



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 01.01.2022 г. – 31.12.2022 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.

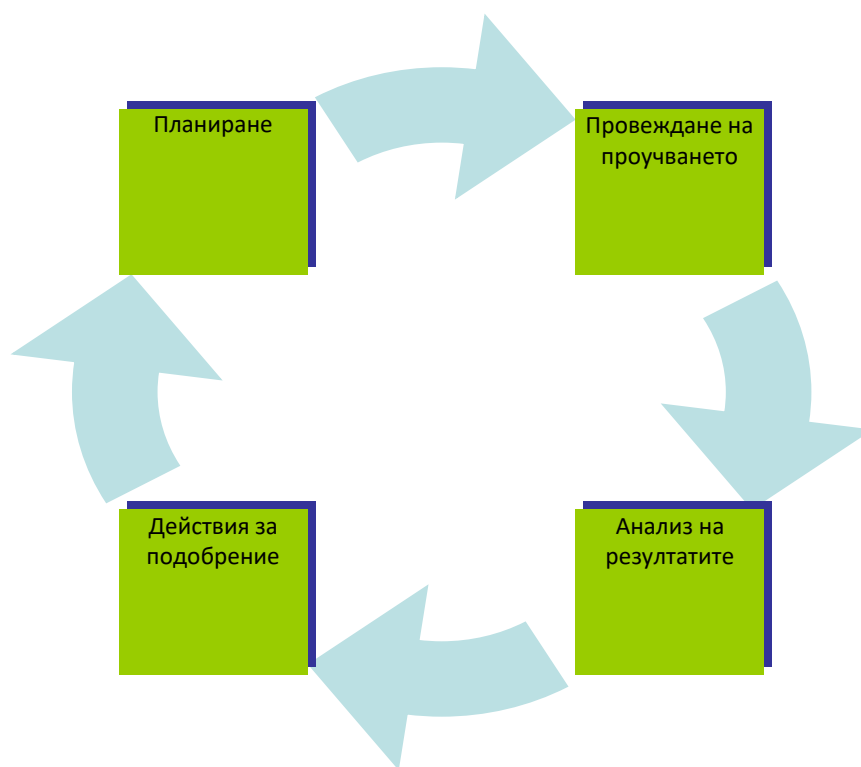
I. 2. НАСОЧЕНОСТ

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 УДОВЛЕТВОРЕННОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

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

Извършване на анкетни проучвания;



Чрез анонимно анкетиране в Центъра за административно обслужване

Чрез онлайн анкети

Чрез анкета -графичен въпросник

В случая за 2022г са утвърдени 2 типа анкети- анонимно анкетиране в Центъра за административно обслужване, чрез специална пощенска кутия които съдържат в себе си и елементи на графични въпроси.

2. Провеждане на консултации със служителите;

Чрез срещи лице в лице



Чрез анкетни проучвания

За 2022г 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 2022г 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“, находяща се в Центъра за административно обслужване;

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

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

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

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

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

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

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

6. Анализ на медийни публикации;

За 2022г не са провеждани наблюдения по метода „анализ на медийни публикации“, поради липсата на такива, касаещи административното обслужване в Областна администрация-Търговище. В същото време следва да се отбележи една добра тенденция Областна администрация Търговище да информира медиите и да дава информация за своите активности. През 2022г., на интернет страницата на Областна администрация Търговище, в социалните мрежи и средствата за масова информация са подавани и публикувани над 120 прессъобщения и информационни материали, отразяващи дейността на Областния управител и администрацията.

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

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

8. Осигуряване на приемно време за граждани и организации;

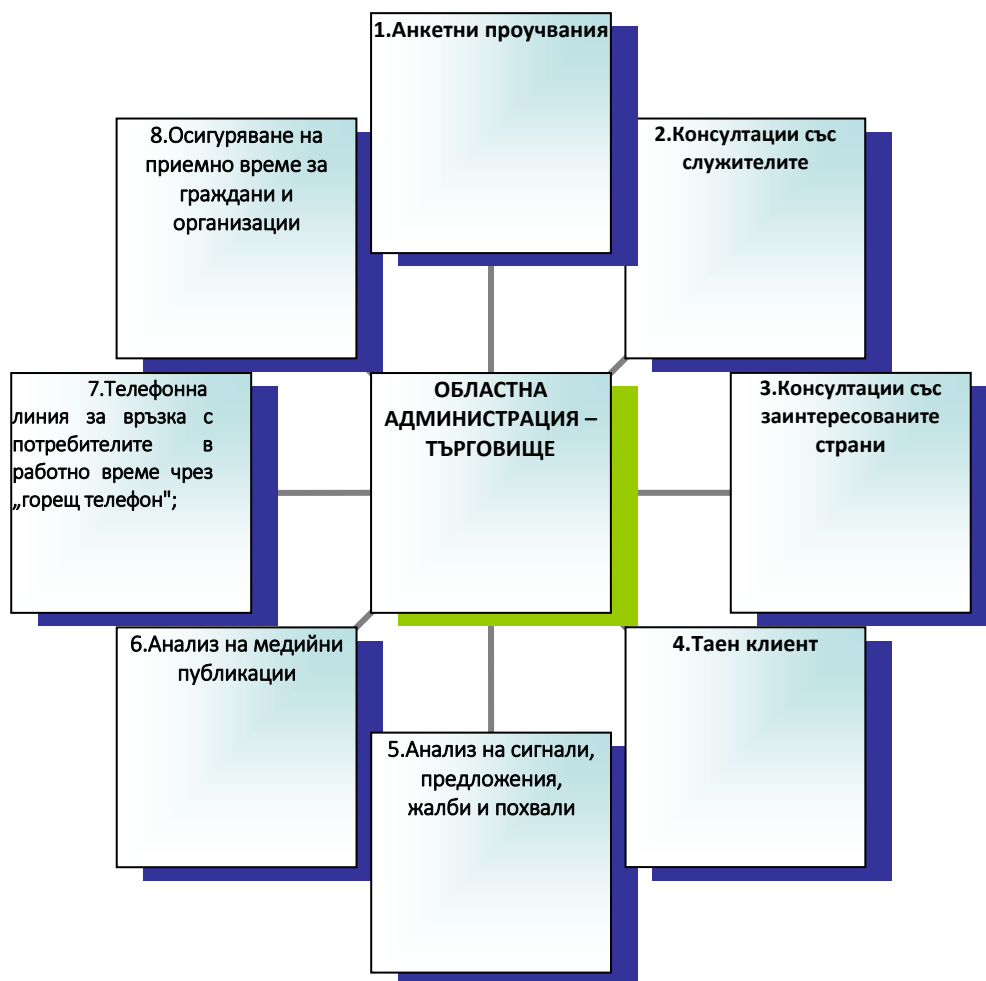


* През 2022г в рамките на приемното време на Областният управител и

Зам.областния управител, е осигурена възможност за осигуряване на обратна връзка с граждани и организации, по въпроси касаещи административното обслужване.

- Приемния ден на областния управител бе провеждан регулярно през годината, веднъж месечно. Над 80 граждани са се възползвали от възможността да посетят приемната на Областният управител на Област Търговище и да потърсят съдействие за разрешаване на техните проблеми. През 2022година, областният управител и неговия заместник са приемали и изслушвали граждани и организации извън приемния ден.
- Съгласно Административнопроцесуалния кодекс /АПК/ административните органи са длъжни да приемат граждани и представители на организации и да изслушват техните предложения и сигнали в определени и предварително оповестени дни и часове. Задължение за определяне на приемно време е предвидено и в Закона за администрацията.
- С оглед на прилагането на тези правила е Областна администрация-Търговище е определила приемното време и го е оповестила чрез публикуване на интернет страницата на администрацията, чрез Хартата на клиента и чрез презентационна форма. Приемното време позволява потребителят да се срещне лично с лицата, които отговарят за организацията или контрола върху административното обслужване, и да изложи своите впечатления, да каже своето мнение, да се оплаче, да сигнализира за нередности, да изрази своята похвала, да даде предложение или препоръка. Това е метод, който дава възможност да бъдат чути и онези потребители, които предпочитат вместо да пишат, да изложат устно и най-вече лично пред съответното компетентно лице, какво мислят за административното обслужване. Именно в чувството за пряка приемственост и „чуваемост“, което този метод оставя у потребителя, е неговата специфика, която го прави особено полезен при изследване на удовлетвореността на потребителите от

административното обслужване.



III. УПРАВЛЕНИЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

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

1.Общият брой на регистрираните преписки през 2022г. в Областна администрация Търговище е **8438**,от които:

- регистрирани входящи преписки - 5378;
- регистрирани изходящи преписки - 2662;
- регистрирани вътрешни преписки - 360;
- регистрирани вътрешно изходящи преписки - 38.

2. Общия брой извършени административни услуги от Областна администрация Търговище през 2022г. е **2963 бр. ;**

3. Постъпили са общо **1100 бр.** (хиляда сто) заявления за Издаване на удостоверение APOSTILLE на документи, които са издадени от кметовете и общинските администрации" и за периода 01.01.2022 г. до 31.12.2022 г. са издадени общо **1802** (хиляда осемстотин и два) броя удостоверения APOSTILLE на документи.

4. Актуване на имоти - държавна собственост

Общ брой съставени актове за държавна собственост - **31** (тридесет и един), от които 28 (двадесет и осем) - частна държавна собственост и 3 (три) - публична държавна собственост.

Общ брой на отбелязване на действия по управление в съставените актове за държавна собственост - **6** (шест).

Отразени промени по обстоятелствата върху съставени актове за държавна собственост - **2** (две).

5. Деактуване на имоти - държавна собственост

От актовете книги за имотите държавна собственост са отписани **46** (четиридесет и шест) имота, от които в полза на физически и юридически лица 31 (тридесет и един) имота и на общини 15 (петнадесет) имота.

6. Издаване на удостоверения за наличие или липса на акт за държавна собственост

След проверка в актовете книги за имотите държавна собственост са издадени **1 109**(хиляда сто и девет) броя удостоверения за наличие или липса на акт за държавна собственост, както и 0 (нула) 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 **18** (осемнадесет) броя удостоверения за наличие или липса на претенции за възстановяване на собствеността.

7. Други видове дейности свързани с административното обслужване, касаещи имотите държавна собственост

Проверени актове за общинска собственост във връзка с осъществяване на административен контрол по издаване на АОС -**1 605** (хиляда шестстотин и пет)броя, съответно Община Търговище -462 (четиристотин шестдесет и два) броя, община Попово -515 (петстотин и петнадесет) броя, Община Омуртаг -524(петстотин двадесет и четири) броя, Община Антоново - 33 (тридесет и три) броя и община Опака - 71 (седемдесет и един) броя. По заявления на физически или юридически лица, и държавни

институции са подадени 21 (двадесет и едно) заявления заверени копия на документи, съхранявани в архива на дирекция АКРРДС.

Справки по регистри и книги за имотите - частна и публична държавна собственост - **7** (седем) подадени заявления.

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

8. За периода 01.01.2022г.-31.12.2022г.в Областна администрация –Търговище са постъпили 110 жалби и сигнали в КОМИСИЯТА по чл.7а УПОА, **като през периода 01.01.2022 г. –31.12.2022г.в Областна администрация –Търговище не са постъпвали жалби и сигнали, свързани с административното обслужване осъществявано от Областна администрация –Търговище.**

9. В указаният от Министерски съвет срок е отчетено състоянието на административното обслужване за 2022г. в интернет базираната интегрирана информационна система на държавната администрация.

III. 2. СТАНДАРТИ ПОДДЪРЖАНИ ОТ АДМИНИСТРАЦИЯТА ПРЕЗ 2022г

1. 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, считано от 01.04.2022г от 8:30 до 17:30 часа, без прекъсване, всеки работен ден. В случай че, в края на работното време има потребители на административни услуги, работата в ЦАО продължава до като бъдат обслужени, но не по-късно от 19часа.

През 2022г е променено работното време в ЦАО, като преди 01.04.2022г същото е било от 09:00 до 17:30 часа, без прекъсване, всеки работен ден и 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 19часа. Така реално в полза на гражданите е добавен половин час от работното време сутринта в Центъра за административно обслужване на Областна администрация- Търговище. С тази промяна, направена по инициатива на Областният управител на Област Търговище, се цели гражданите да разполагат с повече време през което да подават и получават исканите административни услуги. Да се подпомогнат и обслужат навременно и лицата пътуващи от по-малките населени места и селата. Да се доближи работното време в Центъра за административно обслужване /ЦАО/ на Областна администрация- Търговище до работното време в центровете за административно обслужване /ЦАО/ на общините на територията на областта.

В Областна администрация- Търговище е въведен стандарт, съгласно който се разглеждат и се отговаря бързо на запитвания от общ характер. За устни запитвания на

място или по телефона – на момента, а ако е необходима допълнителна проверка в рамките на 20 минути, а за писмени запитвания – до 5 работни дни.

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

В рамките на 20 минути се осъществява:

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

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

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

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

Осигурени допълнително са две безплатни паркоместа за паркиране на леки автомобили зад сградата на Областна администрация -Търговище, за хора с увреждания, като местата за хора с увреждания са обозначени със съответния знак и са разположени в близост до достъпния вход на сградата, с осигурен достъпен маршрут;

Налице е и:

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

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

6. Обслужването в ЦАО се осъществява на едно гише ;

В Центъра за административно обслужване /ЦАО/ са поставени плотове и пособия за попълване на документи, 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“;

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

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

В Центъра за административно обслужване /ЦАО/ е осигурена денонощна охрана. Налице е и оторизирана системата за контрол на достъпа чрез персонален чип

за безопасност. Осигурено е и видеонаблюдение в Центъра за административно обслужване /ЦАО/ и в административната сграда на Областна администрация-Търговище;

През 2022г са извършени и ремонтни дейности в сградния фонд на администрацията и на части от ЦАО, включващи поставяне на ламинат в определени кабинети на служители в Областна администрация-Търговище, подмяна на обзавеждане на кабинетите на ръководния състав на администрацията, подмяна и монтаж на климатици в част от кабинетите на служителите с по-нови и енергоспестяващи. В резултат е налице и подобряване на работната среда в сградата на Областна администрация и подобряване условията на труд;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

При водене на телефонни разговори служителите в Областна администрация-Търговище се представят и идентифицират със собствено и фамилно име, като

съобщават администрацията, към която принадлежат.

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

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

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

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

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

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

Областна администрация Търговище разполага и с активен Facebook профил. На страницата на администрацията във Facebook може да бъде открита интересна информация за нашите активности.

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

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

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

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

III.3. 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 2022 ГОДИНА С ЦЕЛ УПРАВЛЕНИЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

1. През 2022г е изготвен Доклад за дейността на Областна администрация-Област Търговище, за 2021г, с цялостно отчитане дейността на администрацията за предходната 2021г и отчет на поставените цели, публикуван на сайта на администрацията.

2. Изготвени са „Ежегодни цели на администрацията за 2022г“, утвърдени от Областния управител на Област Търговище“, публикувани на сайта на администрацията

3. Направен е и Отчет за изпълнението на целите за 2021г на Областна администрация-Търговище, в който е отчетено пълно изпълнение на поставените годишни цели, публикуван на сайта на администрацията

4. Изготвен е Доклад за състоянието на за финансовото управление и контрола в Областна администрация- област Търговище за 2021г, с който е запознат и Главния секретар на Министерски съвет на Република България.

5. Изготвен е и „Годишен доклад за оценка удовлетвореността на потребителите на административни услуги предоставяни от Областна администрация – Област Търговище, за 2021г“, публикуван на сайта на администрацията.

6. Изготвен е „Обобщен РИСК-РЕГИСТЪР за 2022г на Областна администрация – Търговище“

7. Изготвен е Доклад за резултата от извършена вътрешна оценка за корупционния риск в Областна администрация- област Търговище за 2021г.

8. Изготвен е „Обобщен РИСК-РЕГИСТЪР за 2022г на Областна администрация – Търговище“

9. Изготвен е „Годишен доклад на осн.чл.7, ал.5 от УПОА за 2021г“ публикуван на сайта на администрацията.

10.Изготвен е и Годишен отчет по ЗДОИ за 2021г, публикуван на сайта на администрацията.

11. През 2022г са приети или актуализирани редица вътрешни правила и стратегии, касаещи дейността на Областна администрация-Търговище:

✓ „Правила за институционална идентичност на интернет страницата на Областна администрация –област Търговище“, приети считано от 01.02.22г

✓ „Вътрешни правила за деловодната дейност и използването на електронната система за регистрация и контрол на документооборота на Областна администрация –Търговище“ считано от 17.01.22г

✓ „Стратегически план на Областна администрация Търговище, за периода 2022-2024г“ на 08.02.22г, публикувани на сайта на администрацията.

✓ „Оперативен план за дейността на Областна администрация Търговище за 2022г“, на 08.02.22г,публикувани на сайта на администрацията.

✓ „Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в Областна администрация – Област Търговище“ от Главният секретар на Областна администрация – Област Търговище, в сила от 01.04.2022г, като вътрешните правила в администрацията са приведени в съответствие с измененията на Наредбата за административното обслужване.

✓ „Стратегия на Областна администрация – Област Търговище за дейността по управление и разпореждане с имоти –държавна собственост за периода 2022г-2024г“, считано от 10.10.2022г

✓ „Разпределение на функциите и задачите между звената и длъжностите в Областна администрация-Търговище“, считано от 10.10.2022г

✓ „Правилник за вътрешния трудов ред в Областна администрация – Област Търговище“, считано от 10.10.2022г

✓ „Вътрешни правила по системата за двойния подпис в Областна администрация –Търговище“, считано от 10.10.2022г

✓ „Вътрешни правила за обучение посредством наставничество на новоназначени служители в Областна администрация –Област Търговище“, считано от 10.10.2022г

✓ „Процедури за разрешаване, одобряване и оторизиране на закупуването на дълготрайни и краткотрайни материални активи“, считано от 10.10.2022г

✓ „Процедури за последващи оценки на изпълнението и системата за вътрешно докладване в Областна администрация –Област Търговище“, считано от 10.10.2022г

✓ „Система за финансово управление и контрол в Областна администрация –Търговище“, считано от 10.10.2022г

✓ „Вътрешни правила за управление и разпореждане с имоти и вещи – държавна собственост, актуване на имотите-държавна собственост и отписването им от актовете книги в Областна администрация –Търговище, Процедури № 1-9 и Приложение № 1, неразделна част от вътрешните правила“, считано от 28.10.2022г

✓ „Стратегия на Областна администрация – Област Търговище за дейността по управление и разпореждане с имоти –държавна собственост за периода 2022г-2027г“, считано от 18.10.2022г

✓ Вътрешни правила за класификация на информацията в Областна администрация – Търговище“, считано от 14.11.2022г

12. Съгласно одобреното от МС „Ръководство за разработване на Харта на клиента“, в Областна администрация – Област Търговище със Заповед № 122/29.03.2022г на Областният управител на област Търговище е утвърдена и актуализираната „Харта на клиента на Областна администрация –Търговище“. 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. За улеснение на клиентите на администрацията е изготвена и одобрена и кратка презентационна форма на „Харта на клиента на Областна администрация –Търговище“, която е представена на таблото в ЦАО и на сайта на администрацията.

