



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 01.01.2025 г. – 31.12.2025 г.**



I.УВОД

Съгласно изискванията на Наредбата за административното обслужване /НАО/, организацияте предоставящи административни услуги са длъжни да осигурят различни начини за осъществяване на обратна връзка с потребителите. Средствата за обратна връзка се използват и за проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги. Съобразно чл. 24, ал. 5 от Наредбата за административното обслужване проучването и измерването на удовлетвореността се извършва периодично, но не по-малко от веднъж годишно. Областна администрация – Област Търговище стриктно спазва нормативната разпоредба и активно търси обратна връзка с потребителите.

I.1.ОСНОВНИ ЦЕЛИ

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

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

Прави се оценка на ефективността на каналите за предоставяне на информация към потребителите на услуги-кой канали са най-често използвани, каква информация е най-полезна за гражданите.

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

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

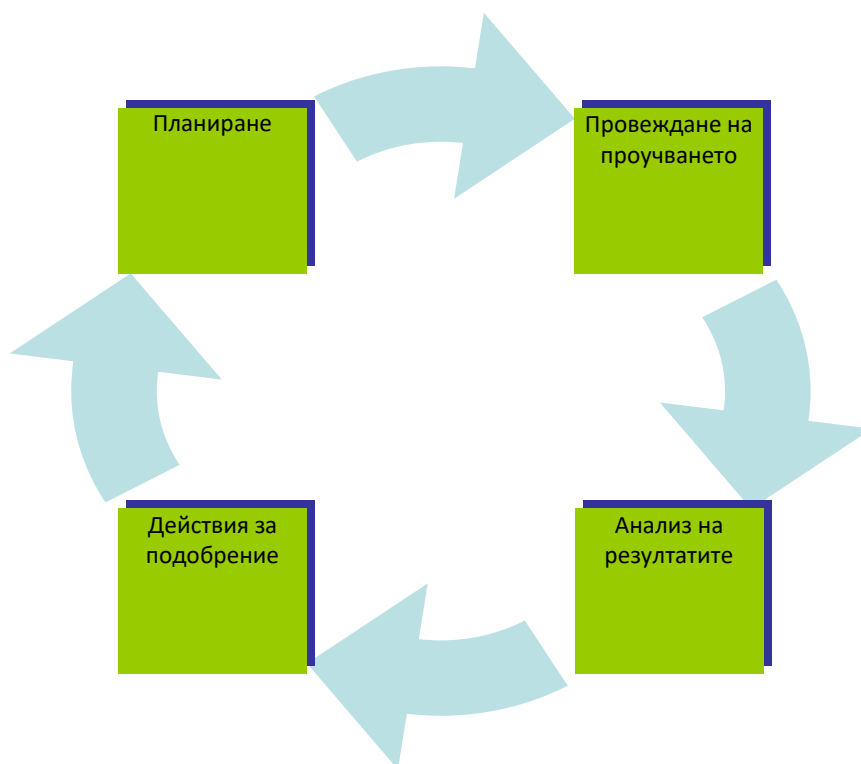
I.2.НАСОЧЕНОСТ

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

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

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

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



II. ИЗМЕРВАНЕ УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

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

Извършване на анкетни проучвания;



Чрез анонимно анкетиране в Центъра за административно обслужване

Чрез онлайн анкети

Чрез анкета -графичен въпросник

В случая за 2025г са утвърдени 1 тип анкети- анонимно анкетиране в Центъра за административно обслужване, чрез специална пощенска кутия, които съдържат в себе си и елементи на графични въпроси.

Утвърдено е и анонимно анкетиране чрез онлайн анкета.

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

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



За 2025г са провеждани, както срещи със служителите от вида лице в лице, касаещи проблеми с административното обслужване.

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

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

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

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

За 2025г не са провеждани наблюдения по метода „таен клиент“ поради сложността на изпълнението на подобен метод в рамките на малка администрация, каквато е Областна администрация-Търговище. Следва да се отбележи, че този метод е най-труден за изпълнение от ОА-Търговище, поради ограничения човешки ресурс и ще бъде изпълняван, Ad hoc - при специфични ситуации.

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



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

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

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

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

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

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

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

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

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

6.Анализ на медийни публикации;

За 2025г 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 2025г., на интернет страницата на Областна администрация Търговище, в социалните мрежи и средствата за масова информация са подавани и публикувани над **170** прессъобщения и информационни материали, отразяващи дейността на Областния управител и администрацията.

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

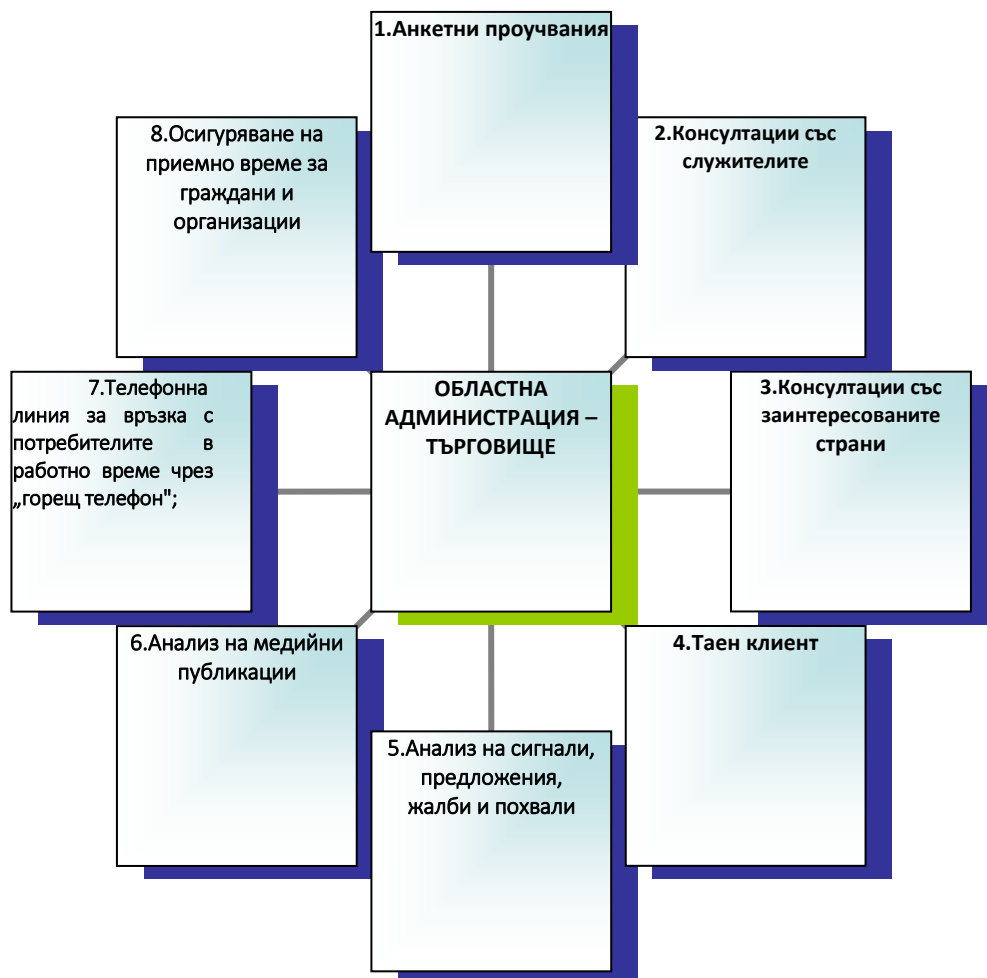
Телефоните на администрацията са посочени на интернет страницата на Областна администрация –Търговище. Телефони за връзка се популяризират и чрез Хартата на клиента и презентационна форма за Хартата на клиента на Областна администрация –Търговище на сайта на администрацията и в ЦАО .

8.Осигуряване на приемно време за граждани и организации;



- В през 2025г в рамките на приемното време на Областният управител и Зам.областния управител, е осигурена възможност за осигуряване на обратна връзка с граждани и организации, по въпроси касаещи административното обслужване.
- Приемния ден на областния управител бе провеждан регулярно през годината, веднъж месечно. Над 11 граждани са се възползвали от възможността да посетят приемната на Областният управител на Област Търговище и да потърсят съдействие за разрешаване на техните проблеми. През 2025година, областният управител и неговия заместник са приемали и изслушвали граждани и организации и 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

Информацията, която се съдържа в доклада, се основава на данните, попълнени от служителите на Областна администрация-Търговище в Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА), попълнените отчетните доклади за състоянието на администрациите, Системата за самооценка на административното обслужване и отчетите за извършената работа на директорите на дирекции АПОФУС и АКРРДС.

Административните услуги, предлагани от Областна администрация Търговище, могат да бъдат намерени систематизирани

в табличен вид на сайта на областна администрация-
<https://tg.government.bg/au.html>.

"Административно обслужване" по см. на § 1.т.1 от ДР на Закона за администрацията е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на администрацията и от организации, предоставящи обществени услуги.

Административното обслужване се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Наредбата за административно обслужване и в Административно-процесуалния кодекс (АПК), както и при гарантиране на:

- 1.равнопоставено отношение към всички потребители;
- 2.осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване;
- 3.създаване и популяризиране на стандарти за качество на административното обслужване;
- 4.координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;
- 5.периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;
- 6.осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги и за осъществяване на административно обслужване;
- 7.служебно събиране на информация и доказателствени средства;
- 8.осигуряване на различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой.

При осъществяване на административното обслужване администрацията се ръководи и използва посочените в доклада по чл. 62, ал. 2 от Закона за администрацията добри практики, както и идентифицираните и популяризираните добри практики от конкурсите за добри практики, които се организират от Института по публична администрация, съгласно устройствения му правилник.

Общият брой на регистрираните преписки през 2025 г. в Областна администрация Търговище е 6983 бр.

регистрирани входящи преписки – 4353;

регистрирани изходящи преписки – 2306;

регистрирани вътрешни преписки – 280;

регистрирани вътрешно изходящи преписки – 44.

1. За периода 01.01.2025 г. до 31.12.2025 г. са издадени общо 1324 (хиляда триста двадесет и четири) броя удостоверения APOSTILLE на документи.

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

4.През периода 01.01.2025 г. – 31.12.2025 г. не са постъпвали жалби и сигнали, свързани с административното обслужване, осъществявано от администрацията.

5.В указаният от Министерски съвет срок бе отчетено състоянието на административното обслужване за 2025 г. в интернет базираната интегрирана информационна система на държавната администрация.

Периодично през 2025 година, беше актуализирана информацията за предоставяните услуги съобразно административните услуги регистрирани в ИИСДА.

