в областта на административното обслужване и компетентността на служителите. Тези области, винаги могат да бъдат подобрене. **Следва това да се впише, като мярка за подобрене.**

15. По отношение на интернет сайта отговорите подсказват, че може да има подобрене..

16. По отношение на фейсбук страницата на Областна администрация-Търговище, също може да се мисли за надграждане.

III. Препоръки:

1. Да се следи за високото ниво в цялата сграда на Областна администрация –Търговище, като предоставяна хигиена и комфорт и да не бъдат снижавани изискванията в тази насока в условията на пандемия.

2. 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.

3. Да се провери, дали има невралгични звена, които се нуждаят от допълнителен персонал. И да се потърси адекватен начин за преодоляване на тази липса.

4. Да се работи в посока повишаването на компетентността на служителите работещи в Центъра за административно обслужване /ЦАО/ и по този начин да се подобри качество на предоставяното обслужване. От една страна това ще се постигне, чрез повишаване на изискванията към тяхната дейност, но и чрез допълнителни обучения и подпомагане в процеса на тяхната работа.

Съгласувал:
Тодорка Танева, Гл.секретар

Дата: 29.03.2022 г. Подпис:.....

Изготвил:
Елина Драгиева, Главен юриконсулт

Дата: 29.03.2022 г. Подпис:.....