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

14. През 2022г е редовно е правен систематичен преглед и при нужда са актуализирани списъка на административните услуги, предлагани от Областна администрация-Област Търговище, като той е приведен в съответствие с разработените нови вътрешни правила, където е необходимо.

15. През 2022г е действала и постоянната работна група за повишаване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги на Областна администрация –Търговище и повишаване на качеството на административното обслужване в Областна администрация –Търговище, създадена със Заповед № 166/18.05.2020г на Областният управител на Област Търговище.

16. Със Заповед № 60/08.02.2022г на Областният управител на Област Търговище през 2022г е утвърден и годишен График за прилагане на методите за обратна връзка с потребителите приложими в Областна администрация Търговище, съгласно чл. 24 от Наредбата за административното обслужване, чрез извършване на периодични анкетни проучвания на следните целеви групи:

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

Разпоредено е и извършване на анкетно проучване и на следната целева група:
Служителите, които имат отношение към административното обслужване-чрез въстпително 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;
- ✓ осигурена възможност за бързина при даването на отговорите.

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

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

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

стандартите за качество на административното обслужване, заложи в НАО. Включени са въпроси, които покриват следните области:

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

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

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

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



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, се прави анализ и в зависимост от резултатите се предлагат конкретни мерки за подобрене. Анализът и мерките се предлагат за гласуване от работна група, създадена със Заповед № 166/18.05.2020г на Областният управител на Област Търговище и ако бъдат приети от работната група чрез протокол, който се утвърждава от страна на ръководството в лицето на Областният управител, те стават и неразделна част от Годишния доклад за оценка удовлетвореността на потребителите на административни услуги предоставяни от Областна администрация – Област Търговище, за съответната година и се обявяват на сайта на администрацията с доклада.

В процеса на анкетиране за 2022г са анкетирано общо 44 физически лица и представители на юридически лица в Центъра за административно обслужване /ЦАО/, чрез специална анкетна кутия. В процеса на анкетиране за 2022г са попълнени и 20бр 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 146бр анкети на служителите на Областна администрация - Търговище, имащи отношение към административното обслужване, като финално проучване с времеви период на анкетиране месец: декември 2022г.

✚ В ОА- Търговище, чрез анкетиране на служителите на Областна администрация - Търговище, имащи отношение към административното обслужване са проверени общо 34 броя анкети. От страна на служителите са дадени общо 19 броя предложения по отношение на административното обслужване.

✚ Сумарно за целия период на анкетиране през 2022 г са попълнени и разгледани общо 786бр анкети, касаещи административното обслужване.

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

17. На основание Заповед № 60/08.02.2022г на Областният управител на Област Търговище през 2022г 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.

18. На основание Заповед № 60/08.02.2022г на Областният управител на Област Търговище през 2022г, 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 2022г 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 2022г няма постъпили предложения, мнения и сигнали по този ред;*

- Чрез форма за жалби, сигнали, запитвания и предложения на интернет страницата на администрацията -*за 2022г няма постъпили предложения, мнения и сигнали по този ред;*

- Чрез формата „Въпроси и отговори“, намираща се на интернет страницата на администрацията-*за 2022г няма постъпили въпроси;*

- Чрез форма „Антикорупционна кутия“ намираща се на интернет страницата на администрацията -*за 2022г 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 2022г няма постъпили 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 2022г 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 2022г няма постъпили предложения, мнения и сигнали по този ред, касаещи административното обслужване;*

19. На Работната група, създадена със Заповед № 166/18.05.2020г на Областният управител, със Заповед № 60/08.02.2022г, 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 .

20. През 2022г 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.

21. През 2022г е осигурено приемно време за граждани и организации, потребители на административни услуги на Областна администрация –Търговище , както следва:

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

- За среща със Зам. областният управител е определено приемно време, всеки трети понеделник на месеца от 14:00 до 16:00 часа.

- При проблеми по административното обслужване, съгласно „Хартата на клиента на Областна администрация-Търговище “ е посочен за връзка Главеният секретар на ОА-Търговище.

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

III. 5. ДЕЙНОСТ НА РАБОТНАТА ГРУПА ЗА ПОВИШАВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕННОСТТА 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 2022г работната група е провела 1 заседание фокусирано върху подобряване на административното обслужване в Областна администрация-Търговище

На заседанието за 2022г, съгласно № 11/ 30.03.2022г, работната група е приела следните решения:

РЕШЕНИЕ № 23: 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 №24: Работната група одобрява проекта на Анализа на проучване мнението на служителите в Областна администрация-Търговище, относно административното обслужване за декември 2021 г.

III.6 УПРАВЛЕНИЕ НА ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ В ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ ТЪРГОВИЩЕ

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

Дейността по управление на човешките ресурси в Областна администрация - Търговище през 2022 година бе насочена към анализ и проектиране на длъжностите, планиране на човешките ресурси, подбор, обучение и оценяване на служителите, заплащане на труда, осигуряване на безопасни и здравословни условия на труд, усъвършенстване на трудовите отношения.

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

- 1) областен управител - 1;
- 2) политически кабинет - заместник областен управител - 1;

главен секретар - 1;

3) **обща администрация:** дирекция „Административно-правно обслужване, финанси и управление на собствеността“ - 7;

4) **специализирана администрация:** дирекция „Административен контрол, регионално развитие и държавна собственост“ – 14.

Към 31.12.2022г. са заети 22 щатни бройки:

По служебно правоотношение – 17 щ.бр., от които:

- висши ръководни служители - 3 щ.бр. - един главен секретар и двама директори на дирекции;
- експертни длъжности с контролни и/или аналитични функции – 14 щ.бр.;

По трудово правоотношение – 5 щ.бр., от които:

- областен управител – 1 щ.бр.;
- политически кабинет - 1 щ.бр. - заместник областен управител;
- експертни длъжности със спомагателни функции - 2 щ.бр.;
- технически сътрудник – 1 щ.бр.

Извънщатната численост на персонала през 2022г.

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

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

Областна администрация – Търговище има за цел да постига устойчив успех в реализацията на целите и задачите си, чрез инвестиране в човешките ресурси с цел ангажираност и поддържане на конкурентни предимства, поемане на съответната отговорност от висшето ръководство, изграждане на система от ценности, която да обединява интересите на ръководители и служители при постигане на целите. Това се постига чрез 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 и актуализиране на организационните принципи в резултат на външната и вътрешната среда на администрацията.

Тези цели на администрацията ръководят работата на служителите и се осъществяват, благодарение на тяхната компетентност, знания, умения, желание за личностно и професионално развитие, талант и енергия.

През 2022г са проведени и 15 обучения на служители на Областна администрация-Търговище от Института по публична администрация на място или онлайн. Ежегодно администрацията, съгласно вменените си по ЗДСл и КТ задължения предоставя на служителите си възможност да заявят и да се включат в обучения на ИПА и по този начин им предоставя възможност за повишаване на тяхната квалификация и мотивира и насърчава тяхното професионално развитие, знания и умения.

III.7 УЧАСТИЕ НА АДМИНИСТРАЦИЯТА В НАЦИОНАЛНИ ПРОГРАМИ, КАСАЕЩИ ДЕЙНОСТТА ПО ЧОВЕШКИТЕ РЕСУРСИ И ПОДОБРЯВАНЕ НА СГРАДНИЯ ФОНД

Програма за енергийна ефективност

Областна администрация - Търговище е изпълнила задължението си по чл. 23 от Закона за енергийна ефективност като е подала информация в Агенция по

устойчиво енергийно развитие за предприети мерки за подобряване на енергийните характеристики на сгради - държавна собственост, използвани от държавната администрация.

Съгласно изискванията на чл. 12, ал. 1 от Закона за енергийна ефективност, в определения от закона срок, Областна администрация - Търговище е представила годишен отчет за изпълнение на програмите за енергийната ефективност и управлението на енергийната ефективност (чл. 63 от ЗЕЕ) в Агенция по устойчиво енергийно развитие.

Съобразно изискванията на Наредба № Е-РД-04-1/22.01.2016 г. е възложено на лице по чл. 34 от ЗЕЕ обследване за енергийна ефективност, сертифициране и оценка на енергийните спестявания на съществуваща административна сграда на Областна администрация - област Търговище, ул. „Стефан Караджа“ № 2.

Проект „Създаване на подходяща работна среда за служител на Областна администрация - област Търговище с трайни увреждания“

През м. май 2022 г. Областна администрация - област Търговище участва в процедура за финансиране от средствата на Агенцията за хората с увреждания /АХУ/ по чл. 44, ал.1 от Закона за хората с увреждания.

На 12 юли 2022 г. между АХУ и Областна администрация - област Търговище, бе сключен двугодишен договор на стойност 3 330 лв. за „Създаване на подходяща работна среда за служител на Областна администрация - област Търговище с трайни увреждания“.

Национална програма „Старт в кариерата“

Областна администрация кандидатства по национална програма „Старт в кариерата“, като беше назначен младши експерт с функции в областта на административното обслужване. Програмата стартира на 05.10.2022 г. и е със срок 12 месеца.

Национална програма „Помощ при пенсиониране“

Областна администрация е кандидатствала по национална програма „Помощ при пенсиониране“, като беше назначен „хигиенист“ за срок от 24 месеца. Програмата стартира на 01.09.2021 г. и продължава през 2022 г.

Национална програма за заетост и обучение на хора с трайни увреждания

Областна администрация е кандидатствала на 01.09.2021 г. и назначи „технически сътрудник“, която продължава и през 2022 г. Продължителността на програмата е 24 месеца.

Регионална програма за заетост за 2022 г.

В изпълнение на Националния план за действие по заетостта през 2022 г. приет с Решение на МС № 265 от 26 април 2022 г., 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 09.06.2022 г. до 09.12.2022 г., като бяха осигурени работни места за 345 лица в 160 населени места в област Търговище .

В Областна администрация Търговище бяха назначени 10 души на 8 часов работен ден, като 8 от тях бяха със изнесено работно място в други държавни структури.

Чрез активно участие в горепосочените трудови програми Областна администрация - област Търговище проявява и своя социален ангажимент към уязвимите социални групи и подпомага и дава нов шанс за интеграция на лица в неравностойно положение.

III.8 СТРАТЕГИЧЕСКИ ЦЕЛИ НА ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ – ТЪРГОВИЩЕ, КАСАЕЩИ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ 2022-2024

В изпълнение своите нормативни задължения и отговорности, през периода 2022-2024 г. Областна администрация - Търговище ще работи за постигане на определени стратегически цели, част от които касаят процеса на подобряване административното обслужване и повишаване качеството на административните услуги, между които :

➤ Стратегическа цел 1

Осигуряване на прозрачност и укрепване доверието на гражданите и бизнеса.

Приоритети:

1. Създаване на мерки за превенция на административната корупция, повишаване на общественото доверие в институциите и засилване на гражданския контрол;
2. Публичност и прозрачност в работата на Областна администрация - Търговище при осъществяване на държавната политика на областно ниво. Постигане на широка информираност относно дейността на Областна администрация и изпълнението на поети ангажименти, чрез: пресконференции, дни на отворените врати, актуален интернет сайт и фейсбук профил на администрацията, участие в граждански инициативи и др.;
3. Ефективно управление на финансови ресурси. Ефективно и ефикасно разходване на бюджетни средства изпълнение на утвърдените политики и програми. Изготвяне на анализи за изпълнението на бюджета на администрацията;
4. Подпомагане ефективната работа на Постоянна комисия за работа с предложения, сигнали на граждани, организации и омбудсмана, свързани с дейността

на териториалните звена на министерствата и на други административни структури;

➤ Стратегическа цел 3 на ОА-Търговище

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

➤ Стратегическа цел 4 на ОА-Търговище

Ефективно управление на държавната собственост.

II. Специфични (оперативни) цели на Областна администрация - Търговище

Основните приоритети в дейността на Областна администрация - Търговище за периода 2022 - 2024 г. ще бъдат насочени към:

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

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

IV. НАСОКИ ЗАЛОЖЕНИ ПРЕЗ 2023 г.:

I. През 2023 г. Областна администрация –Търговище ще продължи постоянно да поддържа открит диалог с потребителите на административни услуги. Целта е подобряване и усъвършенстване на административното обслужване и повишаване доверието и удовлетвореността на потребителите;

II. Администрацията ще продължи да изследва нивото на удовлетвореност на гражданите от отношението, което демонстрират служителите на Областна администрация - Търговище и в Центъра за административно обслужване при служебен контакт;

III. Администрацията ще продължи усъвършенстването на професионалната подготовка на служителите в Областна администрация - Търговище и в Центъра за административно обслужване, от което зависи оценката на участието на гражданите в процеса на обсъждане и развитие на политиките и проектите на Областна администрация – Търговище, като цяло отнасящи се до административното обслужване;

IV. При заявяване на административна услуга Областна администрация- Търговище ще продължи да подобрява нивото на информираност на гражданите по отношение на формулирани политики, проекти, мерки в областта на административното обслужване и по отношение спазване на законоустановени срокове;

V. Администрацията непрекъснато ще обновява публикуваната информация на интернет страницата и така, че тя да бъде актуална, обективна, ясна и изчерпателна;

Неразделна част от настоящият доклад са:

✚ 1. „Анализ на резултатите от встъпителното Анкетно проучване по утвърден образец на следната целева група: Служители в Областна администрация–Търговище, имащи отношение, към административното обслужване“ за 2022г

✚ 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 2022г

✚ 3. „Анализ на резултатите от периодичното Анкетно проучване за месеците февруари до м.май 2022г на следната целева група лица: Посетители на Центъра за административно обслужване на Областна администрация–Търговище“

✚ 4. „Анализ на резултатите от периодичното Анкетно проучване за месеците юни до м.декември 2022г на следната целева група лица: Посетители на Центъра за административно обслужване на Областна администрация–Търговище.

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

СТАНИМИР ПАРАШКЕВОВ /П/

Областен управител на Област Търговище

Изготвил:

Тодорка Танева, Главен секретар

23.03.2023 г.

.....



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Областна администрация – Област Търговище

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



Времеви период на анкетиране:

От февруари до май 2022г

Място на анкетиране:

Центъра за административно обслужване /ЦАО/ на Областна администрация - Търговище

Цел: оценка качеството на административното обслужване

Начин на провеждане: чрез анонимно анкетиране чрез кутия за анкети в ЦАО при Областна администрация - Търговище

Общ брой попълнени анкети-11 бр.



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Областна администрация – Област Търговище

ОБРАЗЕЦ № 1-ЦАО

АНАЛИЗ РЕЗУЛТАТИ
ОТ АНКЕТНА КАРТА - ПРОУЧВАНЕ МНЕНИЕТО НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ,ОТНОСНО
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ ЗА МЕСЕЦИТЕ ФЕВРУАРИ-МАЙ 2022Г



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

ВРЕМЕВИ ПЕРИОД НА АНКЕТИРАНЕ: ФЕВРУАРИ-МАЙ 2022Г

МЯСТО НА АНКЕТИРАНЕ: ЦЕНТЪРА НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

НАЧИН НА ПРОВЕЖДАНЕ: Чрез анонимно анкетиране с анкетна кутия в
Центъра за административно обслужване/ЦАО/

I.РЕЗУЛТАТИ И АНАЛИЗИ:

Попълнени са общо 11 анкети.

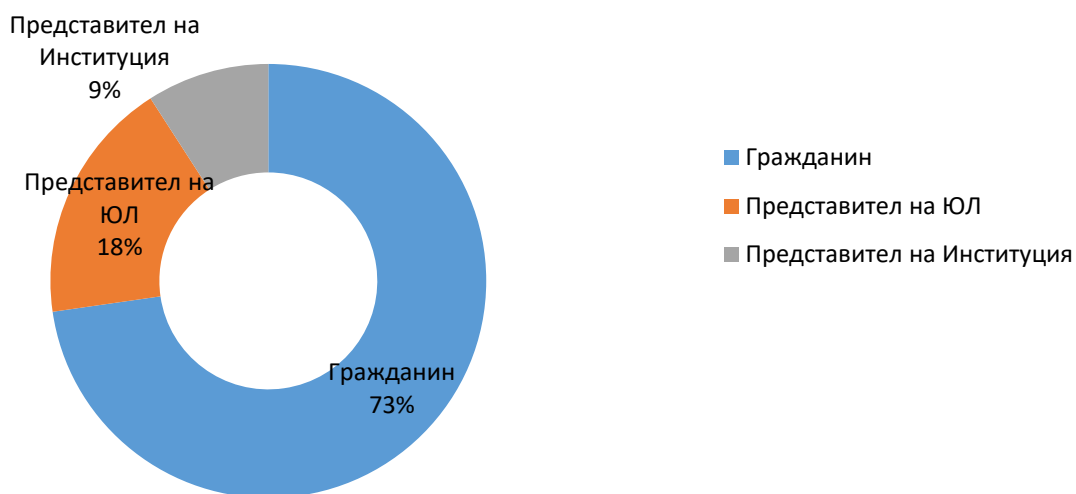
1. Вие посещавате Областна администрация-Търговище в качеството си на:

а/ Гражданин-8 бр.

б/Представител на юридическо лице -2 бр.

в/Представител на институция-1бр.

Посетители на администрацията

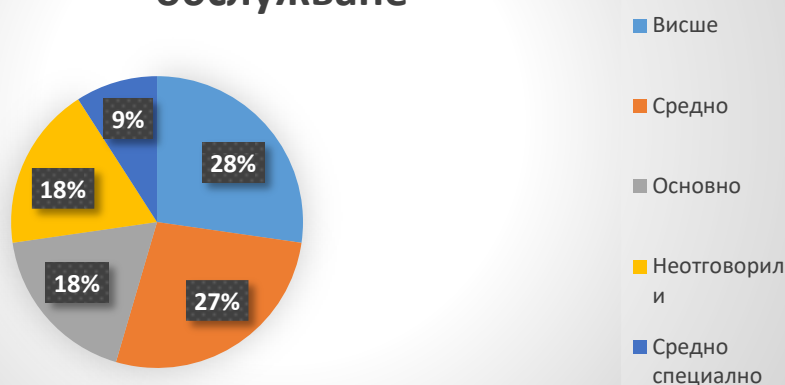


Съгласно отговорите на анкетиранияте 73% от посетителите, потребители на административните услуги предлагани от Областна администрация-Търговище са граждани. Все пак в кръга на отговорилите, има и представители на ЮЛ. Потвърждава се резултатът по предходните анкети, направени от администрацията и ясно 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- 18 %, а малцинството посетители са представители на различни институции 9 %.