6.Актуване на имоти – държавна собственост

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

➤ Общ брой съставени актове за държавна собственост – 13 броя, от които 9 броя – частна държавна собственост и 4 броя – публична държавна собственост.

- Общ брой на отбелязване на действия по управление в съставените актове за държавна собственост – 1 брой.
- Отразени промени по обстоятелствата върху съставени актове за държавна собственост – 1 брой.
- Отписване на имоти – държавна собственост
- От актовете книги за имотите държавна собственост са отписани 46 имота, от които в полза на физически и юридически лица 18 имота и на общини 28 имота.
- Издаване на удостоверения за наличие или липса на акт за държавна собственост
- След проверка в актовете книги за имотите държавна собственост са издадени 1024 броя удостоверения за наличие или липса на акт за държавна собственост или за отписан имот от актовете книги.
- Други дейности по опазване и защита на държавната собственост
- Във връзка с изпълнението на задълженията на Областния управител на област Търговище по прилагане на Закона за държавната собственост (ЗДС) и Правилника за прилагане на Закона за държавната собственост (ППЗДС) през отчетния период са извършени редица дейности в защита на държавната собственост и опазване и на обществен интерес на територията на област Търговище.
- В изпълнение на Закона за обезщетяване на собственици на одържавени имоти, са издадени 7 броя удостоверения за наличие или липса на претенции за възстановяване на собствеността.
- Проверени актове за общинска собственост във връзка с осъществяване на административен контрол по издаване на АОС 1791 броя, съответно Община Търговище – 1159 броя, община Попово – 206 броя, Община Омуртаг – 381 броя, Община Антоново – 34 броя и община Опака – 11 броя.
- В Дирекция АКРРДС се ползват два електронни продукта – Система за обслужване на документите за Публична/частна държавна собственост и Регистър, в който са попълнени данните от всички актове за държавна собственост по актови книги. В двата електронни регистъра се отразяват всички промени, касаещи, имотите държавна собственост - актуване, отписване, промяна в обстоятелствата или отразяване на действия по управление във вече съставени актове за държавна собственост.
- По заявления на физически или юридически лица, и държавни институции са подадени 22 заявления заверени копия на документи, съхранявани в архива на дирекция АКРРДС.
- Справки по регистри и книги за имотите – частна и публична държавна собственост – 4 броя подадени заявления.

➤ При спазване на изискванията на Закона за Националния архивен фонд, Наредбата за реда за организирането, обработването, експертизата, съхраняването и използването на документите в учрежденските архиви на държавните и общинските институции и одобрената Номенклатура на делата на областна администрация – област Търговище, със срокове за съхраняване, бе унищожена и останалата част от документите/преписките (започната процедура през 2014 г.), за които срокът за съхранение е изтекъл. Към 31.12.2025 г. остават за съхранение документи/преписки с валидни срокове.

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

➤ През 2025 г. продължи изплащането на обезщетения на собствениците на имоти, засегнати от изграждането на обект: „Автомагистрала „Хемус“, участък от км 299+000 до км 310+940, на територията на областите Търговище и Разград, постановени с Решение № 343 от 17 май 2024 г. на Министерски съвет на Република България, засягащо землищата на с. Бистра, с. Съединение и с. Макариополско, община Търговище, област Търговище, подробно описани в приложението по вид, площ, местонахождение, размер на паричното обезщетение и собственици. Разгледани са всички подадени 73 заявления и са изплатени общо 343 509,60 лв. дължими обезщетения по Закона за държавната собственост.

➤ В изпълнение на чл. 39 и чл. 39а от Закона за държавната собственост Областна администрация - област Търговище уведоми собствениците на имоти, засегнати от трасето на обект: Автомагистрала „Хемус“ участък от км 299+000 до км 310+940 на територията на област Търговище, че средствата за обезщетения са преведени от инвеститора в Първа инвестиционна банка АД и от 26.11.2025 г. започва изплащане на определените парични обезщетения за имоти в землищата на с. Съединение и с. Макариополско по Решение на Министерски съвет №713 от 22.10.2025 г.

➤ Издадени са 3 броя удостоверения за осигурителен доход-УП-3
7.3а периода 01.01.2025г.-31.12.2025г.в Областна администрация – Търговище са постъпили 57 жалби и сигнали в КОМИСИЯТА по чл.7а УПОА, като през периода 01.01.2025 г. –31.12.2025г.в Областна администрация – Търговище не са постъпвали жалби и сигнали, свързани с административното обслужване осъществявано от Областна администрация –Търговище.

8. В указаният от Министерски съвет срок е отчетено състоянието на административното обслужване за 2025г. в интернет базираната интегрирана информационна система на държавната администрация.

9. Финансово-счетоводни дейности, касаещи административните услуги
Областна администрация - Търговище е второстепенен разпоредител с бюджетни кредити към Министерски съвет. Бюджетните разходи се извършват и одобряват по месечно разпределение и месечен лимит на разходите, изготвени съгласно утвърдения бюджет за годината.

9.1 ПРИХОДИ

В приходната част от утвърдения бюджет за 2025 г. на Областна администрация – Търговище, бяха заложени 17 000 лв., в т.ч.:

12 000 лв. - от държавни такси;

Реализираните приходи към края на отчетната 2025 г. са в размер на 110 769.77 лв. в т.ч.:

„такси за административни и други услуги и дейности” - 20 015,00 лв.;

III.2. СТАНДАРТИ ПОДДЪРЖАНИ ОТ АДМИНИСТРАЦИЯТА ПРЕЗ 2025г

1. Административното обслужване в областна администрация Търговище през 2025г се осъществяваше на принципа на „Едно гише“ в Центъра за административно обслужване на Областна администрация-Търговище с работно време от 9:00 до 17:30 часа, без прекъсване, всеки работен ден. В случай че, в края на работното време има потребители на административни услуги, работата в ЦАО продължава до като бъдат обслужени, но не по-късно от 19 часа. В Областна администрация- Търговище е въведен стандарт, съгласно който се разглеждат и се отговаря бързо на запитвания от общ характер. За устни запитвания на място или по телефона – на момента, а ако е необходима допълнителна проверка в рамките на 20 минути, а за писмени запитвания – до 5 работни дни.

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

В рамките на 20 минути се осъществява:

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

3. При изпълнение на служебните си задължения, всеки служител от администрацията притежава отличителен знак със снимка и данни за

имената, длъжността, администрацията и звеното към което принадлежи на български и английски език.

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

1. На първо място, това е постигнато, като още през 2020г са направени редица подобрения в Центъра за административно обслужване /ЦАО/, като поставяне на указателни табели с логото и слогана на администрацията на български и английски език, табели за работното време, за мястото за плащане, за гишета за заявяване и за получаване на документи, за информация за услугите и начините на заплащане и две информационни табла. На интернет страницата ни в секция „Административно обслужване“ и на място в ЦАО са поставени:
- ✓ на електронно табло
 - ✓ на хартиен носител, в т.ч. лесни и опростени образци за услугите:
- информацията за предоставяните от нас услуги е групирана по материя
- ✓ В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване на Областна администрация-Търговище, е осигурено следното техническо оборудване:
 - ✓ а) интерактивна система, която е предназначена за ползване от потребителите, с възможност за търсене и показване на аудио-визуална информация за административното обслужване, която се управлява активно от потребителите, включително чрез допир до екрана;

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

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

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

Сградата е достъпна с обществен транспорт:

- ✓ Спирка на ул.Кюстенджа, до хотел Терра Европа: линии № 4 и 6.
- ✓ Спирка на ул.Кюстенджа, до Регионален държавен архив: линии № 4 и

6.

- ✓ Спирка на ул.Христо Ботев, до Кукления театър: линия № 3.

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

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

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

Налице е и:

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

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

6. Обслужването в ЦАО се осъществява на едно гише ;

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. На интернет страницата на администрацията се поддържа секция, която е озаглавена **„Административно обслужване"**, със

стандартизирана структура и дизайн, които са определени по реда на чл. 40 от Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

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

При водене на телефонни разговори служителите в Областна администрация-Търговище се представят и идентифицират със собствено и фамилно име, като съобщават администрацията, към която принадлежат.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ВИЗИЯТА на Областна администрация Търговище е:

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

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

За гражданите

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

За администрацията

- ефективно и бързо изпълнение на служебните задължения;
- повишаване на качеството при предоставяне на административните услуги;
- използване на лесни за опериране и ефективни информационни технологии;

III.4. АКТОВЕ И ДЕЙСТВИЯ, ПРЕДПРИЕТИ ОТ ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ-ТЪРГОВИЩЕ ПРЕЗ 2025 ГОДИНА С ЦЕЛ УПРАВЛЕНИЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

През 2025г са изготвени и актуализирани редица актове и вътрешни правила, касаещи дейността 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 2025г 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 2025г 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 №24/14.01.2025г на Областният управител на Област Търговище през 2025г е утвърден и годишен График за прилагане на методите за обратна връзка с потребителите приложими в Областна администрация Търговище, съгласно чл. 24 от Наредбата за

административното обслужване, чрез извършване на периодични анкетни проучвания на следните целеви групи:

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

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

Начин на съставяне на анкетите в областна администрация - Търговище

Анкетните карти са:

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

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

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

В анкетите задължително са включат някои основни въпроси, които се използват за изследване на потребителско мнение, насочени към ключовите елементи на предоставянето на услугите. Чрез конкретни въпроси са изследвани и спазването на стандартите за качество на административното обслужване, заложи в НАО. Включени са въпроси, които покриват следните области:

- ✓ Достъпност на мястото за обслужване;
- ✓ Време за обслужване;

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

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

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

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



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

В процеса на анкетиране за 2025г са анонимно анкетирано общо 13 физически лица и представители на институции в Центъра за административно обслужване /ЦАО/, чрез специална анкетна кутия. В процеса на анкетиране за 2025г са попълнени и 16бр анкети, като встъпително проучване през времеви период на анкетиране месец януари 2025г 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 19 броя анкети на служителите на Областна администрация - Търговище, имащи отношение към административното обслужване, като финално проучване с времеви период на анкетиране месец: декември 2025г.

- ✚ В ОА- Търговище, чрез анонимно анкетиране на потребители на административни услуги на Областна администрация - Търговище, са проверени общо 13 броя анкети. Дадени са общо и 3 броя положителни отзиви от потребители.
- ✚ В ОА- Търговище, чрез анкетиране на служителите на Областна администрация - Търговище, имащи отношение към административното обслужване са проверени общо 35 броя анкети. От страна на служителите са дадени общо 11 броя предложения по отношение на административното обслужване. В анкетния анализ са направени 6 броя препоръки по отношение на административното обслужване в анализите.
- ✚ Сумарно за целия период на анкетиране през 2025 г са попълнени и разгледани общо 48 броя анкети, касаещи административното обслужване.

17. На основание Заповед №24/14.01.2025г на Областният управител на Област Търговище през 2025г периодично и при необходимост са провеждани и консултации от Главния секретар на Областна администрация –Търговище със служителите, имащи отношение към административното обслужване. Целта на тези консултации бе набелязване и предприемане мерки при нужда.

18. На основание Заповед № № 24 от 14.01.2025г на Областният управител на Област Търговище през 2025г, Работната група, създадена със

Заповед № 166/18.05.2020г има правомощието да анализира и постъпилите в Областна администрация Търговище сигнали, предложения, жалби и похвали, свързани с дейността по административното обслужване, с цел набелязване на мерки при нужда.

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

- Чрез „Дневник за предложения, мнения и сигнали“, находяща се в Центъра за административно обслужване- *като за 2025г няма постъпили предложения, мнения и сигнали по този ред, касаещи дейността на ОА-Търговище;*
- Чрез Пощенска кутия за сигнали, находяща се на входа на Областна администрация – Област Търговище- *като за 2025г няма постъпили предложения, мнения и сигнали по този ред, касаещи дейността на ОА-Търговище;*
Чрез форма за жалби, сигнали, запитвания и предложения на интернет страницата на администрацията -*за 2025г няма постъпили предложения, мнения и сигнали по този ред, касаещи дейността на ОА-Търговище;*
- Чрез формата „Въпроси и отговори“, намираща се на интернет страницата на администрацията-*за 2025г няма постъпили въпроси;*
Чрез форма „Антикорупционна кутия“ намираща се на интернет страницата на администрацията -*за 2025г няма постъпили предложения, мнения и сигнали по този ред, касаещи дейността на ОА-Търговище;*
- Чрез предложения, жалби и сигнали, получени от потребители на административни услуги чрез анкетиране в ЦАО- *за 2025г няма постъпили предложения, мнения и препоръки по този ред, касаещи дейността на ОА-Търговище;*
- Чрез предложения, жалби и сигнали, получени от потребители на административни услуги в Комисията по чл.7 А от УПОА- *за 2025г няма постъпили предложения, мнения и сигнали по този ред, касаещи административното обслужване на ОА-Търговище;*
- Чрез предложения, жалби и сигнали от потребители на административни услуги, входирани по деловодната система на администрацията - *за 2025г няма постъпили*

предложения, мнения и сигнали по този ред, касаещи административното обслужване на ОА-Търговище;

19. На Работната група, създадена със Заповед № 166/18.05.2020г на Областният управител, със Заповед №24/14.01.2025г, е възложено и анализиране на медийни публикации свързани с дейността по административното обслужване предоставяна от Областна администрация –Търговище и набелязване на мерки при необходимост. Към момента не е извършен такъв анализ поради липса на медийни публикации, касаещи дейността по административното обслужване, предоставяно от Областна администрация –Търговище .

20. И през 2025г регулярно е извършван преглед на възможностите и необходимостта от провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи и включване в работата на съветите и комисиите на Областна администрация –Търговище на точки за обсъждане, свързана с подобряване на качеството на административното обслужване, там където това е допустимо и законово възможно.

21. И през 2025г 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.

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

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

на административното обслужване в Областна администрация – Търговище.

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

Издадена и заповед № 24 от 14.01.2025г на областният управител за график за анкетно проучване и утвърдените методи на обратна връзка с потребителите на административни услуги, приложими в администрацията съгласно чл.24 от НАО. Дейностите в тази насока са продължили през цялата 2025г., съгласно разписаните методи за обратна връзка.

През 2025г работната група е провела 1 заседание за 2025г., с протокол **№ 14/31.03.2025г**, работната група е приела следното решение:

РЕШЕНИЕ № 27: Предлага проекта на „ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ - ОБЛАСТ ТЪРГОВИЩЕ“ и приложените към него: „Анализ на резултатите от периодичното анкетното проучване в ЦАО, касаещ следната целева група- потребители на административни услуги в ЦАО “, „Анализ на резултатите от периодичното анкетното проучване в ЦАО, касаещ следната целева група-потребители на административни услуги в ЦАО“, „Анализ на резултатите от периодичното анкетното проучване на сайта на ОА- Търговище, касаещ следната целева група-потребители на административни услуги в сайта на ОА-Търговище“, „Анализ на резултатите от проучване мнението на служителите на ОА-Търговище-въстъпително проучване, „Анализ на резултатите от проучване мнението на служителите на ОА-Търговище-финално анкетно проучване за одобряване от Областният управител на област Търговище. След утвърждаването му приетия „ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ОБЛАСТНА АДМИНИСТРАЦИЯ - ОБЛАСТ

ТЪРГОВИЩЕ“, в едно с направените анализи и мерки за подобрене е официално обявен на интернет страницата на ОА-Търговище с адрес: <https://tg.government.bg/page.php?139>, като по този начин е дадена възможност, всеки, който има желание да се запознае с него. Съгласно данните и анализите събрани в доклада постигнатата удовлетвореност е на много добро ниво.

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 2025 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.

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

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

компетентност, знания, умения, желание за личностно и професионално развитие, талант и енергия.

През 2025г са проведени и обучения на служители на Областна администрация-Търговище от Института по публична администрация на място или онлайн.

- **Проект за създаване на подходяща работна среда за служител към Областна администрация - област Търговище с трайни увреждания**

През м. април 2024 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 4 юли 2024 г. между АХУ и Областна администрация - област Търговище, бе сключен тригодишен договор на стойност 6 672 лв. за „Създаване на подходяща работна среда за служител към Областна администрация - област Търговище с трайни увреждания, назначен по Постановление № 212 на МС от 10.11.1993 г.“.

Този проект продължава своето действие и Областна администрация-Търговище изпълнява стриктно всички видове дейности по него

III.7 ЦЕЛИ НА АДМИНИСТРАЦИЯТА

През 2025 г. са утвърдени общо 6 (шест) цели на Областна администрация-Търговище, **между които и цел № 1 и цел № 3**

Цел № 1. Ефективно управление на държавната собственост;

Цел № 3. Подобряване на взаимодействието между институциите за предотвратяване на корупционни прояви;

Областна администрация Търговище е отчетла пълно изпълнение на посочените цели.

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

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

В изпълнение своите нормативни задължения и отговорности, през периода 2025- 2027 г. Областна администрация - Търговище работи за постигане на редица стратегически цели, между които и такива, които пряко засягат процеса на административно обслужване. Такива стратегически цели са:

Стратегическа цел 1

Осигуряване на прозрачност и укрепване доверието на гражданите и бизнеса.

Приоритети:

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

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

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;

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

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

Стратегическа цел 4: Ефективно управление на държавната собственост.

Специфичните (оперативни) цели на Областна администрация – Търговище

Основните приоритети в дейността на Областна администрация -

Търговище за периода 2025 - 2027 г

- Поставяне на потребителя в центъра на административното обслужване-отчитане на нуждите, очакванията и интересите на потребителя.
- Подобряване административното обслужване, включително развитие на електронни услуги. Предприемане на ефективни мерки и действия за повишаване на удовлетвореността на потребителите от услугите предоставяни от Областна администрация Търговище;
- Осигуряване на мрежова и информационна сигурност-противопоставяне на цифровата среда на преднамерени и непреднамерени заплахи.
- Професионално, дигитално и експертно управление.
- Архивиране на документи с изтекъл срок на съхранение.

За изпълнение на приоритетните цели, заложи в Стратегическия план за периода 2025-2027 се разработва годишен (оперативен) план и работни планове, които определят конкретните задачи на всеки един служител за съответната година.

IV.НАСОКИ ЗАЛОЖЕНИ ПРЕЗ 2026 г ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА КАЧЕСТВОТО ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ:

И през 2026 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;

- I. 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;**

- II. 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;
- III. 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;
- IV. 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 въстъпителното Анкетно проучване по утвърден образец на следната целева група: Служители в Областна администрация–Търговище, имащи отношение, към административното обслужване“ за 2025г
 - ✚ 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 2025г
 - ✚ 3. „Анализ на резултатите от периодичното Анкетно проучване за 2025г 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!

Радослав Бойчев

Областен управител на Област Търговище



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Областна администрация – Област Търговище

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



ВРЕМЕННИ ПЕРИОД НА АНКЕТИРАНЕ: 2025Г

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

ЦЕЛ: Оценка качеството на Административното обслужване

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

ОБЩ БРОЙ ПОПЪЛНЕНИ АНКЕТИ-136р.

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

а/ Гражданин-**12 отговор**

б/Представител на юридическо лице – 0 отговора

в/Представител на институция-1 отговор

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

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

б/Относно ползване на административна услуга предоставяна от ОА-Търговище-**12 отговора**

в/ Друго-**1 отговор**

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

- а/ 1 път-**4 отговора**
- б/ 2 пъти-**8 отговора**
- в/3-4 пъти-**1 отговор**
- г/повече-**0 отговора**

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

- а/За пръв път посещавам административния център-**4 отговора**
- б/Обслужването е на по-високо ниво-**7 отговора**
- в/ Няма разлика от предходни посещения -**2 отговора**
- г/Обслужването е на по-ниско ниво-**0 отговора**

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

- а/Отлична-**11 отговор**
- б/Много добра-**2 отговор**
- в/Добра -**0 отговора**
- г/Средна -**0 отговора**
- д/Лоша-**0 отговора**

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

1 2 3 4 5 6

Оценка 6- 13 отговор

Имате ли предложения и препоръки:

- 1.Изключително любезно обслужване! Благодарим Ви!*
- 2.Страхотни са!*
- 3.Страхотно обслужване! Топ сте!*

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

1.Общ брой на попълнените анкети в ЦАО- 136р.