2.Вашето образование е:

- 1.Висше-3 отговора
- 2.Средно специално -1 отговор
- 2.Средно-3 отговора
- 3.Основно-2 отговор
4. Без отговор-2 отговора

Образование на лицата, посетили Центъра за административно обслужване



По отношение на образованието, повечето от отговорилите посетители, потребители на административните услуги са завършили средно образование и средно специално образование -55% , 9% са с висше образование, а 18% са с основно. А 18% не са отговорили. Този показател е добре да бъде проследяван и в бъдеще, тъй-като по този начин ще се натрупа повече информация за средното ниво на образованост на посетителите, потребители на административни услуги в Областна администрация-Търговище. Тази информация е необходима при разработване на информативни образци на видовете административни услуги и представянето им на гражданите по най-добрия начин достъпен за тях. Следва и лицата, работещи в ЦАО /Центъра за административно обслужване/, да са запознати с нея за да имат индивидуален подход, към всеки гражданин и да му оказват необходимата помощ при попълване на документи.

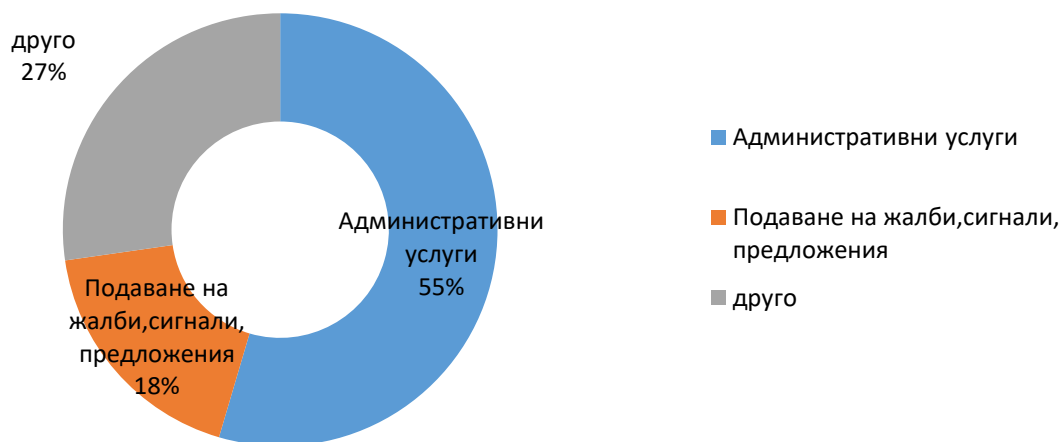
3. За какви услуги най-често сте посещавали Областна администрация-Търговище:

а/Относно подаването на предложения, жалби, сигнали-2бр.

б/Относно ползване на административна услуга предоставяна от ОА-Търговище-6 бр.

в/други-3бр.

За какви услуги сте посетили администрацията?



По отношение на третия въпрос „**За какви услуги най-често сте посещавали Областна администрация-Търговище**“: **55 %** от анкетираните са посетили Областна администрация във връзка с ползването на административна услуга, предоставяна от ОА- Търговище, а **18 %** от посетителите по въпрос свързан с подаването на предложения, жалби, сигнали., а **27 %** във връзка с други неща. Съгласно анкетата, най-голям процент лица посещават администрацията, като потребители на административни услуги.

4. Любезни ли бяха с Вас служителите в ЦАО/центъра за административно обслужване/?

а/ Да- 6 отговора

б/ По скоро да – 5 отговора

в/Не мога да преценя- 0 отговора

г/По скоро не – 0 отговора

д/Не -0 отговора

Видно от отговорите на анкетираните служителите, отговарящи за административното обслужване в ЦАО се отнасят любезно с гражданите. Няма нито един отговор с обратен знак, от което следва че администрацията следва наложените и високи стандарти в процеса на административното обслужване.

Любезно ли е обслужването в ЦАО



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

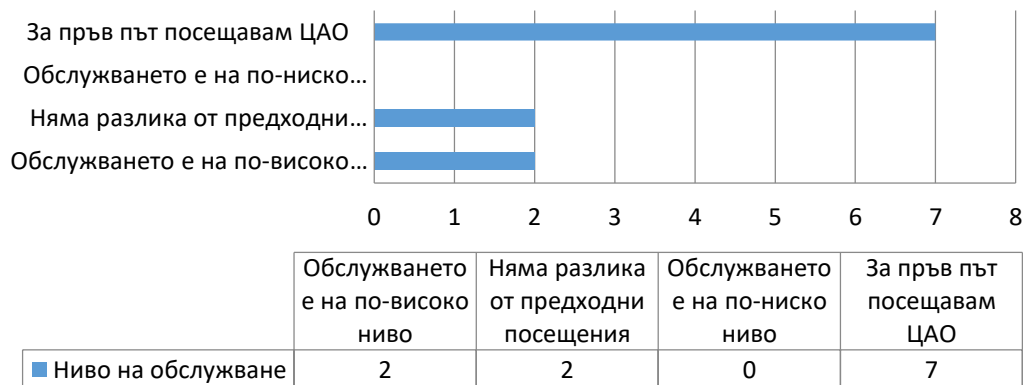
а/За пръв път посещавам административния център-7 отговора

б/Обслужването е на по-високо ниво-2 отговор

в/ Няма разлика от предходни посещения-2 отговор

г/Обслужването е на по-ниско ниво -0 отговора

Ниво на обслужване



Въпрос номер пет: „Моля, сравнете обслужването днес с предишно Ваше посещение“, седем анкетирани са отговорили, че посещават ЦАО за първи път поради което и са изключени от настоящия анализ. При останалите отговори е видно, че обслужването е на по-високо ниво според двама от анкетираниите, а останалите двама не виждат разлика с предходните посещения. Няма отговори, че обслужването е на по-ниско ниво от предходните посещения. При всички случаи според посетителите на ЦАО няма отговори за снижаване на нивото при последващо посещение, което води

до извода, че администрацията поддържа един добър стандарт и ниво на обслужване в по-дългосрочен план. Отделно от това от анкетите следва, че в по-голямата си част ЦАО бива посещавано от лица, които за първи път се обръщат по определени въпроси или административни услуги към центъра за административно обслужване на администрацията, поради което в ЦАО трябва да има добре подготвени и любезни служители, които да отговарят на поставените въпроси.

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

- 1) ☐ Интернет- 3 отговора
- 2) ☐ Информационно табло-0 отговора
- 3) ☐ Брошури / листовки-0 отговора
- 4) ☐ Роднини / приятели / познати-2 отговора
- 5) ☐ Личен разговор със служител на администрацията-2 отговора
- 6) ☐ Телефонен разговор със служител на администрацията-0 отговора
- 7) ☒ Нормативни актове и други документи-2 отговора
- 8) Сайта на администрацията-1 отговор
- 9) По друг начин, моля посочете-0 отговора

По отношение на шестия въпрос, **откъде потребителите са научили първоначално за административните услуги предлагани от Областна администрация-Търговище** отговорите са повече от разнопосочни. Видно от тях каналите за получаване на информация за административните услуги на ОА-Търговище са много и разнообразни така на пример: двама анкетирани са отговорили че са получили информация от роднини / приятели / познати или от личен разговор със служител на администрацията. Дадени са 3 отговора за получена информация от интернет , 2 от нормативни актове и други документи, както и 1 от сайта на администрацията.

Извода е че, администрацията трябва да продължи да актуализира и популяризира административното обслужване, по различни начини-чрез интернет, чрез сайта на администрацията, чрез Хартата на клиента, чрез информационното табло на администрацията. Видно е и, че гражданите все по-често търсят информация онлайн-чрез различни източници.

7. Как оценявате обстановката в Центъра за административно обслужване /ЦАО/ от 1 до 6 (като 6 е най - високата), като създадено ниво на безопасност по време на пандемията от COVID-19 ?

1 2 3 4 5 6

1 -0 отговора

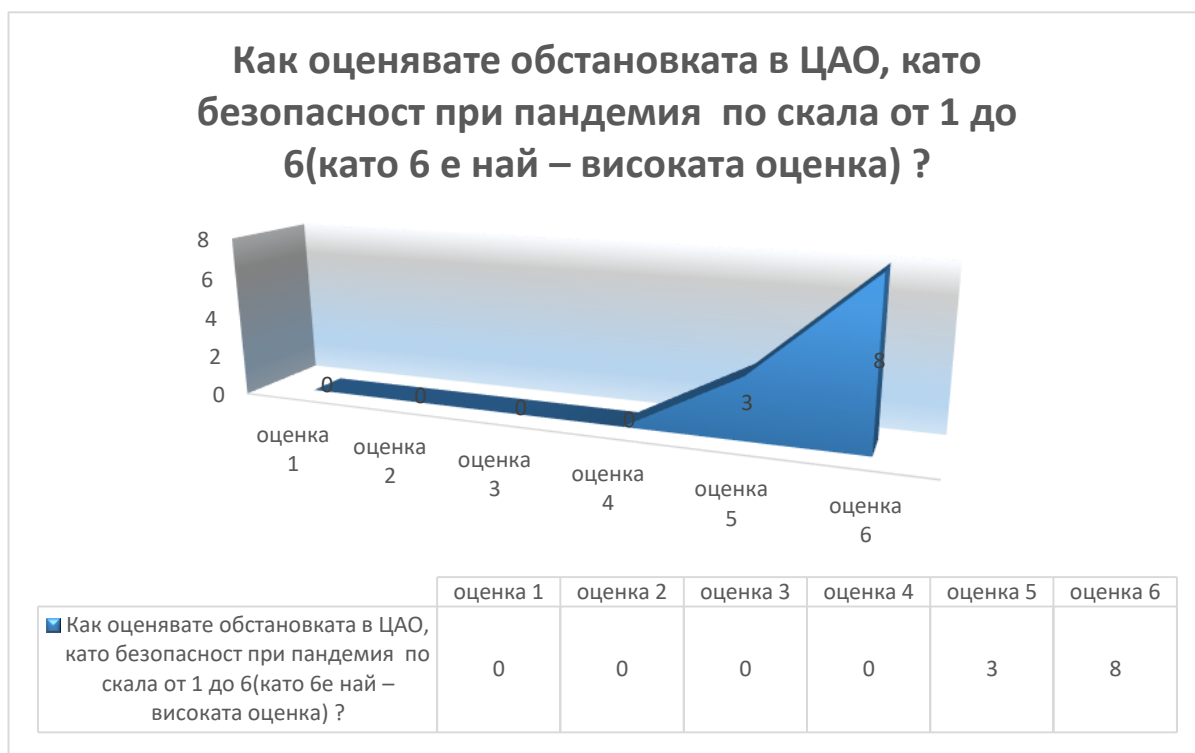
2 -0 отговора

3 -0 отговора

4 -0 отговора

5 -3 отговора

6 -8 отговора



По въпроса: **Как оценявате обстановката в Центъра за административно обслужване /ЦАО/, като създадено ниво на безопасност по време на пандемията от COVID-19 ?**

Категорично анкетираните, са отбелязали, че обстановката в ЦАО, като създадено ниво на безопасност по време на пандемията от COVID-19 е много добра и отлична. През оценявания период гражданите са оценили високо нивото на безопасност в ЦАО.

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

1 2 3 4 5 6

1 -0 отговора

2 -0 отговора

3 -0 отговора

4 -0 отговора

5 -2 отговора

6 -9 отговора



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

Всички анкетирани, са удовлетворени от организацията на услугите и качеството на обслужването през анкетирания период в Областна администрация –Търговище.

На въпроса имате ли предложения и препоръки:

Няма направени предложения и препоръки

II. ПРЕПОРЪКИ И КОНСТАТАЦИИ:

1. От направения анализ, се очерта, като необходимо и за в бъдеще да бъде проследявано, в анкетите нивото на образованост на посетителите, по този начин ще се събере допълнителна информация за средното ниво на образованост на посетителите, потребители на административни услуги в Областна администрация-Търговище. Тази информация може да се окаже необходима при подхода към гражданите търсещи различните видове административни услуги предоставяни от администрацията и

респективно представянето на съответните административни услуги на гражданите по най-добрия и достъпен за тях начин от страна на служителите. Следва и лицата, работещи в ЦАО /Центъра за административно обслужване/, да имат индивидуален подход, към всеки гражданин и при нужда да му оказват необходимата помощ при попълване на документи.

2. От анкетата става ясно, че служителите, работещи на фронт –офиса -ЦАО, са получили висока оценка от гражданите потърсили съдействие от тях, във връзка с предоставяните от администрацията административни услуги. Следва да бъдат насърчени да продължават да работят по този начин в услуга на гражданите.

3. По отношение на качеството и нивото на организация на административното обслужване, настоящият анализ, показва, че служителите в Областна администрация-Търговище, предоставящи административни услуги се справят на ниво и влагат старание с цел подобряване на административното обслужване. Потвърждават се и предходните анкетни анализи, които също поставят висока оценка на нивото на административното обслужване на администрацията. Следва да бъде отчетен приноса служителите в Областна администрация-Търговище, предоставящи административни услуги за високата оценка на административното обслужване предоставяно от администрацията, по мнението на анкетираните граждани.

4. Може да се подчертае и отличната оценка поставена от потребителите по отношение на обстановката в ЦАО, като създадено ниво на безопасност по време на пандемията от COVID-19. Важно е гражданите са имали усещането за сигурност и безопасност при посещенията си в фронт-офиса на Областна администрация-Търговище през този период. Видно от отговорите гражданите отчитат и оценяват положително положените усилия от страна на администрацията за осигуряване на безопасна среда в Центъра за административно обслужване.



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Областна администрация – Област Търговище

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



Времеви период на анкетирание:

юни- декември 2022г

Място на анкетирание:

Центъра за административно обслужване /ЦАО/ на Областна администрация - Търговище

Цел: оценка качеството на административното обслужване

Начин на провеждане: чрез анонимно анкетирание с анкетна кутия в ЦАО при Областна администрация - Търговище

Общ брой попълнени анкети-33 бр.



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Областна администрация – Област Търговище

ОБРАЗЕЦ № 1-ЦАО

**АНАЛИЗ РЕЗУЛТАТИ
ОТ АНКЕТНА КАРТА - ПРОУЧВАНЕ МНЕНИЕТО НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ
ОТНОСНО АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ ЗА МЕСЕЦИТЕ
ЮНИ-ДЕКЕМВРИ 2022Г**



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

ВРЕМЕВИ ПЕРИОД НА АНКЕТИРАНЕ: ЮНИ-ДЕКЕМВРИ 2022Г

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

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

І.РЕЗУЛТАТИ ИАНАЛИЗ:

**Здравейте,
Благодарим Ви за съдействието, Вие сте:**

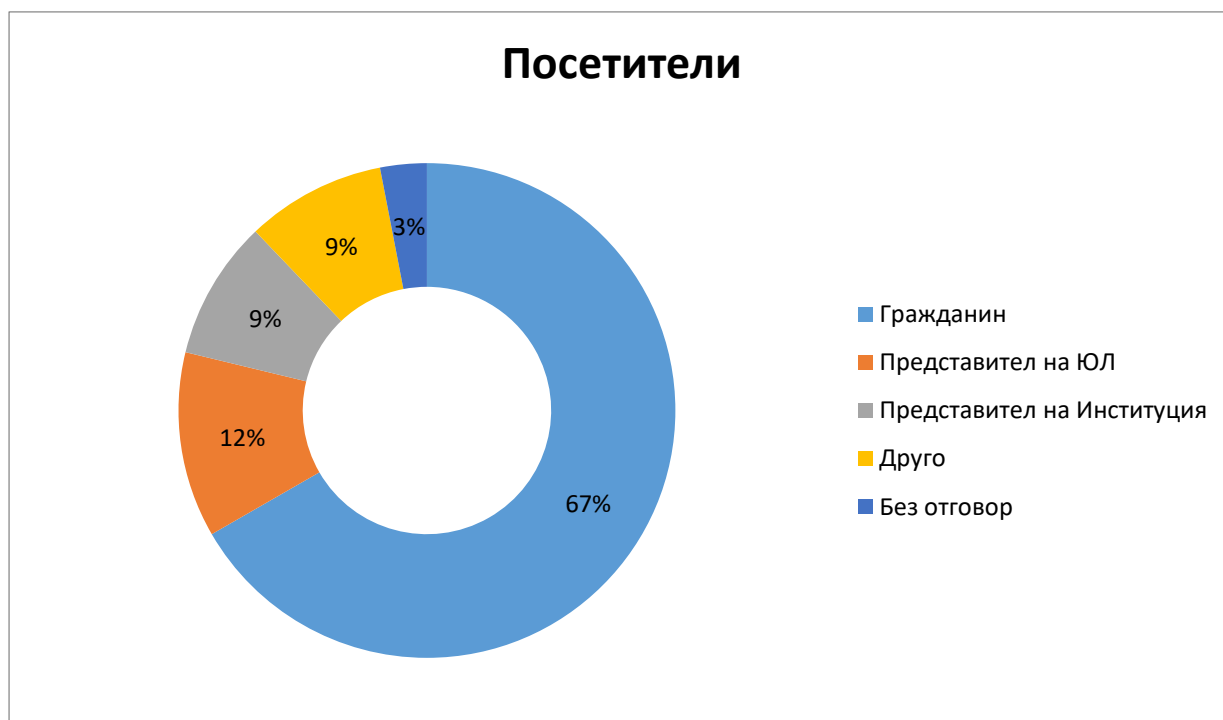
а/ Гражданин- 226р.

б/Представител на юридическо лице - 46р.

в/Представител на институция- 3 бр.

г/Друго- 3 бр.