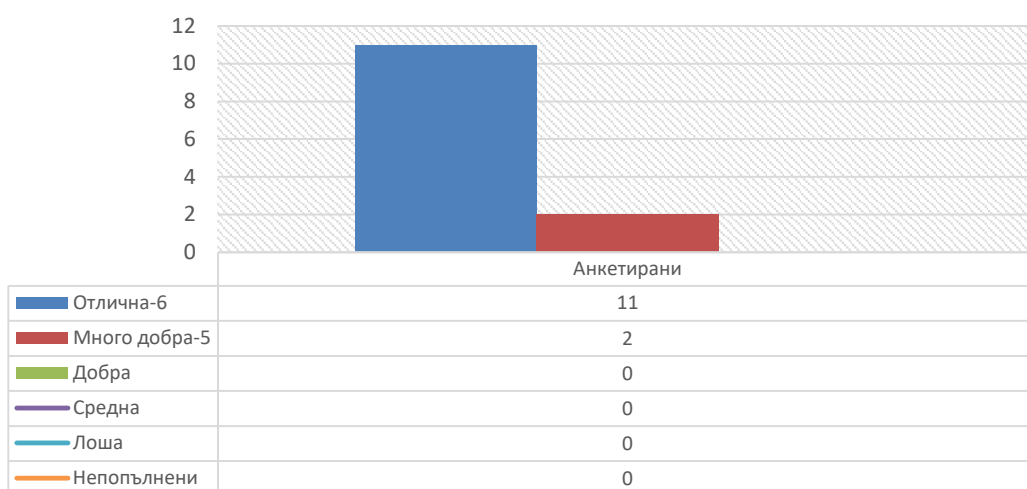
Видно от постъпилите анкети, посетители на ЦАО /Центъра за административно обслужване/ са гражданите-12 бр. от анкетираните лица и представители на институции 1 бр.анкетирани.

Съгласно анкетата, най-често ЦАО/Центъра за административно обслужване/ на Областна администрация –Търговище е посещаван за ползване на административни услуги предоставяни от ОА-Търговище. Като цяло видно от анкетата администрацията изпълнява услугите бързо и в срок.



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

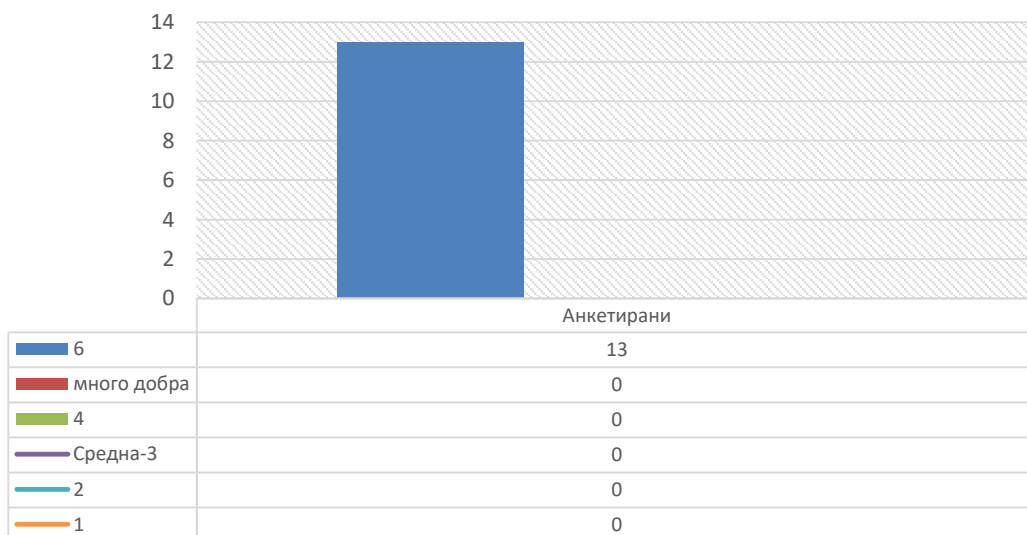
Обстановка в ЦАО-хигиена,удобства комфорт, достъпност



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

Съгласно анкетата, всички посетители са много доволни от нивото и качеството на услугите, предоставяни от ОА-Търговище и дават отлична оценка.

Качеството на услугите в ЦАО



Дадени са и три отзива в анкетите,които показват изключително положително отношение на гражданите към нивото на административно обслужване предоставяно в ЦАО:

1.Изключително любезно обслужване! Благодарим Ви!

2.Страхотни са!

3.Страхотно обслужване! Топ сте!

Препоръки:

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



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Областна администрация – Област Търговище

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



Времеви период на анкетиране: януари 2025г

Вид-встъпително годишно анкетно проучване

Място на анкетиране: Областна администрация - Търговище

Цел: Вътрешен мониторинг-оценка качеството на административното обслужване

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

Общ брой попълнени анкети-16бр.

ВЪПРОСИ В АНКЕТАТА

1. Как оценявате административното обслужване предоставяно в Центъра за административно обслужване /ЦАО/ от 1 до 6 (като 6 е най - високата) ?

1 2 3 4 5 6

2. Как оценявате нивото на административното обслужване, предоставяно от служителите на Областна администрация –Търговище от 1 до 6 (като 6 е най - високата) ?

1 2 3 4 5 6

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

а/Да

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

в/ По скоро не

г/Не

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

а/Да

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

в/ По скоро не

г/Не

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

1 2 3 4 5 6

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

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

в/Считам, че по скоро няма нужда

г/Администрацията не се нуждае от допълнителни експерти

д/Не мога да преценя

7. Каква оценка бихте поставили на нивото на стрес в работния процес в скала 0 до 6 (като 10 е най –голямото ниво на стрес)?

0 1 2 3 4 5 6

8.Харесвате ли работата си?

а/Да

б/По скоро да

в/ По скоро не

г/Не

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

а/Да

б/По скоро да

в/ Понякога

г/ По скоро не

д/Не

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

а/Да

б/По скоро да

в/ Понякога

г/ По скоро не

д/Не

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

1 2 3 4 5 6

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

а/Да

б/По скоро да

в/ По скоро не

г/Не

д/Не мога да преценя

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

а/Да

б/По скоро да

г/ По скоро не

д/Не

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

а/Да

б/По скоро да

г/ По скоро не

д/Не

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

отбележете с X,

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

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

.....

17. 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

18. 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

Благодарим Ви за отделеното време!

АНКЕТНА КАРТА - ПРОУЧВАНЕ МНЕНИЕТО НА СЛУЖИТЕЛИТЕ ОТГОВАРЯЩИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ



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

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

ВРЕМЕ НА ПРОВЕЖДАНЕ: януари 2025г

Брой анкетирани лица-**16лица**

I.АНАЛИЗ НА НАЧАЛЕН РЕЗУЛТАТ

**1. Как оценявате административното обслужване предоставяно в Центъра за
административно обслужване /ЦАО/ от 1 до 6 (като 6 е най - високата) ?**

а/Оценка 6 -10 отговора

б/Оценка 5- 5 отговора

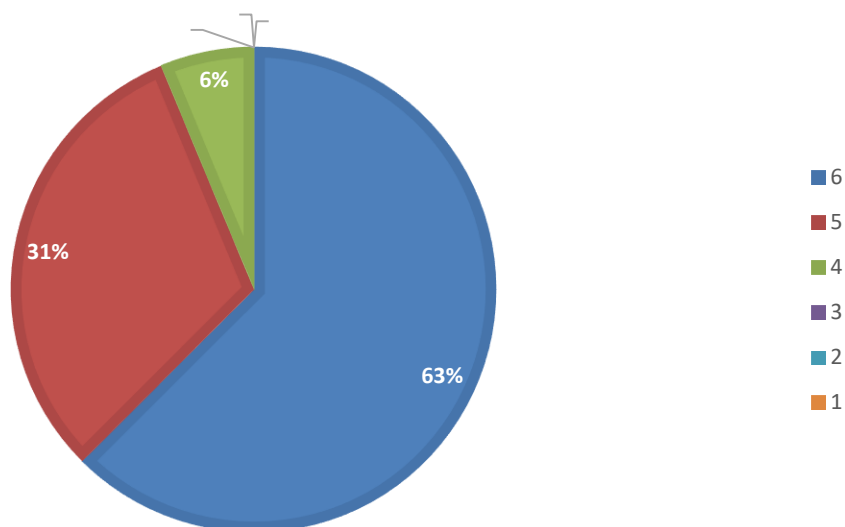
в/Оценка 4 -1 отговор

г/Оценка 3 -0 отговора

д/Оценка 2-0 отговора

е/Оценка 1-0 отговора

КАК ОЦЕНЯВАТЕ НИВОТО НА АДМ.ОБСЛУЖВАНЕ В /ЦАО/ОТ 1 ДО 6 /?



63% от служителите намират, че адм. обслужване в Центъра за административно обслужване /ЦАО/ е отлично, 31% за много добро, а 6% за добро. Като цяло служителите са дали висока оценка на условията предоставяни от администрацията в Центъра за административно обслужване /ЦАО/.

2. Как оценявате нивото на административното обслужване, предоставяно от служителите на Областна администрация –Търговище от 1 до 6 (като 6 е най - високата) ?

а/Оценка 6 -10 отговора

б/Оценка 5-5 отговора

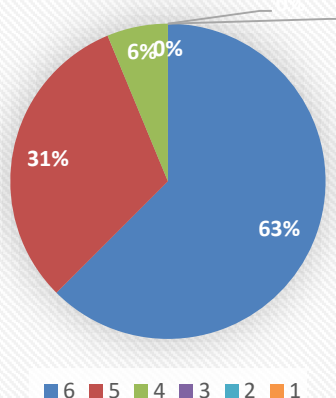
в/Оценка 4 -1 отговора

г/Оценка 3 -0 отговор

д/Оценка 2-0 отговора

е/Оценка 1-0 отговора

Как оценявате нивото на адм.обслужване предоставяно от служителите на ОА



Служителите са направили следната самооценка: 63% или повече от половината служители намират, че предоставяното от тяхна страна административно обслужване е отлично. 31% от служителите го считат за много добро, а 6 % от служителите са посочили същото, като добро. Като цяло служителите са дали висока оценка за работата си.

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

а/ Да - 11 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



Тук отговорите са, че като цяло са служителите са обезпечени технически за изпълнение на тяхната работа, но някои от тях, считат че има още неща, които са им

необходими за изпълнение на тяхната дейност, а 1 служител счита, че нуждите му не са обезпечени. Като цяло винаги може да се приемат мерки, за допълване техническото обезпечаване на служителите за изпълнение на дейността им.

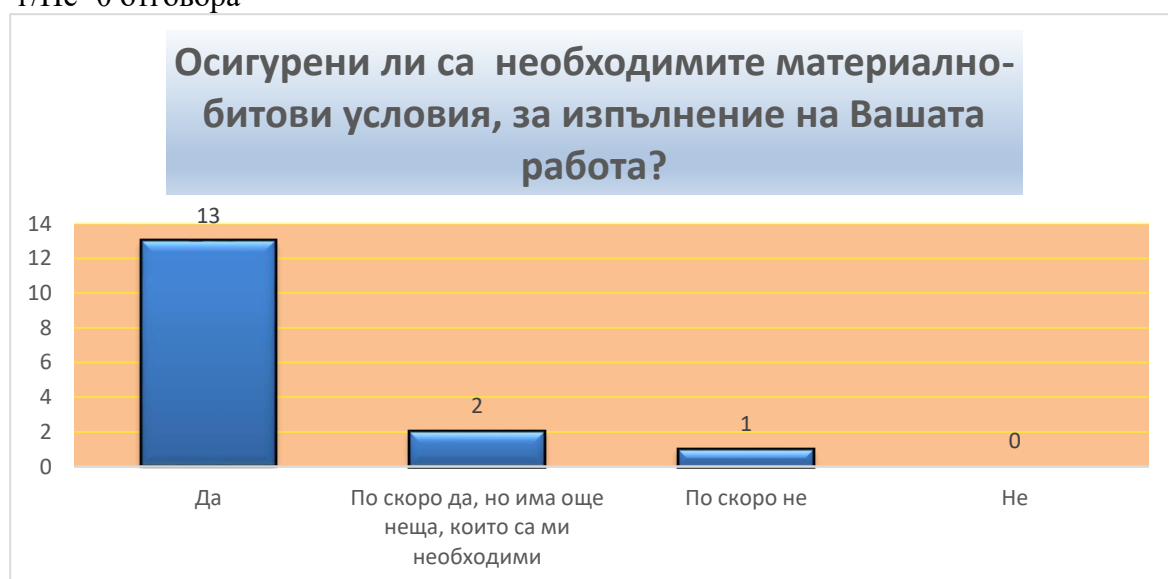
4.Осигурени ли са необходимите материално-битови условия/ канцеларски материали, мебелировка, отопление, климатици и др. /при изпълнение на Вашата работа?

а/Да-13 отговора

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

в/ По скоро не-1 отговор

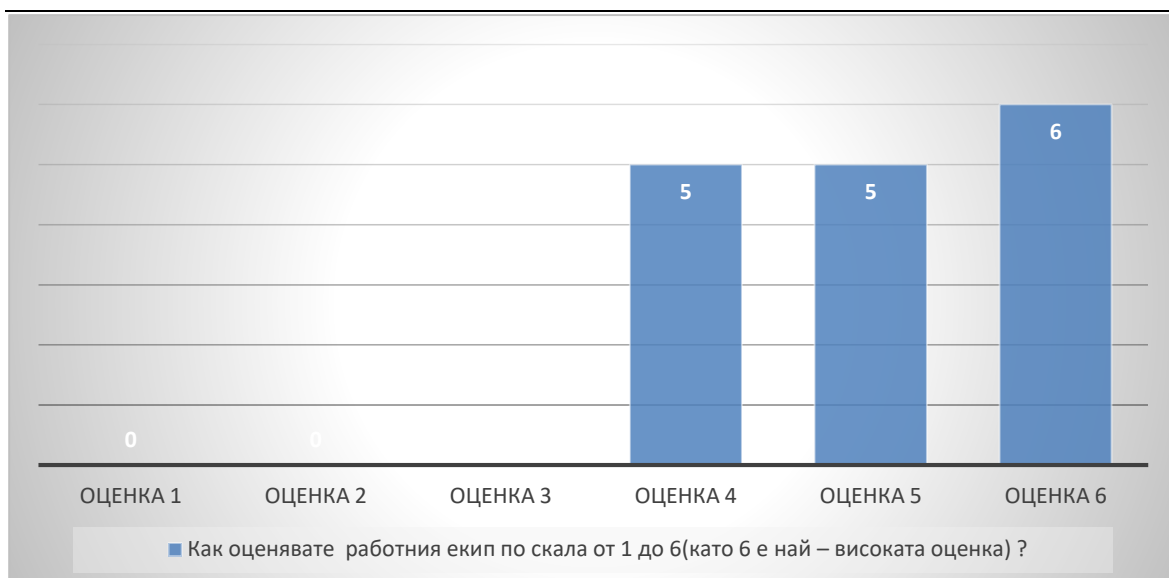
г/Не- 0 отговора



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

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

1 2 3 4 5 6



Голяма част от колектива е оценил работния екип с високи оценки - 5 или 6, а има и 5 добри оценки. Следва да се продължи практиката за провеждане на съвместни работни срещи в екипа по поставени задачи, с цел повишаване на доверието и връзката между служителите. Като цяло самооценка на работния екип, поставена от служителите е висока и показва доверие в екипа.

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

а/Да-6 отговора, като има и направени 4 уточнения-

1. *–Спешна нужда от експерт, който да има знания и умения в сферата на ЗУТ.*
2. *Инженерно-технически кадри в дирекция АКРРДС*
3. *IT експерт*
4. *Технически специалисти*

б/Считам, че по скоро няма нужда -4 отговор

в/Не мога да преценя-6 отговор

Видно от отговорите на анкетираните, част от администрацията, счита че има нужда от експерти инженери в различни области с цел повишаване на административния капацитет на администрацията.

7. Каква оценка бихте поставили на нивото на стрес в работния процес в скала 1 до 6?



Тук отговорите са много разнопосочни и полярни. Явно на различните работни позиции нивата на стрес са различни и липсва обща тенденция. Има и 1 не попълнена оценка.

7. Харесвате ли работата си?

а/Да- 9 отговора

б/По скоро да -7 отговора

в/ По скоро не-0 отговор

г/Не- 0 отговора

Видно от отговорите, работещите в ОА-Търговище като цяло харесват работата си. Изводи: Това е рядка и силно положителна ситуация. Могат да се направят няколко разумни извода:

1. Добра организационна култура – вероятно има уважение, подкрепа и ясна комуникация между служителите и ръководството.

2. Ефективно управление – вземат се балансирані решения

3. Добри условия на труд – натоварването и работната среда изглежда са удовлетворяващи.

4. Ясни роли и цели – хората разбират какво се очаква от тях и виждат смисъл в работата си.

5. Ниско текучество и висока мотивация – когато хората са доволни, те по-рядко напускат и работят по-ангажирано.

Но е добре да се мисли и критично:

1. Липса на критика – понякога прекаленото „доволство“ означава, че някои проблеми се пренебрегват и да съществува известен конформизъм

В обобщение: най-вероятно администрацията функционира добре, но пълното единодушие винаги си струва да се разглежда внимателно.

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

а/Да-5 отговора

б/По скоро да-5 отговора

в/Понякога-6 отговора

г/ По скоро не-0отговор

д/Не -0 отговора



Тук повече са отговорилите положително на посоченият въпрос 31 % от анкетираните са отговорили твърдо да, а с по-скоро да са отговорили 31% от служителите, отговор понякога са дали 38 % от анкетираните.

Извод:Добре е всеки когато всеки служител да се чувства оценен за работата си, с която допринася за развитието на администрацията. Оценяването на индивидуалния принос на всеки служител, води и до по добрата му мотивация и евентуално до по-добър общ резултат.

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

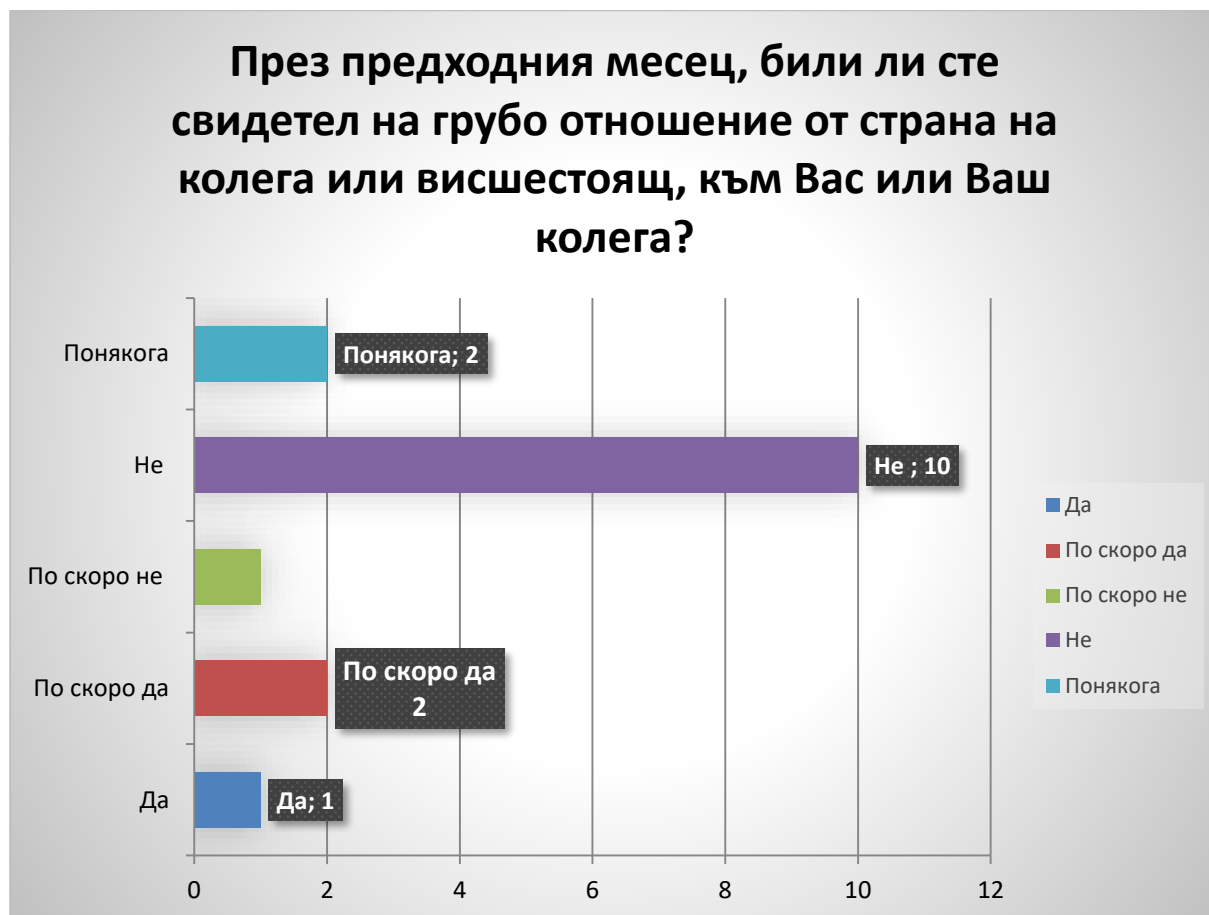
а/Да-1

б/По скоро да-2

в/Понякога-2

г/ По скоро не-1

д/Не -10



На този въпрос отрицателен или по скоро отрицателен отговор са дали 11 от общо 16 анкетирани, а 5 от анкетираните, са дали положителен отговор.