Д Без отговор-1

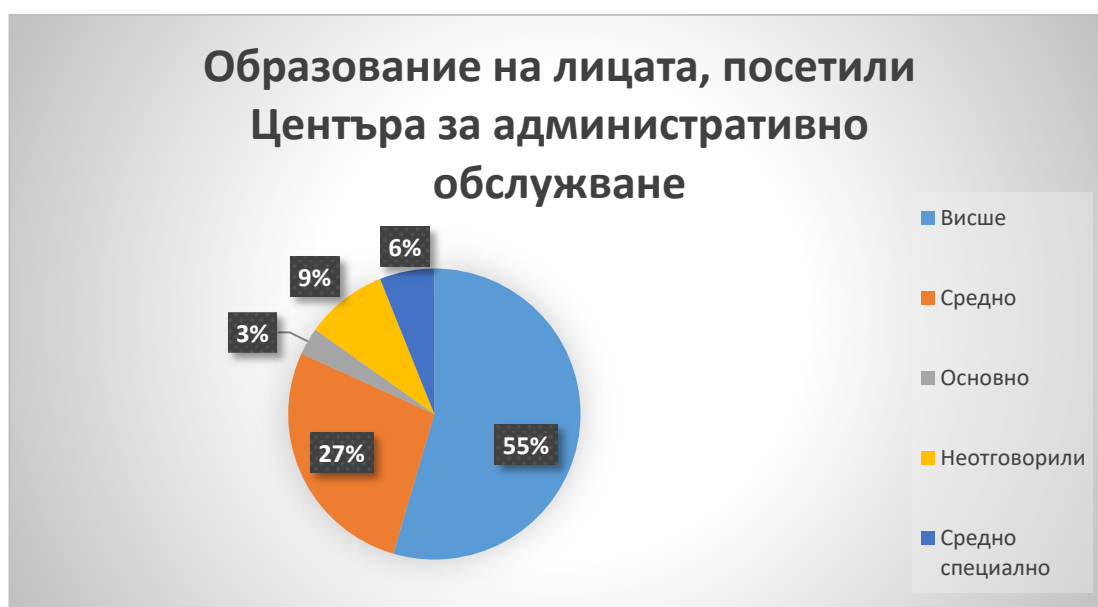


Съгласно отговорите на анкетираните 67% от посетителите на Областна администрация-Търговище са граждани. Потвърждава се резултатът по предходните анкети, направени от администрацията и ясно си личи, че най-често и в най-голям обем посетители и потребители на административните услуги в Областна администрация –Търговище са физически лица. По малък брой са представителите на юридически лица- 12 %, а

малцинството посетители са представители на различни институции 9 %.Все пак 3 % от анкетираните не са отговорили на този въпрос.

2.Вашето образование е:

- 1.Висше-18 отговора
- 2.Средно специално -2 отговора
- 3.Средно-9 отговора
- 4.Основно-1 отговор
5. Без отговор-3



По отношение на образованието, повечето от отговорилите посетители, потребители на административните услуги са завършили средно образование и средно специално образование -33 % , 55% са с висше образование, а 3% са с основно. А 9% не са отговорили. Този показател е добре да бъде проследяван и в бъдеще, тъй-като по този начин ще се натрупа повече информация за средното ниво на образованост на посетителите, потребители на административни услуги в Областна администрация-Търговище. Тази информация е необходима при разработване на информативни образци на видовете административни услуги и представянето им на гражданите по най-добрия начин достъпен за тях. Следва и лицата, работещи в ЦАО /Центъра за административно обслужване/, да са запознати с нея за да имат индивидуален подход, към всеки гражданин и да му оказват необходимата помощ при попълване на документи.

1. В рамките на законоустановения срок ли беше извършена, желаната от Вас административна услуга от Областна администрация – Търговище?

а/ Да б/ Не в/Не мога да преценя

Видно от отговорите на анкетираните служителите отговарящи за административното обслужване стриктно спазват законоустановените срокове. Няма нито един отговор с обратен знак, от което следва че администрацията следва наложените и високи стандарти в процеса на административното обслужване. Има 4 отговора от които е видно, че гражданите не са докрай запознати със съответните нормативни срокове. Към тази категория може да причислим и двамата анкетирани, които са оставили въпроса без отговор. Важно е да се подчертае, че няма данни за извършени услуги извън срок.



2. Обслужването беше ли любезно?

а/ Да б/ Не в/Не мога да преценя

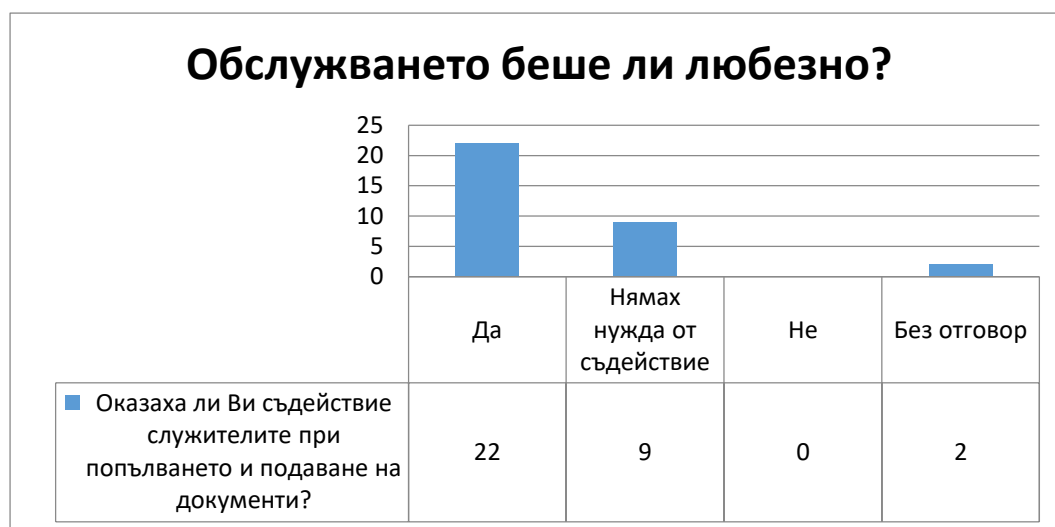


Видно от отговорите на анкетираните служителите, отговарящи за административното обслужване в ЦАО се отнасят любезно с гражданите. Няма нито един отговор не, от което личи, че администрацията следва наложените и високи стандарти в процеса на

административното обслужване. Само един анкетиран не е отговорил на поставения въпрос.

3. Оказаха ли Ви съдействие служителите при попълването и подаването на документите?

а/ Да б/ Не в/Нямах нужда от съдействие



Според отговорите на анкетираните лица служителите в Областна администрация, Търговище активно съдействат на гражданите при попълване и входиране на документи в Областна администрация Търговище. Няма нито един отговор с обратен знак, от което следва че администрацията спазва наложените и високи стандарти в процеса на административното обслужване.

Също така, може да се направи извод, че голяма част от гражданите притежават необходимата компетентност и познания във връзка с търсените от тях административни услуги и могат и сами да се справят в процеса на окомплектоване и попълване на документите необходими на администрацията и образците на заявления предоставяни от администрацията са достатъчно ясни и пълни.

Има и едно добавено изречение от страна на анкетиран гражданин: „**Съдействието беше всеотдайно и от решаващо значение**“, което показва и значението, което понякога гражданите отдават на помощта и съдействието от страна на служителите.

4. Обслужилият Ви персонал беше ли компетентен?

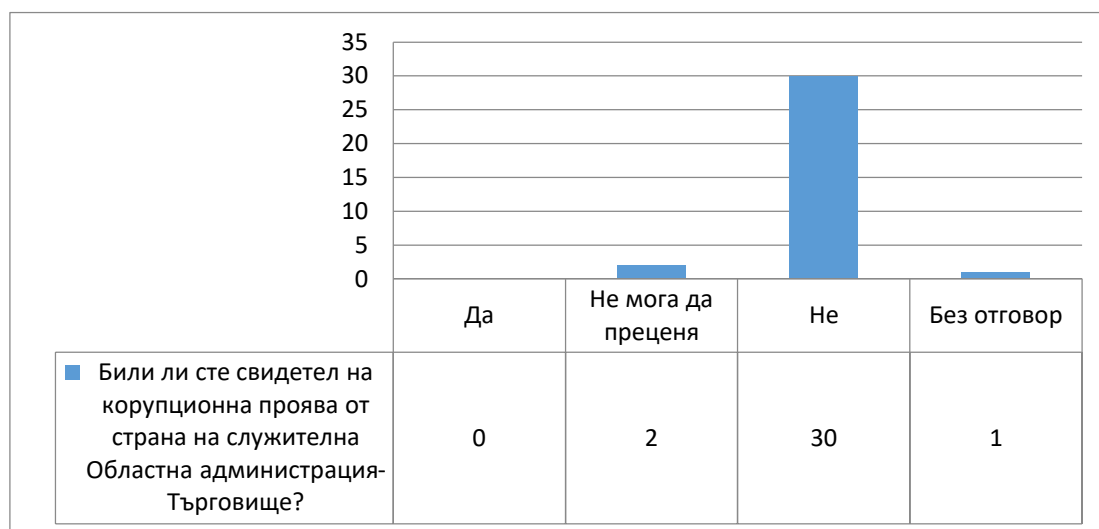
а/ Да б/ Не в/Не мога да преценя

Видно от отговорите на анкетираните според тях служителите, отговарящи за административното обслужване притежават необходимите знания, умения и професионална компетентност във връзка с работата им. Няма нито един отговор не, има дадени 2 отговора не мога да преценя, като отговорилите граждани са с основно и средно образование и може би не се чувстват достатъчно сигурни да отговорят твърдо на поставения въпрос.



5. Били ли сте свидетел на корупционна проява от страна на служител на Областна администрация – Търговище?

а/ Да б/ Не в/Не мога да отговоря



Видно от отговорите на анкетираните същите са категорични и изключват наличието на корупционни прояви от страна на служители на администрацията.

6. Удовлетворен/а ли сте от организацията на услугите и качеството на обслужването?

а/ Да б/ Не в/Не мога да преценя



Всички отговори категорично показват, че гражданите са доволни от създадената организация по обслужването и качеството на услугите предоставяни от Областна администрация - Област Търговище. Служителите в ОА активно съдействат на гражданите в процеса на административното обслужване. Организацията по обслужването е на високо ниво, което се оценява от анкетираните.

7. Какви препоръки или предложения за работата на администрацията бихте направили?

В анкетите няма конкретно направени препоръки, има само няколко пожелания, от които си личи положителното отношение на анкетираните към администрацията:

Да са живи и здрави

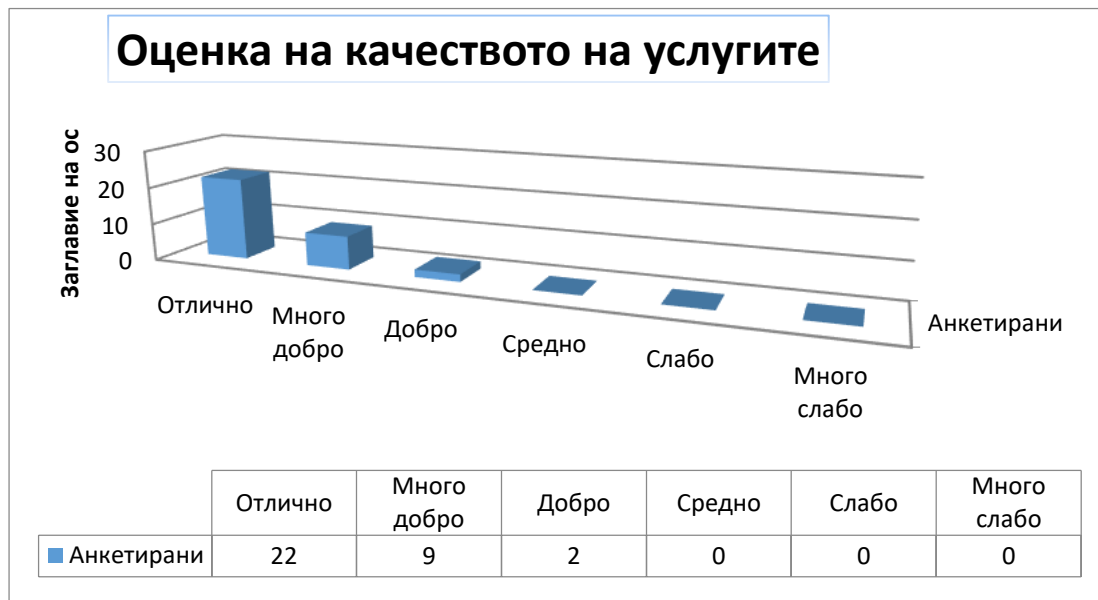
Да са все така вежливи.

Усмивки.

8. 1 до 6 (като 6 е най - високата), по отношение на организацията и нивото на обслужване, отбележете с X ?

6	Отлично	
---	---------	--

5	Много добро	
4	Добро	
3	Средно	
2	Слабо	
1	Много слабо	



Според анкетираните всички отговори категорично показват, че гражданите са доволни от създадената организация по обслужването и качеството на услугите предоставяни от Областна администрация Област Търговище. Служителите в Областна администрация активно съдействат на гражданите в процеса на административното обслужване. Организацията по обслужването в Областна администрация Област Търговище е на високо ниво, което се оценява от анкетираните.

9. Вашата възраст:

- a) ☒ под 18 г.
- b) ☐ от 18 г. до 30 г.
- c) ☐ от 30 г. до 45 г.
- d) ☐ от 45 г. до 65 г.
- e) ☐ над 65 г.



Съгласно диаграмата най-често администрацията бива посещавана от лица на 30 до 65 годишна възраст. По малко са по-младите от тридесет години и лица в по-напреднала възраст на 65г.

II. ИЗВОДИ:

От анкетиранияте може да се види, че най-често и в най-голям процент администрацията се посещава от физически лица- граждани, между 30 до 65г възраст във връзка с търсенето на административните услуги, предлагани от Областна администрация-Търговище. Значително по-малък процент е обема на представителите на ЮЛ, както и на представители на различни институции. Известен процент лица, посещават Областна администрация –Търговище и във връзка с подаване на предложения, жалби или сигнали. Най-голям обем от посетителите са лицата със завършено средно и висше образование, но не липсват и хора с основно образование.

Видно от отговорите посетителите са доволни от предоставяните от администрацията административни услуги, като ниво на отношение от страна на служителите по показатели: любезност, компетентност, оказано съдействие, предоставени в срок услуги. Гражданите са доволни от създадената организация по обслужването и качеството на услугите предоставяни от Областна администрация Област Търговище. Липсват индикации за корупционни прояви. Анкетиранияте са поставили много висока оценка на организацията по обслужването и качеството на услугите на Областна администрация Област Търговище.

III. ПРЕПОРЪКИ:

1. По отношение на качеството и нивото на организация на административното обслужване, настоящият анализ, показва, че служителите в Областна администрация-Търговище, предоставящи административни услуги се справят на ниво и влагат старание с цел подобряване на административното обслужване. Потвърждават се и предходните анкетни анализи в тази насока и за в бъдеще

администрацията следва да продължава и да поддържа високите стандарти в процеса на административното обслужване.



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Областна администрация – Област Търговище

**АНА
ЛИЗ
НА**

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



Времеви период на
2022г

анкетиране: февруари

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-20бр.

**АНКЕТНА КАРТА - ПРОУЧВАНЕ МНЕНИЕТО НА СЛУЖИТЕЛИТЕ ОТГОВАРЯЩИ ЗА
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**



ЦЕЛ: Вътрешен мониторинг- оценка качеството на Административното обслужване

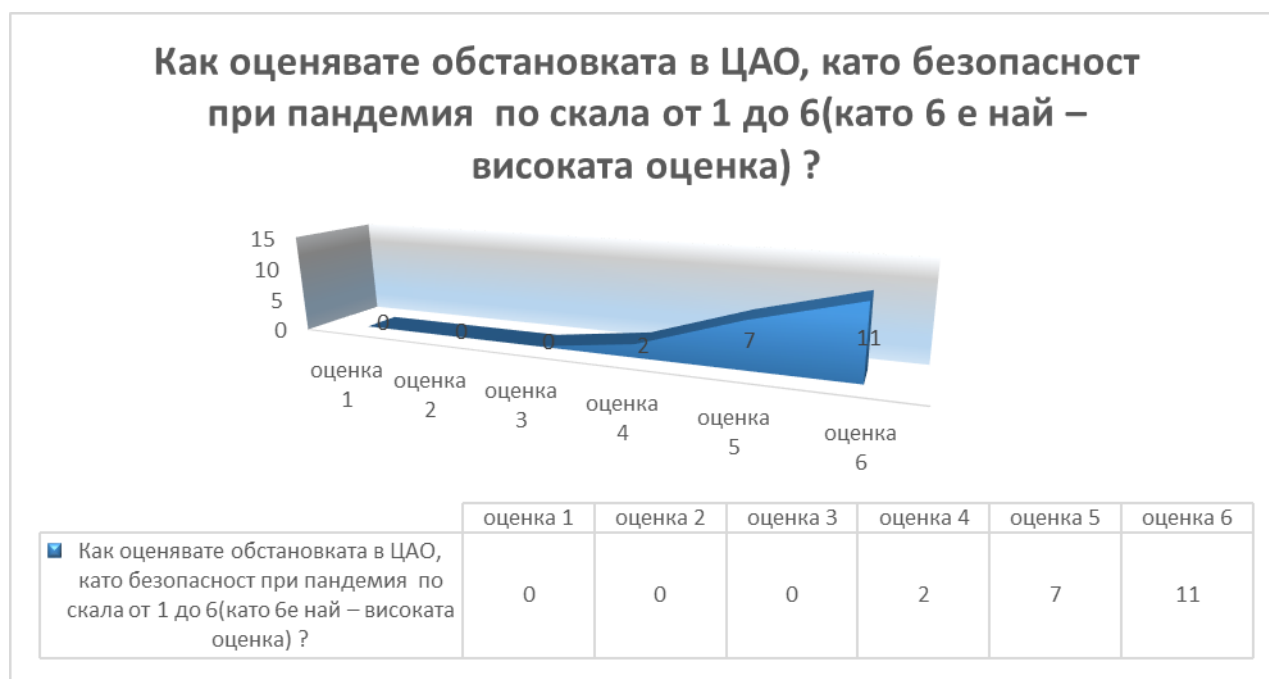
НАЧИН НА ПРОВЕЖДАНЕ: чрез анкетиране на служителите на Областна администрация-Търговище, отговарящи за административното обслужване
ВРЕМЕ НА ПРОВЕЖДАНЕ: февруари 2022г

Брой анкетирани лица-**20**

I.АНАЛИЗ НА НАЧАЛЕН РЕЗУЛТАТ

1. Как оценявате обстановката в Центъра за административно обслужване /ЦАО/, като ниво на безопасност по време на пандемията от COVID-19 от 1 до 6 (като 6 е най - високата) ?

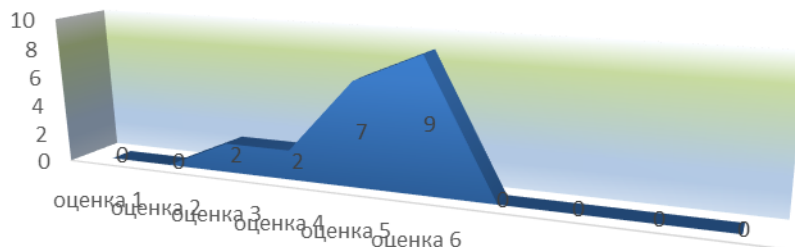
1 2 3 4 5 6



Видно от отговорите, служителите са поставили висока оценка на нивото на безопасност в ЦАО по време на пандемия, като повече от половината са посочили оценка 6-или най-високата оценка по зададената скала. Все пак останалите отговори подсказват, че все още има какво да бъде направено по посока на увеличаване безопасността на ЦАО. Следва е да се следи стриктно за високото ниво на хигиена и дезинфекция, като помещението регулярно се проветрява и дезинфектира.