Извод: действително, понякога в процеса на работа се получават и по-напрегнати ситуации, но добрият микроклимат и учтивите отношения един към друг значително повишават качеството на работната среда и подобряват процеса на административно обслужване и винаги са мярка за подобрене. Следва да се работи в тази насока.

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

1 -0 отговора

2 -0 отговора

3 -0 отговора

4 -1 отговор

5 -4 отговора

6 -12 отговора



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

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

1 2 3 4 5 6

1 -0 отговора

2 -0 отговора

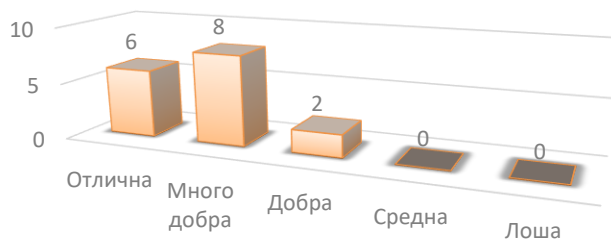
3 -0 отговора

4 -2 отговора

5 -8 отговора

6 – 6 отговора

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



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

Видно от резултатите от анкетата 6 от служителите намират, че качеството на обслужването в ЦАО е отлично, 8 смятат, че е много добро, а двама за добро. Дадена е много добра оценка на създадената организация по обслужването в ЦАО, като видно от отговорите има още възможност за подобрене.

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

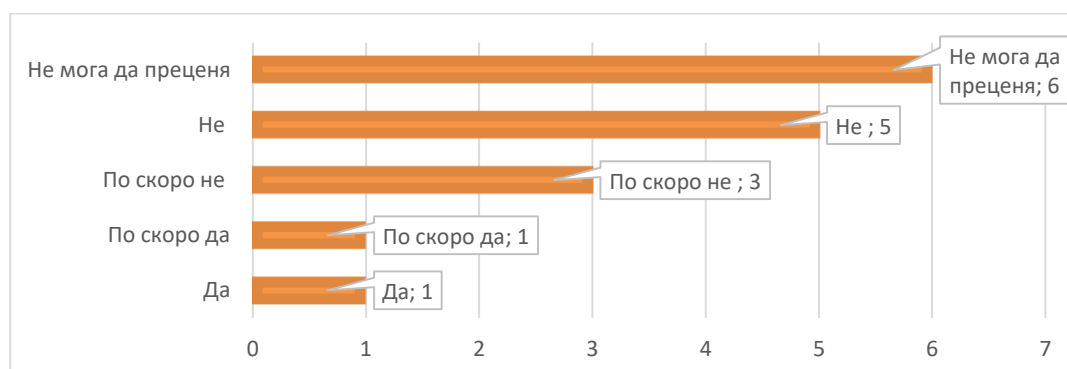
а/Да-1 отговора

б/По скоро да-1 отговора

в/ По скоро не- 3 отговора

г/Не -5 отговора

д/Не мога да преценя-6 отговора



Изводи:

Преобладава мнението, че няма нужда от подобрене. Повечето анкетирани смятат, че нивото на административното обслужване е добро. Малък дял вижда нужда от подобрене. Само 2 души изразяват мнение, че има нужда от промени. Сравнително голям дял колебаещи се почти 1/3 не могат да преценят, което може да означава:

1. липса на достатъчно информация или нежелание да се изразява мнение
2. ограничен досег с всички услуги
3. неясни критерии за оценка

Като цяло резултатите показват, че преобладава положителна оценка за нивото на административното обслужване в ЦАО и не се отчита съществена необходимост от подобрене. Въпреки това, наличието на значителен брой респонденти, които не могат да преценят, подсказва възможност за по-добра информираност или прозрачност на услугите предоставени от звеното.

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

а/Да-0

б/По скоро да-0

в/Понякога-0

г/ По скоро не-1

д/Не -15



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

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

а/Да-0

б/По скоро да-2

в/Понякога-0

г/ По скоро не-2

д/Не -12



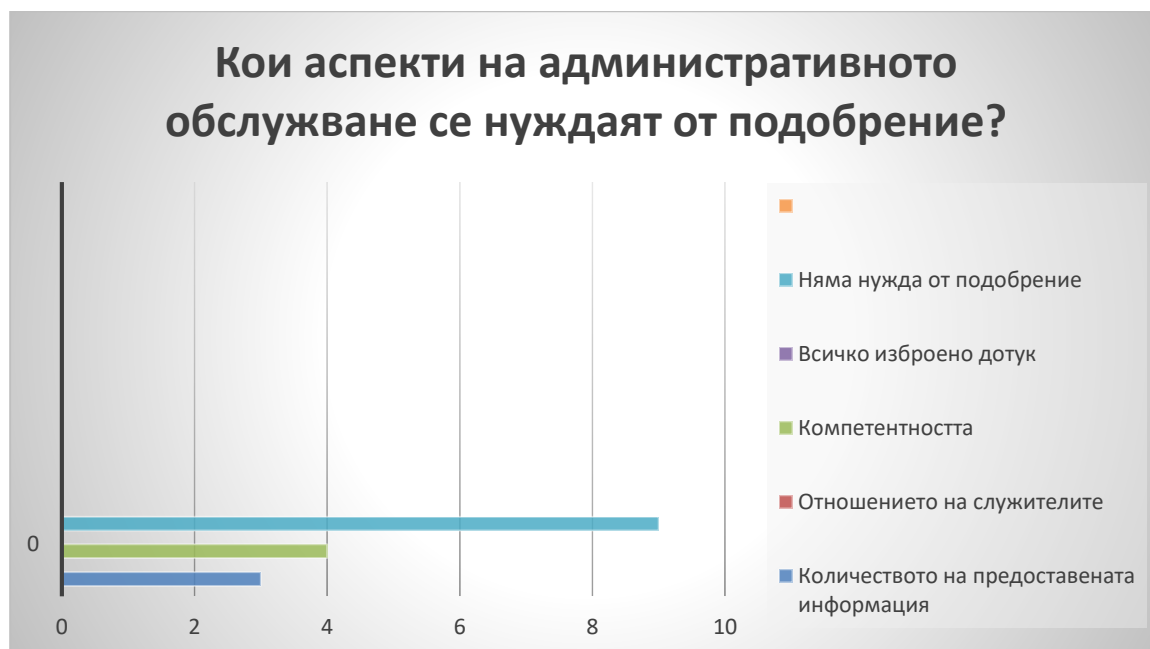
Изводи: Силно преобладава мнението, че няма грубо отношение. Голямото мнозинство (14 от 16) не са били свидетели на грубо отношение от страна на служителите. Единични сигнали за проблем. 2 респондента все пак посочват „по-скоро да“, което означава, че има отделни случаи, но те не са масови. Липсват крайни негативни оценки. Никой не е отговорил с категорично „Да“, което подсилва извода, че проблемът не е системен.

Обобщение: Резултатите показват, че в преобладаващата си част анкетираните не са били свидетели на грубо отношение от страна на служителите извън ЦАО. Наличието на единични отговори „по-скоро да“ сочи, че са възможни отделни случаи, но те не представляват устойчива негативна практика. Все пак следва това да е мярка за подобрене.

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

Качеството на предоставената информация	
Количеството на предоставената информация	3
Отношението на служителите към клиентите	
Компетентността на служителите	4
Всичко до тук изброено	
Няма нужда от подобрене	9

Като цяло голяма част от служителите 9 считат, че няма нужда от подобрене в процеса на административното обслужване. Но има и предложени конкретни мерки за подобрене, касаещи повишаване компетентността на служителите- 4 отговора и количеството на предоставяната информация по административното обслужване-3 отговора. Тук отговорите могат да бъдат повече от 15, тъй-като някои служители са направили повече отбелязвания а други не са дали отговори.



Изводи:

- Преобладава мнението, че не са необходими подобрения
Повече от половината респонденти (9 от 16) смятат, че административното обслужване не се нуждае от подобрене.
- Основен фокус при евентуални подобрения – компетентността
Най-често посоченият аспект е компетентността на служителите (4 отговора), което показва, че при малка част от анкетираните има съмнения в експертността.
- Информационният аспект също има значение
3 души посочват количеството на предоставената информация, което може да означава нужда от по-подробни или по-достъпни разяснения.
- Липса на оплаквания относно отношение и качество
Никой не е посочил отношение на служителите или качеството на информацията като проблем, което е положителен индикатор.

Обобщение :

Резултатите показват, че преобладава мнението за липса на необходимост от подобрене в административното обслужване. Сред посочените области за усъвършенстване се открояват компетентността на служителите и количеството на предоставяната информация, макар и с ограничен брой отговори. Това сочи, че като цяло услугата се оценява положително, с възможности за частични подобрения.

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

- Липса на принтери. Моля да се подобри поддръжката.
- Нямам, защото служителите в ЦАО не могат да са експерти по всичко, като тяхната задача е да приемат искуемите документи по дадена административна услуга.
- Моето предложение касае наемането на постоянен служител, който да подобри работата на административните услуги в сферата на ЗУТ.

17. 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



Разпределение:Общо отговори: 16

- Оценка 6 – 2 служители
- Оценка 5 – 10 служители
- Оценка 4 – 4 служители

Изводи:

- Преобладават високи оценки
По-голямата част от анкетираните (12 от 16) са дали оценки 5 и 6, което показва висока степен на удовлетвореност от интернет страницата.
- Добро, но не напълно отлично представяне
Най-често срещаната оценка е 5, което означава, че сайтът се възприема като много добър, но с възможност за подобрения.
- Няма ниски оценки
Липсата на оценки под 4 е положителен знак за качеството на предоставената информация.
- Наличие на потенциал за развитие
Оценките 4 (4 служители) подсказват, че има определени аспекти, които могат да бъдат подобрени.

Обобщение: За интернет страницата на Областна администрация – Търговище, като преобладават оценките „много добър“ и „отличен“. Това показва добро качество на предоставената информация, но също така и наличие на възможности за допълнително усъвършенстване.

18. 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



Разпределение:

Общо отговори: 16

- **Оценка 6** – 2 служители
- **Оценка 5** – 11 служители
- **Оценка 4** – 3 служители

Изводи:

- **Много висока обща оценка**
Преобладаващата част от анкетираните (13 от 16) са дали оценки 5 и 6, което показва висока удовлетвореност от фейсбук страницата.
- **Най-често срещана оценка – 5**
Това означава, че страницата се възприема като много добра, но не напълно съвършена.
- **Липса на ниски оценки**
Няма оценки под 4, което е ясен знак за добро качество на публикуваната информация.
- **Наличие на възможности за подобрене**
Оценките 4 показват, че част от потребителите виждат потенциал за развитие – например по-честа актуализация или по-детайлно съдържание.