2. Как оценявате обстановката в цялата сграда на Областна администрация – Търговище, като ниво на безопасност по време на пандемията от COVID-19 от 1 до 6 (като 6 е най - високата) ?

Как оценявате обстановката в цялата сграда, като безопасност при пандемия по скала от 1 до 6(като 6 е най – високата оценка) ?



	оценка 1	оценка 2	оценка 3	оценка 4	оценка 5	оценка 6				
☒ Как оценявате обстановката в цялата сграда, като безопасност при пандемия по скала от 1 до 6(като 6 е най – високата оценка) ?	0	0	2	2	7	9				

Съгласно отговорите, служителите са поставили малко по-ниска оценка на нивото на безопасност в цялата административна сграда по време на пандемия в сравнение с ЦАО, като повече от половината са посочили оценка под 6 по зададената скала. Има включително и две доста ниски оценки и две средни такива, но като цяло 16 служители или мнозинството са поставили оценки-5 и 6 тоест по-високите в скалата. Все пак останалите отговори подсказват, че все още има какво да бъде направено по посока на увеличаване безопасността на ЦАО. Следва е да се следи стриктно за високото ниво на хигиена и дезинфекция, като помещенията регулярно се проветряват и дезинфекцират от отговорните за това лица.

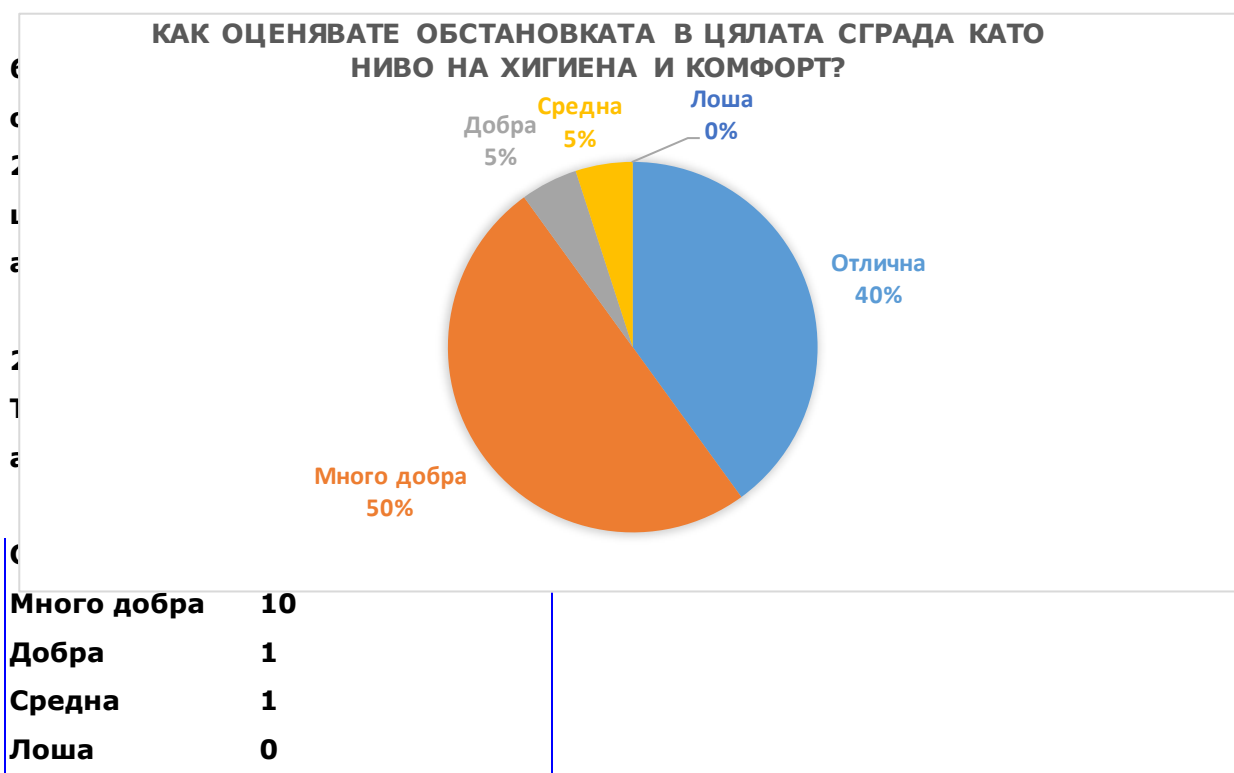
3.Имате ли допълнителни предложения за подобряване нивото на безопасност?

Не-6 отговора,Нямам-2 отговора , Не нямам-1 отговор

Има една препоръка: Голяма част от колегите да проявяват повече съобразителност и когато са болни да не се лекуват на работното си място, а когато са имали чести контакти с доказано боледуващ от Ковид 19 да излизат в карантина, както е разпоредено от здравните власти

При всички случаи ще се обърне внимание на служителите, когато са болни или контактни да вземат нужните мерки.

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



40% или малко по-малко от половината служители намират, че обстановката в сградата на ОА- Търговище е отлична, като хигиена и комфорт. 50 % или половината анкетирувани я приемат за много добра, а 5 % от служителите, считат че нивото е добро, а 5 % от служителите, считат че нивото е средно. Като цяло служителите са дали добра оценка на нивото на хигиена и комфорт, предоставяно от администрацията, но в тази насока винаги могат да се търсят подобрения.

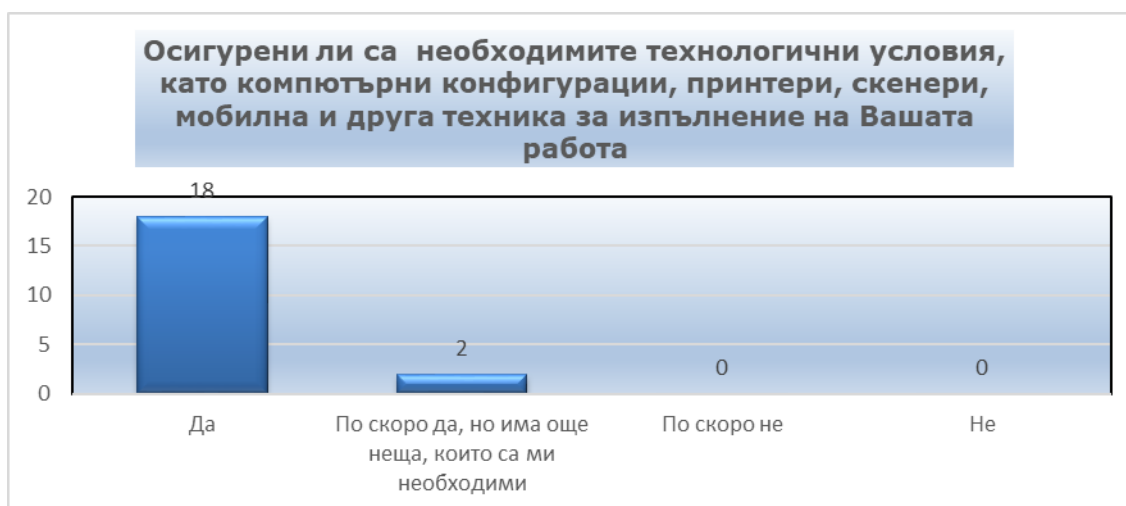
5.Осигурени ли са необходимите технологични условия, като компютърни конфигурации, принтери, скенери, мобилна и друга техника за изпълнение на Вашата работа?

а/Да-18 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 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.

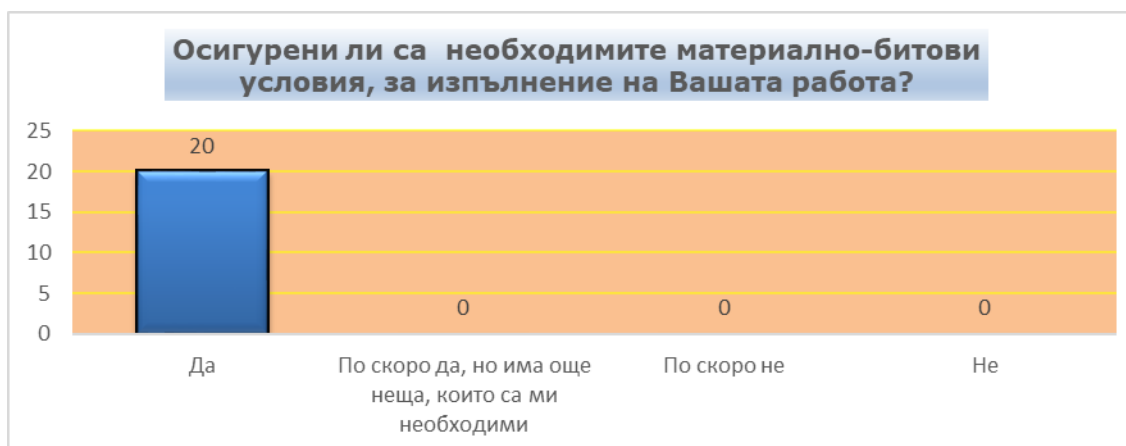
5.Осигурени ли са необходимите материално-битови условия/канцеларски материали, мебелировка, отопление, климатици и др./за изпълнение на Вашата работа?

а/Да-20 отговора

б/По скоро да, но има още неща които са ми необходими-0 отговора

в/ По скоро не-0 отговора

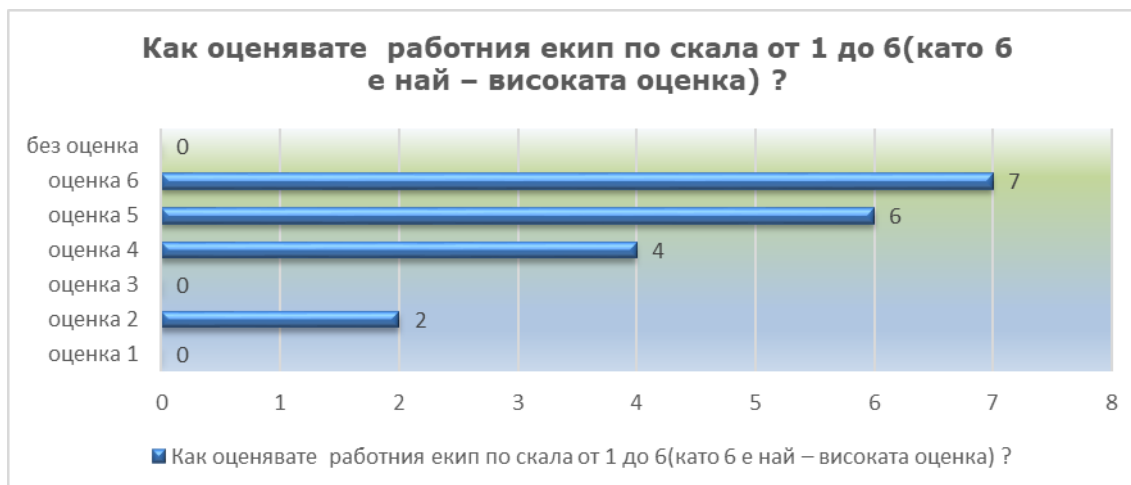
г/Не -0 отговора



И тук отговорите са категорични. 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, има и поставени четири добри оценки- 4 и както и две лоши оценки за работния екип на администрацията. Има и един служител, който се е въздържал да постави оценка на работния екип налице е дистанциране и нежелание да даде категорично мнение. Като цяло е видно, че колектива с малки изключения е оценил високо работния екип създаден в администрацията. Настоящият анализ само отразява настроенята в администрацията, без да може да се изведе категоричен извод защо има и по-ниски оценки. Следва да се продължи практиката за провеждане на съвместни работни срещи в екипа, с цел повишаване на доверието и връзката между служителите. Да се търсят начини за повече съвместни инициативи в рамките на администрацията. Като цяло обаче, е видно че болшинството служители дават добри оценки на екипа на администрацията.

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

а/Да-12 отговора

б/По скоро да, но има още какво да се желае-7 отговора

в/ Понякога-1 отговора

г/ По скоро не-0 отговора

д/Не – 0 отговора

е/Нямам нужда от помощ-0 отговора

Повече от половината служители, считат, че има към кого да се обърнат, когато имат затруднения в процеса на работа. Болшинството от служителите, отговарят с: По скоро да, но има още какво да се желае, а 1 служител, смята, че само понякога получават помощ и знае към кого да се обърне, ако има затруднения в процеса на работа. Това подсказва и 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 администрацията има нужда от допълнителни експерти, за да вършите по-добре своята работа. Ако считате че са необходими, посочете какви експерти, биха могли подпомогнат дейността Ви ?

1/По скоро да, в ОА-Търговище са необходими допълнителни експерти по-

Посочени отговори:8 отговора от които със следните пояснения:

- a. експерт с техническо инженерно образование-
- b. експерти
- c. общо инженерство, геодезия, кадастър
- d. да, по ЗУТ-1 експерт хидроинженер-1 бр.
- e. експерт по ЗУТ, по ЗКИР, по Закона за водите и други.
- f. Да, експерт по устройство на територията, по кадастър, регулация, хидроинженер

2/Считам, че по скоро няма нужда-6 отговора

3/Администрацията не се нуждае от допълнителни експерти -0 отговори

4/Не мога да преценя-6 отговора

Видно от приложените отговори, Областна администрация –Търговище, категорично се нуждае от допълнителни експерти в определени области. Повечето служители са посочили нуждата от допълнителна експертиза и помощ в определени области-ЗУТ, ЗКИР, Закона за водите и съответните конкретни области от които се нуждае администрацията. Това следва да бъде предложено, като мярка за подобрене.

10.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-3 отговора

в/ Понякога-4 отговор

г/ По скоро не-2 отговора

д/Не -0 отговора

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



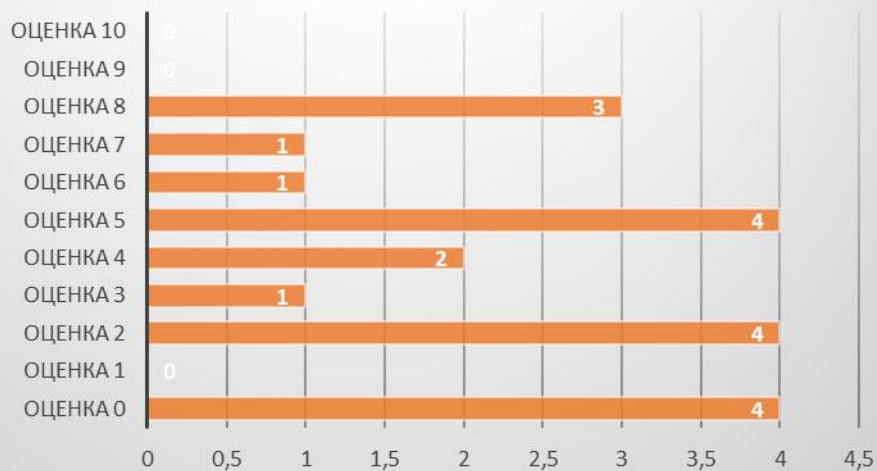
В случая повечето служители-55 % са счели, че разполагат с оперативна самостоятелност в рамките на длъжността си за вземане на решения. 15 % считат, също че по-скоро разполагат с такава оперативна самостоятелност, или общо 70 % от анкетираните, считат, че имат оперативна самостоятелност в процеса на взимане на решения в работата си. 20 % считат че, само понякога разполагат с оперативна самостоятелност в процеса на вземане на решения, а 10 % не са се възприели, като свободни да вземат сами решения в работния процес. Като цяло, служителите считат, че имат оперативна свобода в рамките на длъжността си.

11. 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

Повече от 15 служители са оценили нивото на стрес в работния процес за анкетирания период февруари 2022г, с оценка под 5 включително, т.е под горната скала на мерителната таблица. Явно нивото на стрес в измерваният период в администрацията е не е било високо, съгласно направената самооценка. При всички случаи това е добър индикатор, тъй-като ниското ниво на стрес в работата води до по-висока продуктивност и по-високи резултати. Ако се направи анализ спрямо отговорите на служителите на същия въпрос в предходната година м.март е видно, че към настоящия момент нивото на стрес е намаляло.

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



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

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

а/Да-9 отговора

б/По скоро да-5 отговора

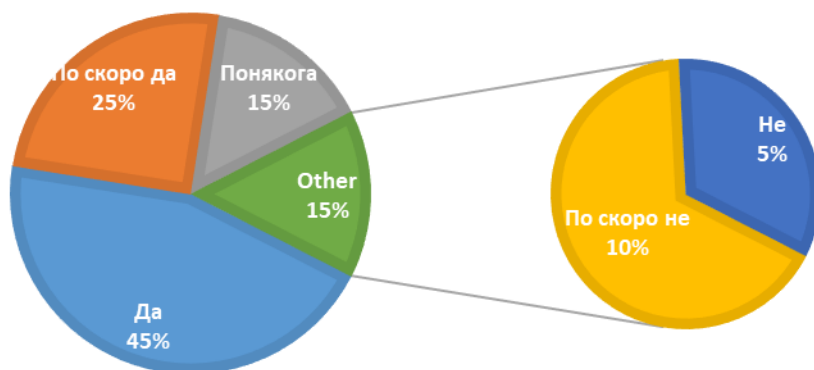
в/ Понякога-3 отговора

г/ По скоро не-2 отговора

д/Не-1 отговор

ЧУСТВАТЕ ЛИ ЧЕ ПОЛОЖЕНИЯ ОТ ВАС ТРУД СЕ ОЦЕНЯВА?

■ Да ■ По скоро да ■ Понякога ■ По скоро не ■ Не



70% от служителите считат, че техният труд е оценен, 15 % от служителите считат, че са оценени понякога, а едни 15 % считат себе си и положенията от тях труд за недооценен. Като цяло служителите са дали положителна оценка свързана с резултата на оценяване на техният труд.

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

а/Да-5 отговора

б/По скоро да-0 отговори

в/ Понякога-1 отговор

г/ По скоро не- 6 отговора

д/Не – 8 отговора



70% от служителите не са били свидетели на грубо отношение от страна на колега или висшестоящ, към тях или към техния колега, но 30 % от служителите считат, че са били свидетели на подобно отношение. При всички случаи това следва да е зона на подобрене, тъй-като в една администрация не следва да се случват подобни събития.

14. 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 -1 отговор

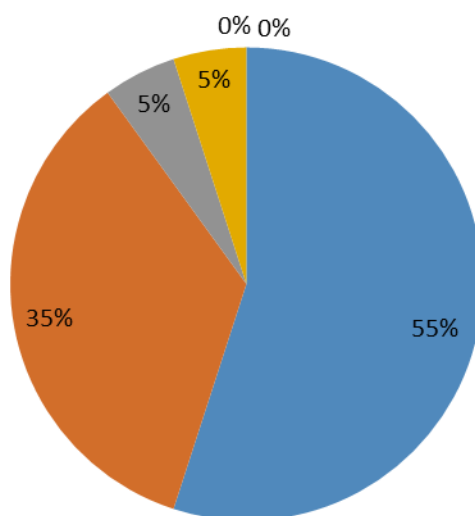
4 -1 отговор

5 -7 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?

■ Оценка 6 ■ Оценка 5 ■ Оценка 4 ■ Оценка 3 ■ Оценка 2 ■ Оценка 1



Видно от резултатите от анкетата 55 % от служителите намират, че качеството на услугите е отлично, 35 % смятат, че е много добро, а 5 % от служителите намират, че качеството на услугите за добро. Или общо 95 % от служителите са дали висока оценка на създадената организация по обслужването. Само 5 % от служителите поставят ниска оценка-3 на качеството на услугите предоставени от администрацията.

15. 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

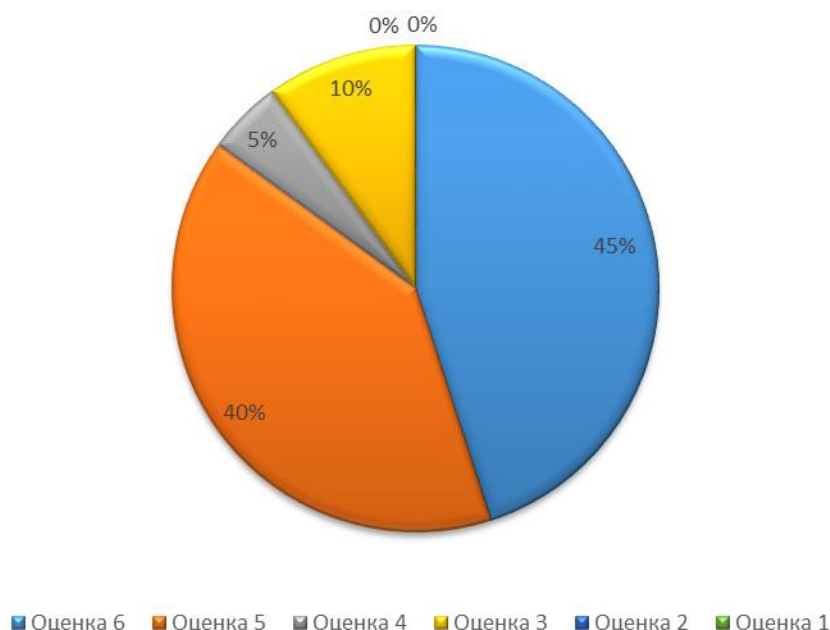
3 -2 отговора

4 -1 отговора

5 -8 отговора

6 -9 отговора

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



Видно от резултатите от анкетата 45 % от служителите намират, че качеството на обслужването в ЦАО е отлично, 45 % смятат, че е много добро, а 5 % от служителите намират, че е на добро ниво. Дадена е висока оценка 95 % на създадената организация по обслужването в ЦАО. 10 % от служителите, все пак смятат, че има още какво да се подобри в предоставяното качество на услугите в ЦАО.

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

а/Да-1 отговор

б/По скоро да-6 отговора

в/ По скоро не-4 отговора

г/Не -7 отговора

д/Не мога да преценя-2 отговора

Видно от резултатите от анкетата 55 % от служителите, или повече от половината намират, че нивото на обслужването в ЦАО не се нуждае от подобрение. 10 % не могат да преценят. Но все пак 35 % от служителите смятат, че нивото на административното обслужване осъществявано в ЦАО, се нуждае от подобрение. Полярните мнения в този случай са индикатор, че трябва да продължава да се работи по посока на повишаване нивото на административното обслужване в ЦАО.



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

а/ Да - 0 отговор

б/ По скоро да - 0 отговора

в/ По скоро не - 4 отговора

г/ Не - 16 отговора

100% от служителите са дали отговор, че не са били свидетели на грубо отношение от страна на служителите в ЦАО към граждани. Това категорично доказва, че администрацията подхожда с респект и уважение към потребителите на административни услуги посетили Центъра за административно обслужване и спазва стандартите на Областна администрация по отношение на административното обслужване.



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

Качеството на предоставената информация	3 отг.
Количеството на предоставената информация	0 отг.
Отношението на служителите към клиентите	0 отг.
Компетентността на служителите	7 отг.
Всичко изброено до тук	0 отг.
Няма нужда от подобрене	12 отг.

Тук няма поставено ограничение за брой отговори, поради сумарно отговорите са повече от 20, но един анкетиран не е отговорил на този въпрос.



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 следва да бъдат обект на подобрене.

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

Има три направени препоръки, касаещи ЦАО.

По-голяма комуникативност на служителите в ЦАО, с цел правилно завеждане на преписките в еловодната система.

По-добро познаване на административните услуги и добро оглеждане на попълнените от гражданите заявления за административни услуги.

Да се завиши съсредоточеността.

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

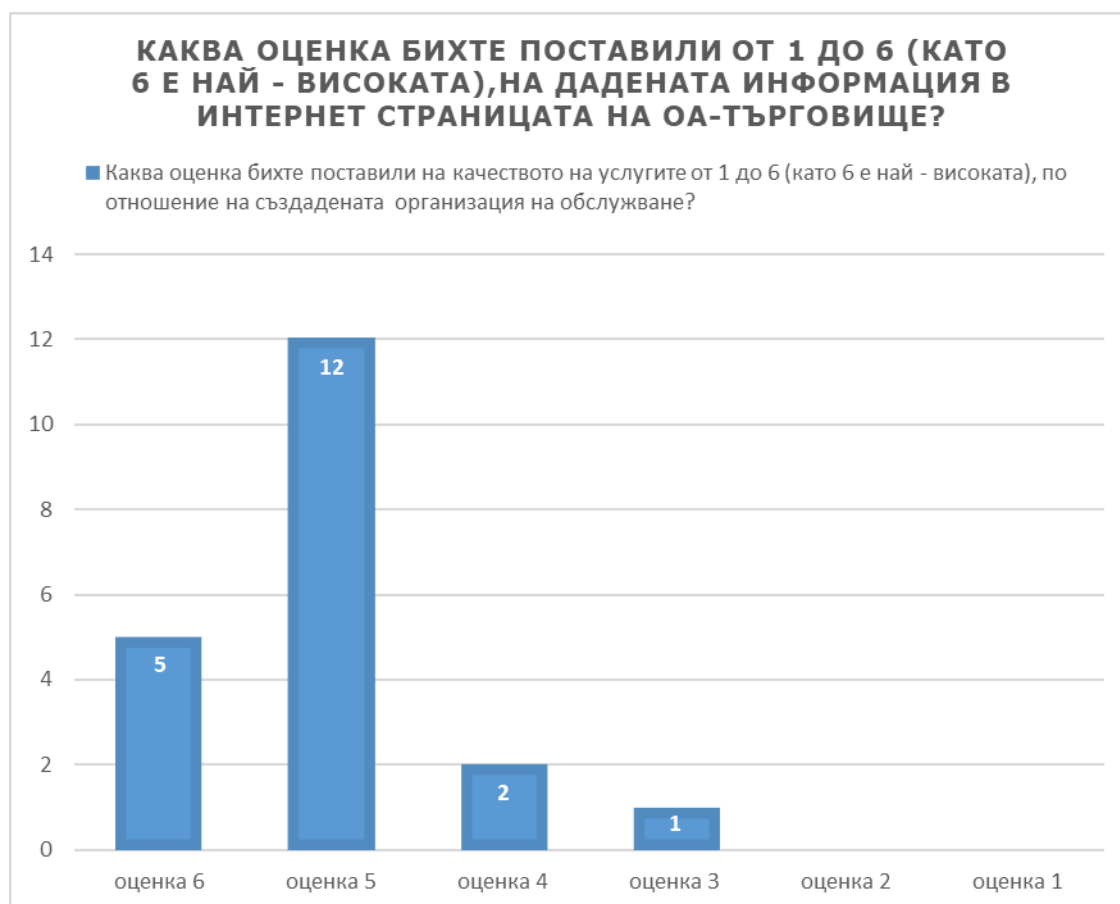
2 -0 отговора

3 -1 отговор

4 -2 отговора

5 -12 отговора

6 -5 отговора



Видно от резултатите от анкетата болшинството служители дават висока оценка на информацията предоставяна на интернет страницата на Областна администрация- област Търговище.

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

Достъпът до информация	1 отг.
Качеството на предоставената информация	1 отг.
Количеството на предоставената информация	1 отг.
Начина по който е систематизирана информацията	9 отг.
Визията	8 отг.
Няма нужда от подобрене	7 отг.



7 служители от общо 20, или по-малко от половината анкетирани смятат, че нито един аспект от интернет страницата на ОА-Търговище не се нуждае от подобрене.

Най-много отговори 9 за нужда от промяна има начина по който е систематизирана информацията на интернет страницата на Областна администрация-Търговище. Втора поред е отговора, че трябва да се подобри визията на интернет страницата на администрацията. Това, очевидно се явява зона за подобрене върху която да се акцентира и да се работи в бъдеще.

Тук отговорите са повече от 20 поради липса на поставено ограничение в брой области на 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 отговор

2 – 0 отговора

3 - 1 отговор

4 – 6 отговора

5 – 7 отговора

6 –4 отговора

Един служител не е отговорил на въпроса.

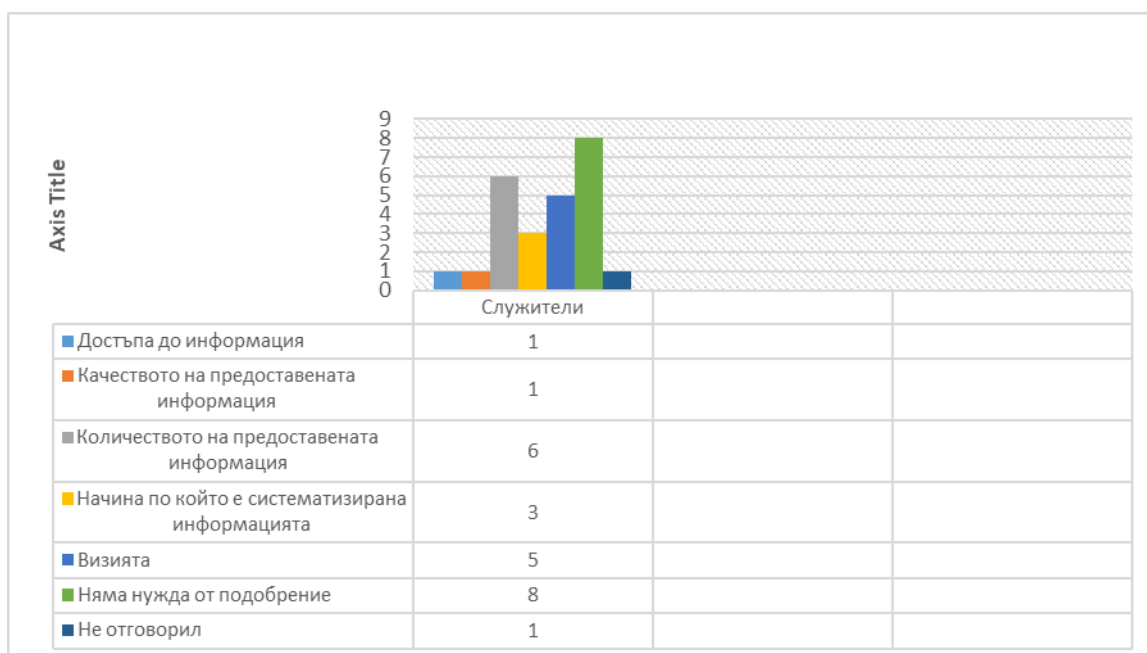


Видно от резултатите от анкетата болшинството служители дават висока оценка на информацията предоставяна на феисбук страницата на Областна администрация- област Търговище.

23. Приоритети за подобряване - Кои аспекти от феисбук страницата на ОА-Търговище, считате, че най – много се нуждаят от подобрение?

Достъпът до информация	1 отг.
Качеството на предоставената информация	1 отг.
Количеството на предоставената информация	6 отг.
Начина по който е систематизирана информацията	3 отг.
Визията	5 отг.
Няма нужда от подобрение	8 отг.

Един служител не е отговорил на поставения въпрос.



8 служители от общо 20, или по-малко от половината анкетирани смятат, че нито един аспект от интернет страницата на ОА-Търговище не се нуждае от подобрене. Най-много отговори има за количеството и визията на предоставяната информацията на фейсбук страницата на Областна администрация-Търговище. Тук отговорите са повече от 20 поради липса на поставено ограничение в брой области на подобрене.

II. Общи изводи от направеното анкетирание:

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

2. Като цяло служителите са дали добра оценка на нивото на хигиената в цялата сграда на Областна администрация-Търговище.

3. Администрацията като цяло 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, има и поставени четири добри оценки- 4 и както и две лоши оценки за работния екип на администрацията. Има и един служител, който се е въздържал да постави оценка на работния екип налице е дистанциране и нежелание да даде категорично мнение. Като цяло е видно, че колектива с малки изключения е оценил високо работния екип създаден в администрацията. Настоящият анализ само отразява настроената в администрацията, без да може да се изведе категоричен извод защо има и по-ниски оценки. Следва да се продължи практиката за провеждане на съвместни работни срещи в екипа, с цел повишаване на доверието и връзката между служителите. Да се търсят начини за повече съвместни инициативи. Като цяло е видно че болшинството служители дават много добри оценки на екипа на администрацията.

5. Повече от половината служители, считат, че има към кого да се обърнат, когато имат затруднения в процеса на работа.Болшинството от служителите, отговарят с: По скоро да, но има още какво да се желае, а 1 служител, смята, че само понякога получават помощ и знае към кого да се обърне, ако има 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.

6.По отношение на нуждата от експерти в определени области, част от анкетираните служители са направили следните писмени препоръки:

Администрацията се нуждае от:

- експерт с техническо инженерно образование-експерти
- общо инженерство, геодезия, кадастър
- да, по ЗУТ-1 експерт хидроинженер-1 бр.
- експерт по ЗУТ, по ЗКИР, по Закона за водите и други.
- Да, експерт по устройство на територията, по кадастър, регулация, хидроинженер

Видно от приложените отговори, според част от служителите Областна администрация-Търговище, се нуждае от допълнителни експерти в определени области. Повечето служители са посочили нуждата от допълнителна експертиза и помощ в определени области-ЗУТ, ЗКИР, Закона за водите .

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 февруари 2022г са счели, че разполагат с оперативна самостоятелност в рамките на длъжността си за вземане на решения.

9. Повече от 15 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 февруари 2022г в администрацията не е било високо, съгласно направената самооценка. Това при всички случаи е добър индикатор, тъй-като ниското нивото на стрес в работата води до по-висока продуктивност и по-високи резултати.

10. Като цяло служителите са дали положителна оценка свързана с резултата на оценяване на техния труд.

11. 70% от служителите не са били свидетели на грубо отношение от страна на колега или висшестоящ, към тях или към техен колега, но 30 % от служителите считат, че са били свидетели на подобно отношение. При всички случаи това следна да е зона на подобрене.

12. Видно от резултатите от анкетата 55 % от служителите намират, че качеството на услугите предоставяно от администрацията за отлично, 35 % смятат, че е

много добро, а 5 % от служителите намират, че качеството на услугите за добро. Или общо 95 % от служителите са дали висока оценка на създадената организация по обслужването.

13.Видно от резултатите от анкетата 45 % от служителите намират, че качеството на обслужването в ЦАО е отлично, 45 % смятат, че е много добро, а 5 % от служителите намират, че е на добро ниво. Дадена е висока оценка 95 % на създадената организация по обслужването в ЦАО. 10 % от служителите, все пак смятат, че има още какво да се подобри в предоставяното качество на услугите в ЦАО. Все пак видно от следващия въпрос 35 % от служителите смятат, че нивото на административното обслужване осъществявано в ЦАО, се нуждае от подобрене, трябва да продължава да се работи по посока на повишаване нивото на административно Има три направени препоръки, касаещи ЦАО.

По-голяма комуникативност на служителите в ЦАО, с цел правилно завеждане на преписките в деловодната система.

По-добро познаване на административните услуги и добро оглеждане на попълнените от гражданите заявления за административни услуги.

Да се завиши съсредоточеността.

14.100% от служителите са дали отговор, че не са били свидетели на грубо отношение от страна на служителите в ЦАО към граждани. Това категорично доказва, че администрацията подхожда с респект и уважение към потребителите на административни услуги посетили Центъра за административно обслужване и спазва стандартите на Областна администрация по отношение на административното обслужване.

15. По отношение на приоритети за подобряване - Кои аспекти от административното обслужване служителите считат, че най – много се нуждаят от подобрене, като цяло 12 от 20 анкетирани служители или повече от половината, считат че административното обслужване не се нуждае от подобрене, но все част от служителите очертават като области, които се нуждаят от подобрене според отговорите си: качеството на предоставената информация в областта на административното обслужване и компетентността на служителите. От отговорите личи самокритичността на администрацията и стремежа и за подобрене във всеки аспект. Посочените области, винаги би могло да бъдат обект на подобрене.

16.Видно от резултатите от анкетата болшинството служители дават висока оценка на информацията предоставяна на интернет страницата на Областна администрация-област Търговище. Като област за подобрене е посочен начина по който е систематизирана информацията на интернет страницата на Областна администрация-Търговище и визията на интернет страницата на администрацията.

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

17.Видно от резултатите от анкетата болшинството служители дават висока оценка на информацията предоставяна на феисбук страницата на Областна администрация-област Търговище. Като област на подобрене служителите сочат количеството и визията на предоставяната информацията на феисбук страницата на Областна администрация-Търговище.

III. Препоръки:

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

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, чрез назначения или граждански договори. Това се очертава, като област на подобрене, с оглед цялостната дейност на администрацията. Да се провери, дали има невралгични звена, които се нуждаят от допълнителен персонал. И да се потърси адекватен начин за преодоляване на тази липса.

3. Следва да се продължи практиката за провеждане на съвместни работни срещи в екипа, с цел повишаване на доверието и връзката между служителите. Да се търсят начини за повече съвместни инициативи и да се работи за подобряване взаимоотношенията и доброто и колегиално отношение между служителите на администрацията.



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Областна администрация – Област Търговище

**АНА
ЛИЗ
НА
АНК
ЕТНА**

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



Времеви период на анкетиране: декември 2022г

Вид-финално проучване

Място на анкетиране: Областна администрация Търговище

Цел: Вътрешен мониторинг_оценка качеството на административното обслужване

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

Общ брой попълнени анкети- 146р.