Обобщение :

Резултатите показват много добра оценка на фейсбук страницата на Областна администрация – Търговище, като преобладават високите оценки. Това свидетелства за ефективно предоставяне на информация, като същевременно съществуват възможности за допълнително подобрене.

II.Общи изводи от направеното анкетиране:

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

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

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

4. Видно от отговорите на анкетираните в администрацията се усеща нужда от експерти в някои области с цел повишаване на административния капацитет на администрацията. Видно от отговорите на анкетираните, категорично в администрацията има нужда от експерти инженери, най-вече в областта на ЗУТ с цел повишаване на административния капацитет на администрацията.

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

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

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

9.За интернет страницата на Областна администрация – Търговище, като преобладават оценките „много добър“ и „отличен“. Това показва добро качество на предоставената информация, но също така и наличие на възможности за допълнително усъвършенстване.

10.Резултатите показват много добра оценка на фейсбук страницата на Областна администрация – Търговище, като преобладават високите оценки. Това свидетелства за ефективно предоставяне на информация, като същевременно съществуват възможности за допълнително подобрене.

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. Това се очертава, като област на подобрене, с оглед цялостната дейност на администрацията.

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

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

В самите анкети са направени следните 7 писмени предложения от служители:

1. *–Спешна нужда от експерт, който да има знания и умения в сферата на ЗУТ.*
 2. *Инженерно-технически кадри в дирекция АКРРДС*
 3. *IT експерт*
 4. *Технически специалисти*
-
5. *Липса на принтери. Моля да се подобри поддръжката.*
 6. *Нямам предложения,, защото служителите в ЦАО не могат да са експерти по всичко, като тяхната задача е да приемат искуемите документи по дадена административна услуга.*
 7. *Моето предложение касае наемането на постоянен служител, който да подобри работата на административните услуги в сферата на ЗУТ.*

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



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Областна администрация – Област Търговище

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



Времеви период на анкетиране: декември 2025г

Вид- финално годишно анкетно проучване

Място на анкетиране: Областна администрация - Търговище

Цел: Вътрешен мониторинг_оценка качеството на административното обслужване

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

Общ брой попълнени анкети-19бр.

ВЪПРОСИ В АНКЕТАТА

1. Как оценявате административното обслужване предоставяно в Центъра за административно обслужване /ЦАО/ от 1 до 6 (като 6 е най - високата) ?

1 2 3 4 5 6

2. Как оценявате нивото на административното обслужване, предоставяно от служителите на Областна администрация –Търговище от 1 до 6 (като 6 е най - високата) ?

1 2 3 4 5 6

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

а/Да

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

в/ По скоро не

г/Не

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

а/Да

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

в/ По скоро не

г/Не

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

1 2 3 4 5 6

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

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

.....
.....

в/Считам, че по скоро няма нужда

г/Администрацията не се нуждае от допълнителни експерти

д/Не мога да преценя

7. Каква оценка бихте поставили на нивото на стрес в работния процес в скала 0 до 6 (като 10 е най –голямото ниво на стрес)?

0 1 2 3 4 5 6

8.Харесвате ли работата си?

а/Да

б/По скоро да

в/ По скоро не

г/Не

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

а/Да

б/По скоро да

в/ Понякога

г/ По скоро не

д/Не

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

а/Да

б/По скоро да

в/ Понякога

г/ По скоро не

д/Не

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

1 2 3 4 5 6

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

а/Да

б/По скоро да

в/ По скоро не

г/Не

д/Не мога да преценя

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

а/Да

б/По скоро да

г/ По скоро не

д/Не

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

а/Да

б/По скоро да

г/ По скоро не

д/Не

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

отбележете с X,

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

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

.....

17. 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

18. 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

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



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

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

ВРЕМЕ НА ПРОВЕЖДАНЕ: декември 2025г

Брой анкетирани лица-19лица

I.АНАЛИЗ НА РЕЗУЛТАТ

1. Как оценявате административното обслужване предоставяно в Центъра за административно обслужване /ЦАО/ от 1 до 6 (като 6 е най - високата) ?

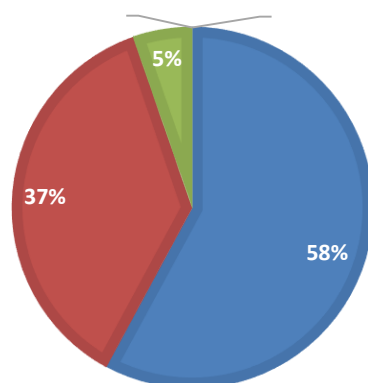
Разпределение:

Общо отговори: 19

- Оценка 6 (отличен) – 11
- Оценка 5 (много добър) – 7
- Оценка 4 (добър) – 1

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

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



Изводи:

- **Исключително висока обща оценка**
Почти всички респонденти (18 от 19) са дали оценки 5 и 6, което показва много висока степен на удовлетвореност от административното обслужване в ЦАО.
- **Преобладава максималната оценка**
Най-много отговори са с оценка 6, което е ясен индикатор за отлично качество на услугите.
- **Липса на ниски оценки**
Няма оценки под 4, което показва отсъствие на сериозно недоволство.
- **Минимален дял с по-ниска оценка**
Само 1 респондент е дал оценка 4, което може да се разглежда като единичен случай или сигнал за дребни пропуски.

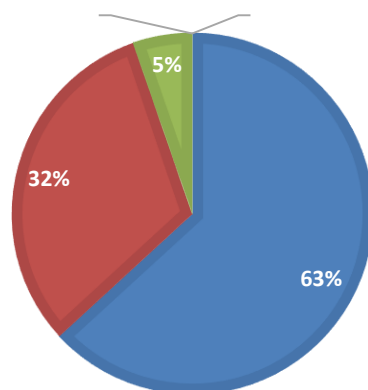
Обобщение:

Резултатите показват изключително висока оценка на административното обслужване в ЦАО, като преобладават отличните и много добрите оценки. Това свидетелства за високо качество на предоставяните услуги и удовлетвореност сред потребителите, с минимални индикации за необходимост от подобрение.

2. Как оценявате нивото на административното обслужване, предоставяно от служителите на Областна администрация –Търговище от 1 до 6 (като 6 е най - високата) ?

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

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



Разпределение:

Общо отговори: 19

- **Оценка 6 (отличен)** – 12
- **Оценка 5 (много добър)** – 6
- **Оценка 4 (добър)** – 1

Изводи:

- **Много висока обща оценка**
Почти всички респонденти (18 от 19) са дали оценки 5 и 6, което показва силна удовлетвореност от работата на служителите.
- **Преобладава отличната оценка**
Най-голям дял имат оценките 6, което е показател за много добро качество на административното обслужване.
- **Липса на негативни оценки**
Няма оценки под 4, което означава, че не се наблюдава сериозно недоволство.
- **Единични резерви**
Само един респондент е дал оценка 4, което може да се тълкува като сигнал за отделни, несистемни пропуски.

Обобщение :

Резултатите показват много високо ниво на административно обслужване в Областна администрация – Търговище. Преобладават отличните оценки, което свидетелства за

професионализъм и висока удовлетвореност от страна на потребителите, при минимални индикации за необходимост от подобрене.

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

а/Да-14 отговора

б/По скоро да, но има още неща които са ми необходими- 5 отговора

в/ По скоро не – 0 отговор

г/Не – 0 отговора



Тук отговорите са, че като цяло са служителите са обезпечени технически за изпълнение на тяхната работа, а 5 считат че има още неща, които са им необходими за изпълнение на тяхната дейност. Като цяло добре е да се приемат мерки, за допълване техническото обезпечаване на служителите при възможност и налични средства.

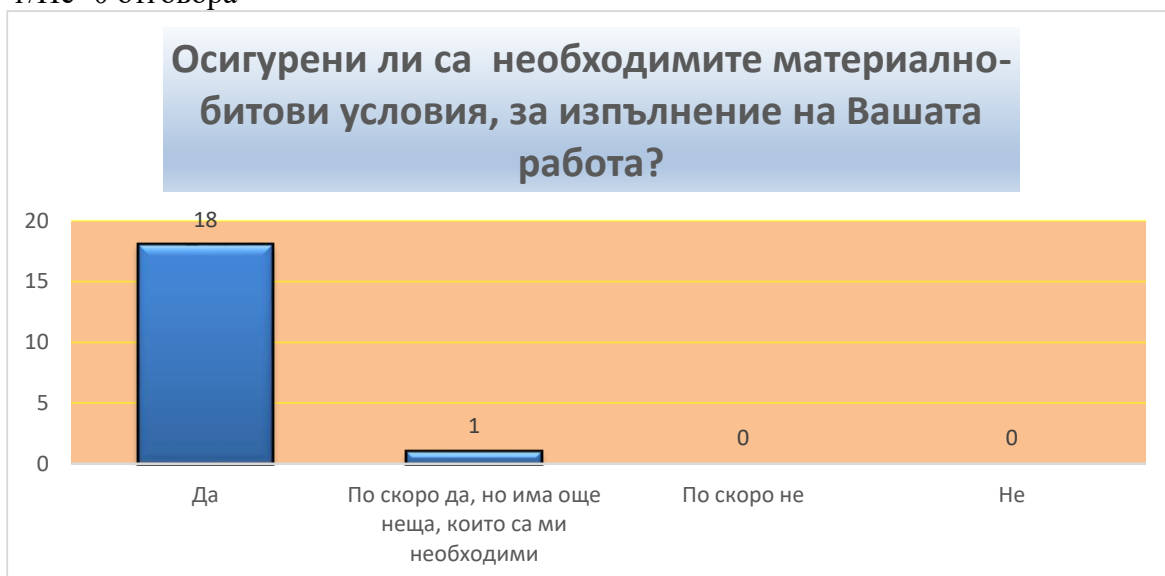
4.Осигурени ли са необходимите материално-битови условия/ канцеларски материали, мебелировка, отопление, климатици и др. /при изпълнение на Вашата работа?