**АНКЕТНА КАРТА - ПРОУЧВАНЕ МНЕНИЕТО НА СЛУЖИТЕЛИТЕ ОТГОВАРЯЩИ ЗА
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**



ЦЕЛ: Вътрешен мониторинг- оценка качеството на Административното обслужване

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

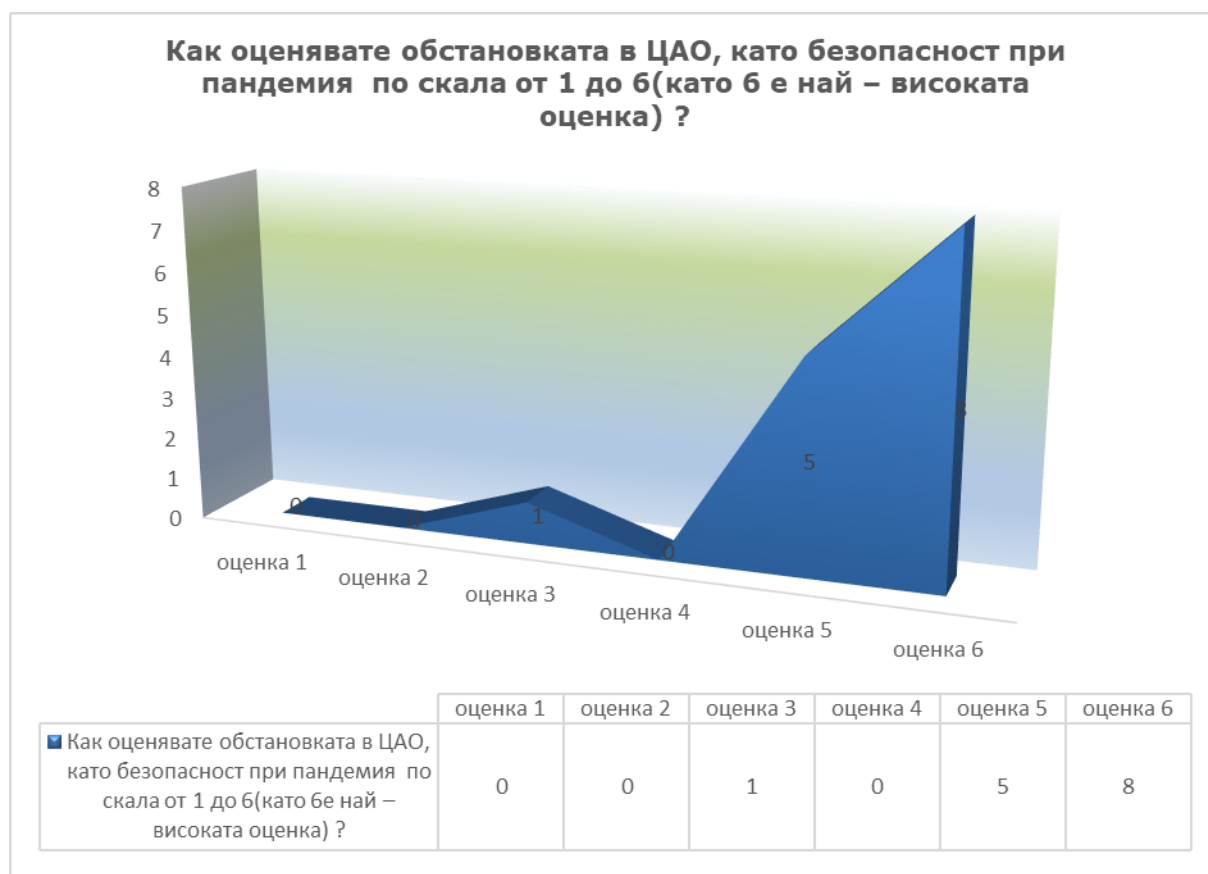
ВРЕМЕ НА ПРОВЕЖДАНЕ: декември 2022г

Брой анкетирани лица-14

I.АНАЛИЗ НА НАЧАЛЕН РЕЗУЛТАТ

1. Как оценявате обстановката в Центъра за административно обслужване /ЦАО/, като ниво на безопасност по време на пандемията от COVID-19 от 1 до 6 (като 6 е най - високата) ?

1 2 3 4 5 6



Видно от отговорите, служителите са поставили висока оценка на нивото на безопасност в ЦАО по време на пандемия, като всички без 1 служител са посочили оценки 5 и 6-или най-високите оценки по зададената скала.

2. Как оценявате обстановката в цялата сграда на Областна администрация – Търговище, като ниво на безопасност по време на пандемията от COVID-19 от 1 до 6 (като 6 е най - високата) ?

1 2 3 4 5 6

Съгласно отговорите, служителите са поставили по-висока оценка на нивото на хигиена в цялата административна сграда в сравнение с ЦАО, всички са посочили оценка 5 и 6 по зададената скала.

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

Има само една направена препоръка за:

„Ограничаване на достъпа от граждани и институции“

В този случай обаче следва да се има предвид, че се касае за обществена сграда и институция с публични функции. Към момента действа регламентирана система на пропускателен режим в администрацията, който създава адекватен баланс между публичните функции на институцията с необходимостта от контрол на достъпа до институцията.

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

1 2 3 4 5 6



29% намират, че обстановката в сградата на ОА- Търговище е отлична, като хигиена и комфорт, 50 % или половината анкетирувани я приемат за много добра, 14 % от служителите, считат че нивото е добро, а само 7 % от служителите, считат че нивото е слабо. Като цяло служителите са дали добра оценка на нивото на хигиена и комфорт, предоставяно от администрацията.

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

а/Да-9 отговора

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

в/ По скоро не-1 отговор

г/Не -0 отговора



Като цяло болшинството служители считат че не се нуждаят от допълнителни технологични условия, като компютърни конфигурации, принтери, скенери, мобилна и друга техника за изпълнение на тяхната дейност. Но все пак са налице и 5 отговора според които има индикации за нуждата от допълнително обезпечаване на част от служителите в тази насока.

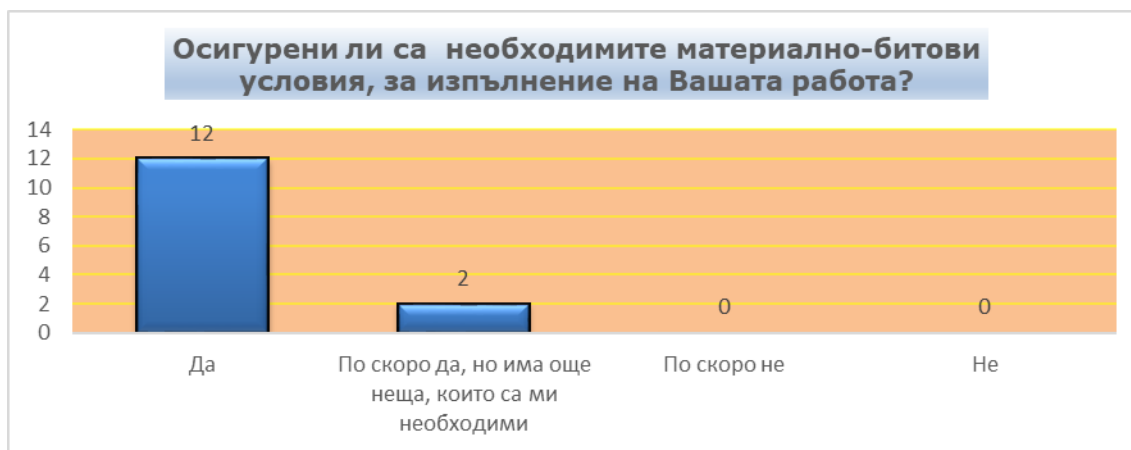
5.Осигурени ли са необходимите материално-битови условия/канцеларски материали, мебелировка, отопление, климатици и др./за изпълнение на Вашата работа?

а/Да-12 отговора

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

в/ По скоро не-0 отговора

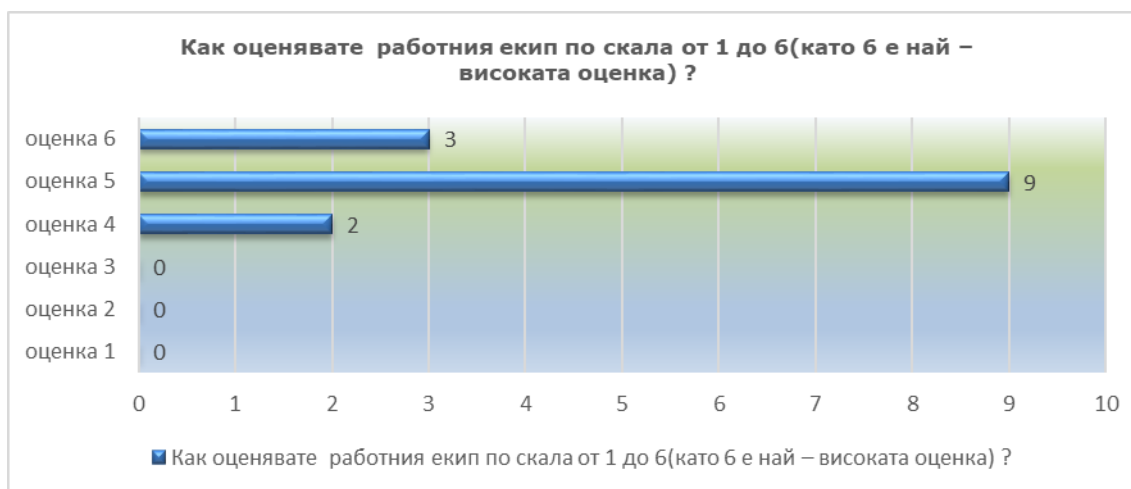
г/Не -0 отговора



И тук отговорите са по категорични. Администрацията като цяло е обезпечила материално-битово служителите с канцеларски материали, мебелировка, отопление и др, за изпълнение на дейността им. Все пак 2-ма служители, които са счели, че имат допълнителна нужда и от обезпечаване в материално-битов план.

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 служителите са оценили работния екип с високи оценки - 5 и 6, има и поставени и две добри оценки- 4, както няма поставени лоши оценки за работния екип на администрацията. Явно служителите оценяват високо работния екип на администрацията.

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

а/Да-8 отговора

б/По скоро да, но има още какво да се желае-3 отговор

в/ Понякога-2 отговора

г/ По скоро не-1 отговор

д/Не – 0 отговора

е/Нямам нужда от помощ-0 отговора

Болшинството от служителите, считат, че има към кого да се обърнат, когато имат затруднения в процеса на работа. Трима служители отговарят с: По скоро да, но има още какво да се желае. А двама служител, смятат, че само понякога получават помощ и знаят към кого да се обърнат, ако има затруднения в процеса на работа. Един служител счита, че по-скоро не получава помощ при затруднение в работния процес и не знае към кого да се обърне. Това подсказва нуждата от експертност на администрацията в определени в определени сфери на дейност в администрацията. Това се очертава, като област на подобрене, с оглед цялостната дейност на администрацията. Все пак болшинството служители се чувстват уверени че при затруднения има кой да ги подкрепи.



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



1/По скоро да, в ОА-Търговище са необходими допълнителни експерти по-
Посочени отговори:7 отговора от които със следните пояснения, че са необходими допълнителни експерти по:

- g. Технически специалности с висше образование-инженери
- h. Строително инженерство
- i. ВиК, геодезист или друг вид инженерство
- j. Строителство и архитектура, ВиК, кадастър
- k. Строителство, геодезия, кадастър
- l. Инженер архитектура и геодезия

2/Считам, че по скоро няма нужда-3 отговора

3/Администрацията не се нуждае от допълнителни експерти -0 отговори

4/Не мога да преценя-4 отговора

Видно от приложените отговори, Областна администрация –Търговище, категорично се нуждае от допълнителни експерти в определени области. Това следва да бъде предложено, като мярка за подобрене.

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

а/Да, в рамките на длъжността ми- 8 отговора

б/По скоро да- 5 отговора

в/ Понякога- 1 отговор

г/ По скоро не-0 отговора

д/Не -0 отговора

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



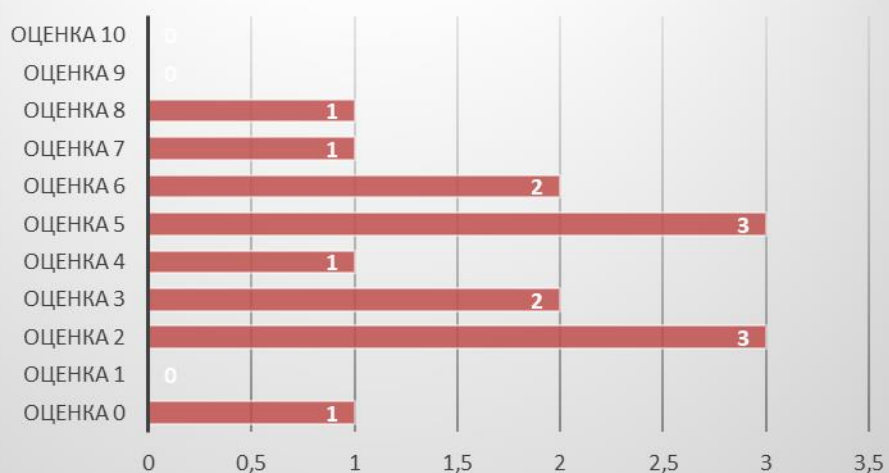
В случая повечето служители-8 са счели, че разполагат с оперативна самостоятелност в рамките на длъжността си за вземане на решения. 5 считат, също че по-скоро разполагат с такава оперативна самостоятелност, или общо 14 от 15 те анкетирани, считат, че имат оперативна самостоятелност в процеса на взимане на решения в работата си. Само един служител счита че, само понякога разполага с оперативна самостоятелност в процеса на вземане на решения. Като цяло, служителите смятат, че имат оперативна свобода в рамките на длъжността си.

11. 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

Нивото на стрес при различните служители варира в границите между 0 и 8, забелязва се както пълно отсъствие на стрес, така и високо ниво на такъв при някои от служителите.

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



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

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

а/Да-5 отговора

б/По скоро да-7 отговора

в/ Понякога-2 отговора

г/ По скоро не-0 отговора

д/Не-0 отговора

ЧУСТВАТЕ ЛИ ЧЕ ПОЛОЖЕНИЯ ОТ ВАС ТРУД СЕ ОЦЕНЯВА?

■ Да ■ По скоро да ■ Понякога ■ По скоро не ■ Не



86% от служителите считат, че техния труд е оценен, 14% от служителите считат, че са оценени понякога. Като цяло служителите са дали положителна оценка свързана с резултата на оценяване на техния труд.

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

а/Да-2 отговора

б/По скоро да-3 отговори

в/ Понякога-1 отговор

г/ По скоро не- 2 отговора

д/Не – 6 отговора

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



57% от служителите не са били свидетели на грубо отношение от страна на колега или висшестоящ, към тях или към техен колега, но 43 % от служителите считат, че са били свидетели на подобно отношение. При всички случаи това следва да е зона на подобрене, тъй-като в една администрация не следва да се случват подобни събития.

14. 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 -1 отговор

4 -0 отговор

5 -6 отговора

6 -7 отговора



Видно от резултатите от анкетата 7 от служителите намират, че качеството на услугите е отлично, 6 смятат, че е много добро. Или общо 13 от 14 анкетирани служителите са дали висока оценка на създадената организация по обслужването. Само 1 от служителите е поставил ниска оценка-3 на качеството на услугите предоставени от администрацията. Като цяло категорично преобладават положителните мнения за качеството на услугите предоставяни от Областна администрация-Търговище.

15. 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

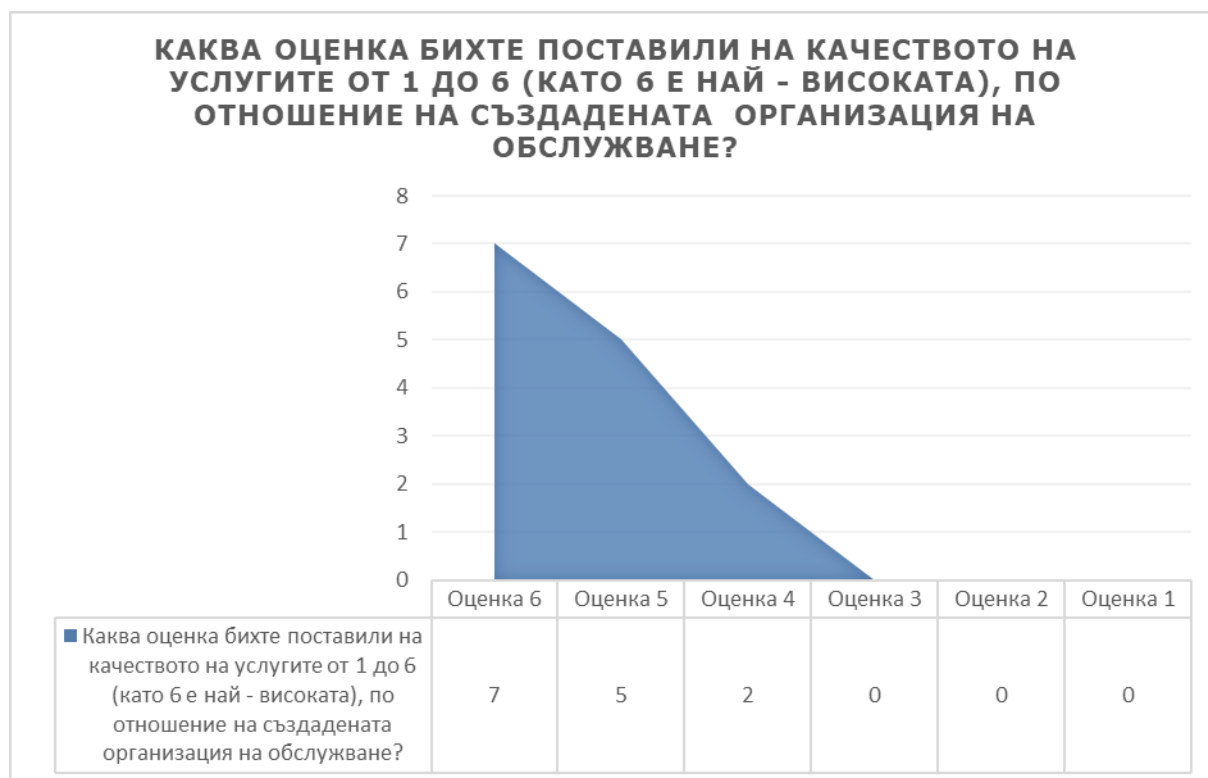
2 -0 отговора

3 -0 отговора

4 -2 отговора

5 -5 отговора

6 -7 отговора



Видно от резултатите от анкетата болшинството служителите намират, че качеството на обслужването в ЦАО е отлично, останалата част смятат, че е много добро и добро ниво. Дадена е висока оценка на създадената организация по обслужването в ЦАО. Тук няма поставена и ниска оценка, както при предходното запитване.

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

а/Да-1 отговор

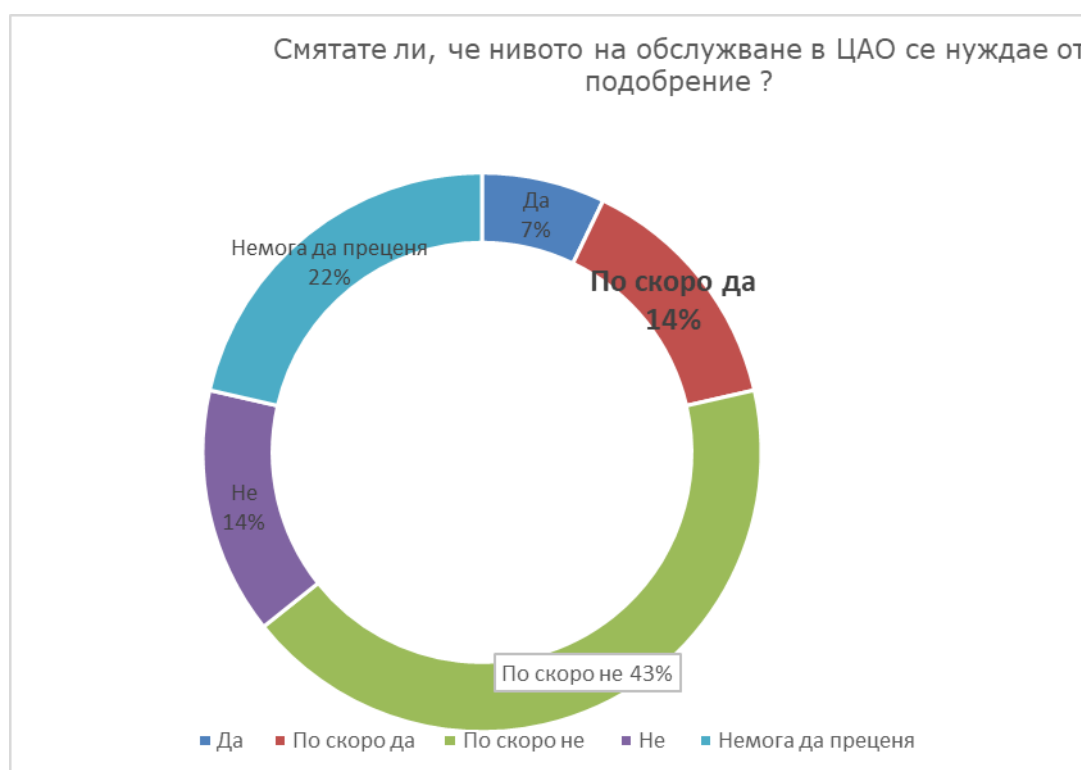
б/По скоро да-2 отговора

в/ По скоро не-6 отговора

г/Не -2 отговора

д/Не мога да преценя-3 отговора

Видно от резултатите от анкетата 57 % от служителите, или повече от половината намират, че нивото на обслужването в ЦАО не се нуждае от подобрене. 22 % не могат да преценят. Но все пак 21 % от служителите смятат, че нивото на административното обслужване осъществявано в ЦАО, се нуждае от подобрене. Полярните мнения в този случай са индикатор, че трябва да продължава да се работи по посока на повишаване нивото на административното обслужване в ЦАО.



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

а/Да-0 отговор

б/По скоро да-1 отговора

в/ По скоро не-1 отговора

г/Не -12 отговора

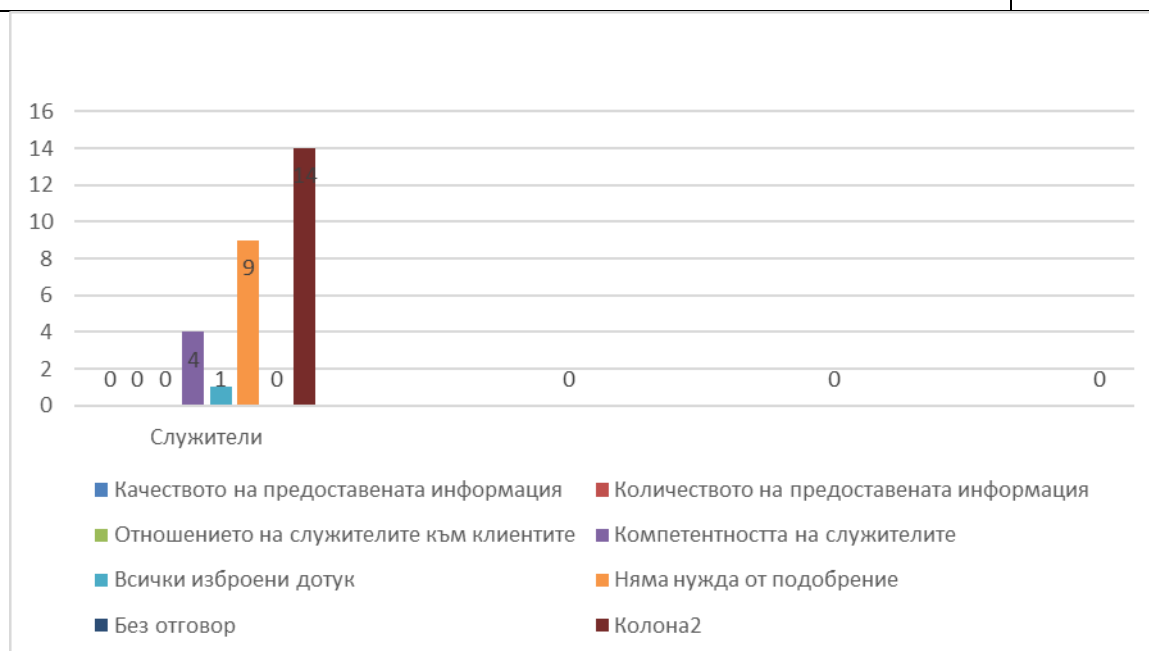
100% от служителите са дали отговор, че не са били свидетели на грубо отношение от страна на служителите в ЦАО към граждани. Това категорично доказва, че администрацията подхожда с респект и уважение към потребителите на административни услуги посетили Центъра за административно обслужване и спазва

стандартите на Областна администрация по отношение на административното обслужване.



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

Качеството на предоставената информация	0 отг.
Количеството на предоставената информация	0 отг.
Отношението на служителите към клиентите	0 отг.
Компетентността на служителите	4 отг.
Всичко изброено до тук	1 отг.
Няма нужда от подобрене	9 отг.



Като области, които се нуждаят от подобрене се очертават: компетентността на служителите. Тази област, винаги може да бъдат обект на подобрене.

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

Има три направени препоръки, касаещи ЦАО.

Нуждата от служители в звеното за административно обслужване , който да са взаимнозаменяеми защото при отсъствие на титуляра , който е единствен и е трудна организацията в ЦАО, което е лицето на администрацията и следва да има служител, който да обслужва само гражданите.

Обезпечаване с работни кадри да бъде облекчена работата на звеното.

По-голяма експедитивност, прекалена притеснителност в отношенията между колеги, както и потребителите на административни услуги.

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

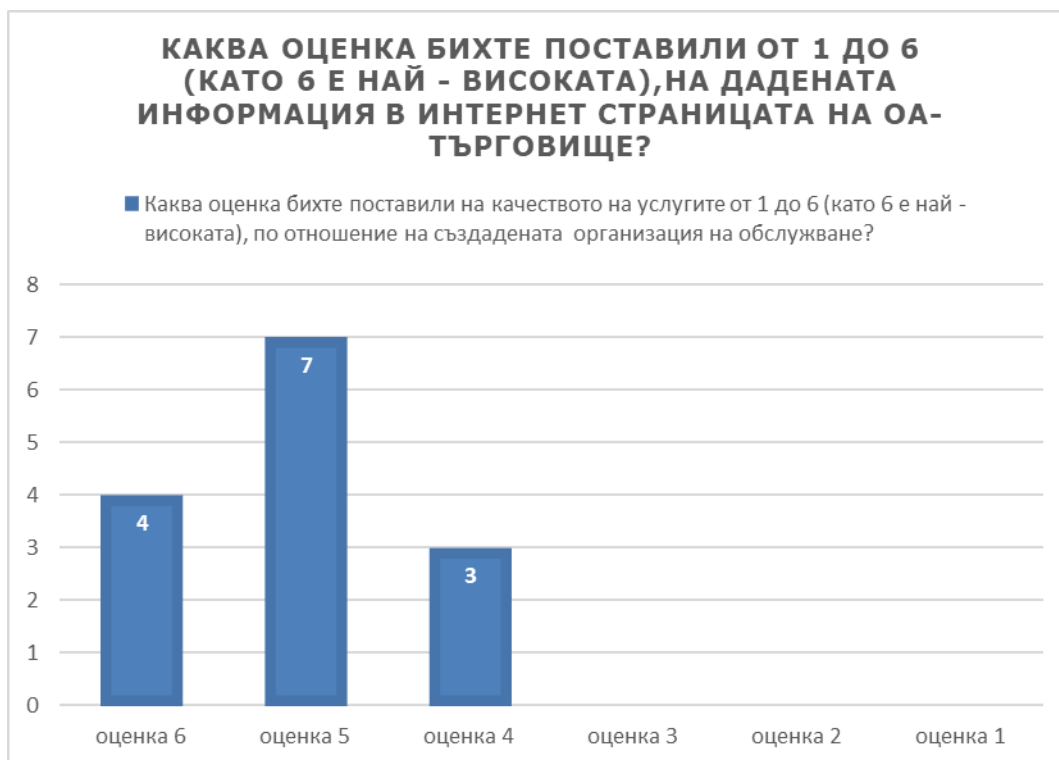
2 -0 отговора

3 -0 отговор

4 -3 отговора

5 -7 отговора

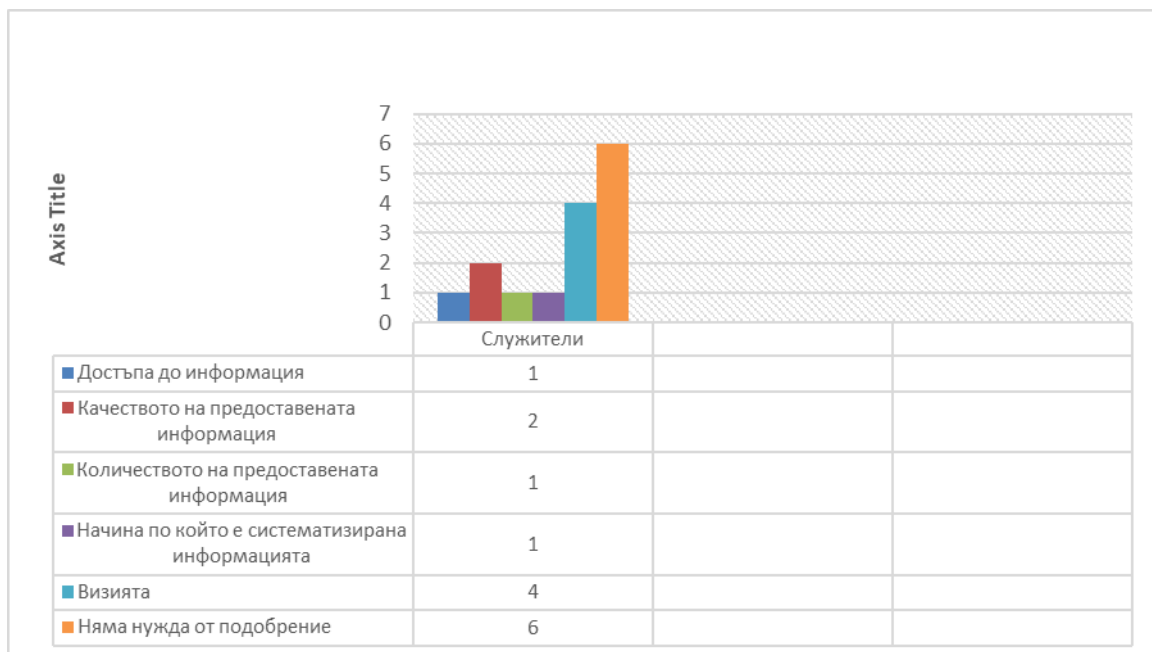
6 -4 отговора



Видно от резултатите от анкетата анкетираните служители поставят висока оценка на информацията предоставяна на интернет страницата на Областна администрация- област Търговище. Трима служители са дали оценка добър 4, а останалите 5 или 6.

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

Достъпът до информация	1 отг.
Качеството на предоставената информация	2 отг.
Количеството на предоставената информация	1 отг.
Начина по който е систематизирана информацията	1 отг.
Визията	4 отг.
Няма нужда от подобрене	6 отг.



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 - 0 отговора

2 – 0 отговора

3 - 1 отговор

4 – 2 отговора

5 – 7 отговора

6 –4 отговора



Видно от резултатите от анкетата болшинството служители дават висока оценка на информацията предоставяна на фейсбук страницата на Областна администрация- област Търговище. Само двама служители са поставили оценка 4, а един е поставил оценка среден 3.

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

Достъпът до информация	1 отг.
Качеството на предоставената информация	1 отг.
Количеството на предоставената информация	3 отг.
Начина по който е систематизирана информацията	1 отг.
Визията	0 отг.
Няма нужда от подобрене	9 отг.

Един служител не е отговорил на поставения въпрос.



Един служител не е отговорил на последния въпрос. Независимо от това тук отговорите са повече от 13 поради липса на поставено ограничение в брой области на подобрение. Въпреки, че като цяло служителите високо оценяват фейсбук страницата на областна администрация-Търговище същите при поставен въпрос - Кои аспекти от фейсбук страницата на ОА- Търговище, считате, че най – много се нуждаят от подобрение дават конкретни предложения в тази насока. Най-много отговори 3 за нужда от промяна има отговора, че следва да се коригира количеството на предоставяната информация на фейсбук страницата на администрацията. По 1 отговор са събрали и предложенията за промяна на достъпът, качеството и начинът за систематизиране на информация на фейсбук страницата на Областна администрация-Търговище.

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.

2. Като цяло служителите са дали добра оценка на нивото на хигиената в цялата сграда на Областна администрация-Търговище.

3. Администрацията като цяло е обезпечила материално битово служителите за изпълнение на дейността им, а технически в голямата си част.

4. Голяма част от колектива е оценил работния екип с високи оценки - 5 и 6, има и поставени и две добри оценки- 4. Като цяло е видно, че колектива е оценил високо работния екип създаден в администрацията

5. Болшинството от служителите, считат, че има към кого да се обърнат, когато имат затруднения в процеса на работа. Трима служители отговарят с: По скоро да, но има още какво да се желае. А двама служител, смятат, че само понякога получават помощ и знаят към кого да се обърнат, ако има затруднения в процеса на работа. Един служител счита, че по-скоро не получава помощ при затруднение в работния процес и

не знае към кого да се обърне. Това подсказва нуждата от експертност на администрацията в определени в определени сфери на дейност в администрацията. Това се очертава, като област на подобрене, с оглед цялостната дейност на администрацията. Все пак болшинството служители се чувстват уверени че при затруднения има кой да ги подкрепи.

6. По отношение на нуждата от експерти в определени области, част от анкетираните служители са направили следните писмени препоръки:

Администрацията се нуждае от:

- Технически специалности с висше образование-инженери
- Строително инженерство
- ВиК, геодезист или друг вид инженерство
- Строителство и архитектура, ВиК, кадастър
- Строителство, геодезия, кадастър
- Инженер архитектура и геодезия

Видно от приложените отговори, според част от служителите Областна администрация–Търговище, се нуждае от допълнителни експерти в определени области. Повечето служители са посочили нуждата от допълнителна експертиза и помощ в определени области-ЗУТ, ЗКИР, Закона за водите .

7. На въпроса : „Чувствате ли, че имате оперативна самостоятелност в процеса на вземане на решения за вашата работа?“ повечето служители са счели, че разполагат с оперативна самостоятелност в рамките на длъжността си за вземане на решения.

8. Нивото на стрес при различните служители варира в границите между 0 и 8, забелязва се както пълно отсъствие на стрес, така и високо ниво на такъв при някои от служителите.

9. Като цяло служителите са дали положителна оценка свързана с резултата на оценяване на техния труд.

10. 57% от служителите не са били свидетели на грубо отношение от страна на колега или висшестоящ, към тях или към техен колега, но 43 % от служителите считат, че са били свидетели на подобно отношение. При всички случаи това следва да е зона на подобрене.

11. Видно от резултатите от анкетата болшинството служителите намират, че качеството на обслужването в ЦАО е отлично, останалата част смятат, че е много добро и добро ниво. Дадена е висока оценка на създадената организация по обслужването в ЦАО. Тук няма поставена и ниска оценка, както при предходното запитване.

12. Има три направени препоръки, касаещи ЦАО.

Нуждата от служители в звеното за административно обслужване , които да са взаимнозаменяеми защото при отсъствие на титуляра , който е единствен и е трудна

организацията в ЦАО, което е лицето на администрацията и следва да има служител, който да обслужва само гражданите.

Обезпечаване с работни кадри да бъде облекчена работата на звеното.

По-голяма експедитивност, прекалена притеснителност в отношенията между колеги, както и потребителите на административни услуги.

13. 100% от служителите са дали отговор, че не са били свидетели на грубо отношение от страна на служителите в ЦАО към граждани. Това категорично доказва, че администрацията подхожда с респект и уважение към потребителите на административни услуги посетили Центъра за административно обслужване и спазва стандартите на Областна администрация по отношение на административното обслужване.

14. Видно от резултатите от анкетата болшинството служители дават висока оценка на информацията предоставяна на интернет страницата на Областна администрация-област Търговище. Все пак има и посочени области за подобрене.

15. Видно от резултатите от анкетата болшинството служители дават висока оценка на информацията предоставяна на Фейсбук страницата на Областна администрация-област Търговище. Най-много отговори 3 за нужда от промяна има отговора, че следва да се коригира количеството на предоставяната информация на фейсбук страницата на администрацията. По 1 отговор са събрали и предложенията за промяна на достъпът, качеството и начинът за систематизиране на информация на фейсбук страницата на Областна администрация-Търговище.

III. Препоръки:

1. 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, чрез назначения или граждански договори. Това се очертава, като област на подобрене, с оглед цялостната дейност на администрацията. Да се провери, дали има невралгични звена, които се нуждаят от допълнителен персонал. И да се потърси адекватен начин за преодоляване на тази липса.