а/Да-18 отговора

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

в/ По скоро не-0 отговора

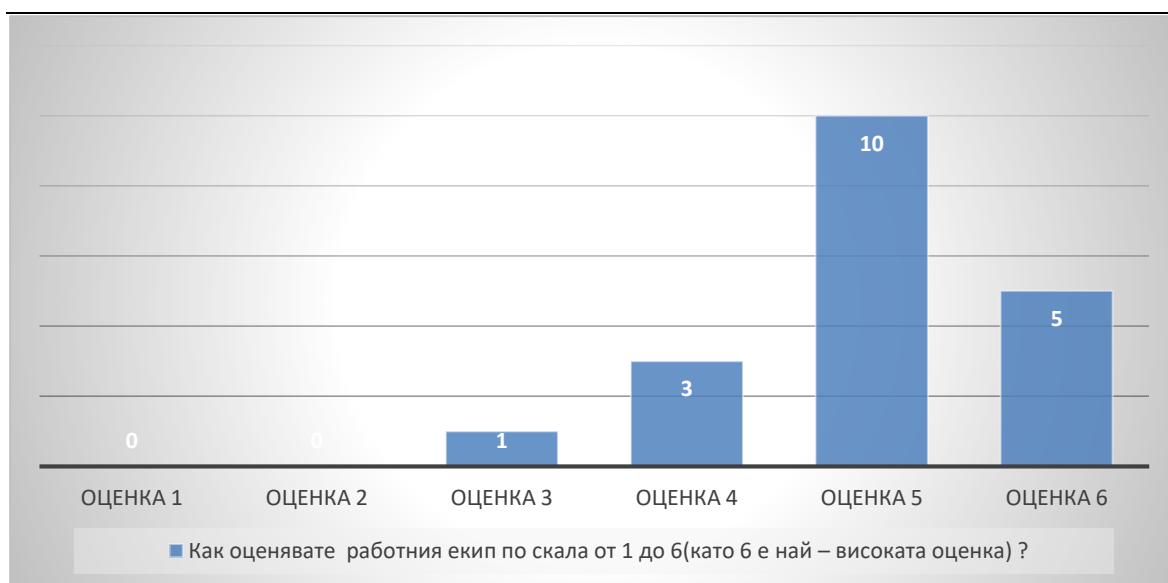
г/Не- 0 отговора



Тук отговорите са, че почти всички служителите са обезпечени битово за изпълнение на тяхната работа.

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

1 2 3 4 5 6



Можем да обобщим оценките така:

- Оценка 6 → 5 души
- Оценка 5 → 10 души
- Оценка 4 → 3 души
- Оценка 3 → 1 човек

Общ брой анкетиращи: $5 + 10 + 3 + 1 = 19$ души

Ако трябва да изчислим **средна оценка**:

Средната оценка на екипа е 5.00

Извод: Работният екип е оценен много добре, като най-много хора са дали оценка 5, а средната оценка е висока. Но има място за подобрене (особено при оценките 3 и 4).

Конкретни мерки за подобрене на работния екип:

◆ **1. Подобряване на комуникацията**

- Редовни екипни срещи и насърчаване на открита обратна връзка

◆ **2. Обучение и развитие**

- Организиране на вътрешни обучения
- Повишаване на квалификацията (курсове, семинари)

◆ **3. Мотивация и признание**

- Признание за добре свършена работа
- Създаване на позитивна работна атмосфера

◆ **4. Анализ на слабите оценки (3 и 4)**

- Индивидуални разговори при нужда
- Фокус върху конкретни затруднения (натоварване, организация и др.)

★ **Извод:** Екипът се представя добре, а чрез подобряване на комуникацията, мотивацията и организацията може да се достигне още по-високо ниво (повече оценки 6).

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

а/Да-5 отговора, като има и направени 4 уточнения-

1. *–Инженер по ЗУТ или специалност, която да осигурява техническата и законосъобразната страна на предоставяните административни услуги или необходимите дейности по ЗУТ.*
2. *С инженерно-техническо образование*
3. *С инженерна специалност*

б/Считам, че по скоро няма нужда -5 отговора

в/Не мога да преценя-8 отговор

г/Без отговор-1

Видно от отговорите на анкетираните, част от администрацията, счита че има нужда от експерти инженери по ЗУТ в цел повишаване на административния капацитет на администрацията.

7. Каква оценка бихте поставили на нивото на стрес в работния процес в скала 1 до 6?



Нека обобщим данните за стреса:

- Оценка 0 → 1 човек
- Оценка 1 → 4 души
- Оценка 2 → 1 човек
- Оценка 3 → 5 души
- Оценка 4 → 6 души
- Оценка 5 → 1 човек
- Оценка 6 → 1 човек

Общ брой: 19 души

▣ Средно ниво на стрес

✓ Средна оценка ≈ 2.95

★ Анализ

- Най-много хора са дали оценка **3 и 4** → преобладава **среден към повишен стрес**
- Има малък брой с **много висок стрес (5–6)** → риск от прегаряне
- Има и хора с нисък стрес (0–1), но те са по-малко

🔧 Мерки за намаляване на стреса

◆ 1. По-добро разпределение на натоварването

- Балансиране на задачите
- Избягване на претоварване на отделни служители

◆ 2. Ясни срокове и приоритети

- Реалистични крайни срокове
- Подреждане на задачите по важност

◆ 3. Подобряване на работната среда

- Спокойна и подкрепяща атмосфера
- Намаляване на напрежението и конфликтите

◆ 4. Подкрепа от ръководството

- Отворена комуникация с ръководството
- Своевременно решаване на проблеми

◆ 5. Управление на стреса

- Тиймбилдинг и/или обучения извън работната среда
-  **Извод:** Стресът е на умерено ниво, но има тенденция към повишаване. Ако се вземат мерки, може да се намали и да се подобри цялостната ефективност и удовлетвореност на екипа.

8. Харесвате ли работата си?

а/Да- 10 отговора

б/По скоро да -9 отговора

в/ По скоро не-0 отговор

г/Не- 0 отговора

Анализ:

- **100% положителни отговори** (Да + По-скоро да)
- (10 души) са напълно удовлетворени
- (9 души) са по-скоро удовлетворени

✓ Това показва **много високо ниво на удовлетвореност от работата**

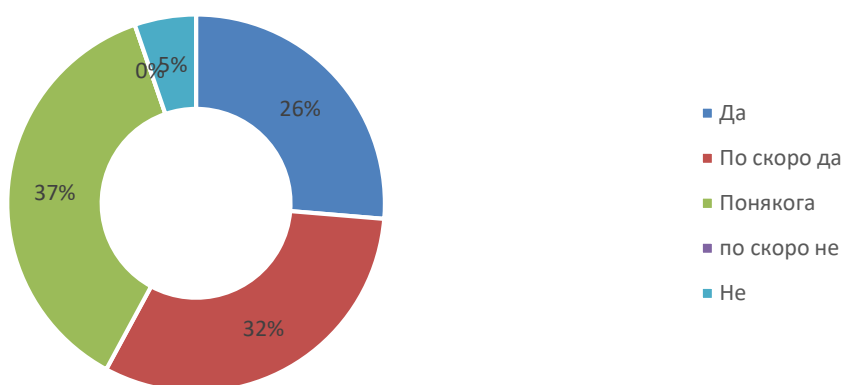
Извод-Екипът като цяло харесва работата си, което е силен положителен показател за:

- добра работна среда
- подходящи условия на труд
- добра организация

☞ **Заключение:** Резултатът е отличен – няма негативни мнения. Фокусът трябва да е върху фино подобрение, за да се достигне максимална удовлетвореност.

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

Чувствате ли, че положения от Вас труд се оценява



Обобщение на резултатите

- Да → 5 души
- По-скоро да → 6 души
- Понякога → 7 души
- По-скоро не → 0 души
- Не → 1 човек

Общ брой: 19 души

Анализ

- Положителни отговори (Да + По-скоро да) → 11 души (≈58%)
- Колебаещи се (Понякога) → 8 души (≈37%)
- Отрицателни (Не) → 1 човек (≈5%)

✦ Основен извод:

Въпреки че над половината се чувстват оценени, **една част (7 души)** изпитват несигурност („понякога“), което показва **липса на последователно признание**, а един отговаря изцяло отрицателно.

⚠ Проблемни зони

- Непостоянна обратна връзка
- Недостатъчно признание за усилията
- Възможно усещане за подценяване при част от екипа

🔧 Мерки за подобрене

◆ 1. Редовна обратна връзка

- Индивидуални срещи (1:1)
- Конкретна и навременна оценка на работата

◆ 2. Признание и поощрение

- Отбелязване на добри резултати

◆ 4. Подобряване на комуникацията

- По-чест диалог

🔗 Заключение

Има **добра основа** а при по-активна и системна обратна връзка, може още да се повиши мотивацията и удовлетвореността в екипа. Добре е когато всеки служител да се чувства оценен за работата си, с която допринася за развитието на администрацията. Оценяването на индивидуалния принос на всеки служител, води и до по-добрата му мотивация и евентуално до по-добър общ резултат.

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



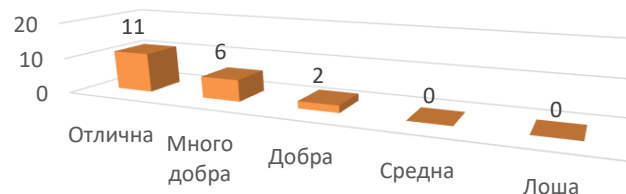
Да - 0
 По скоро да- 2
 По скоро не- 3
 Не -12
 Понякога - 2

Извод:

Макар че средата като цяло е спокойна, наличието на дори малък процент негативни случаи изисква внимание. С навременни мерки може да се предотврати задълбочаване на проблема и да се запази позитивната работна атмосфера. Действително, понякога в процеса на работа се получават и по-напрегнати ситуации, но добрият микроклимат и учтивите отношения един към друг значително повишават качеството на работната среда и подобряват процеса на административно обслужване и винаги са мярка за подобрение. Следва да се работи в тази насока.

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

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



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

Ето кратък анализ на резултатите:

Разпределение на оценките (общо 19 отговора):

- Отлична (6) – 11 души (~57.9%)
- Много добра (5) – 6 души (~31.6%)
- Добра (4) – 2 души (~10.5%)
- Средна (3) – 0
- Лоша (1-2) – 0

Изводи:

- Много висока удовлетвореност: близо **90%** от респондентите дават най-високите оценки (5 или 6).
- Няма негативни оценки, което показва, че организацията на обслужване се възприема изключително добре.
- Малкият дял „Добра“ (4) подсказва, че има минимално пространство за подобрене, но без сериозни проблеми.

Средната оценка е приблизително: **5.47 / 6**

Заклучение:

Организацията на обслужване е оценена като **много добра до отлична**, с изключително положителна обратна връзка и без индикации за сериозни слабости.

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

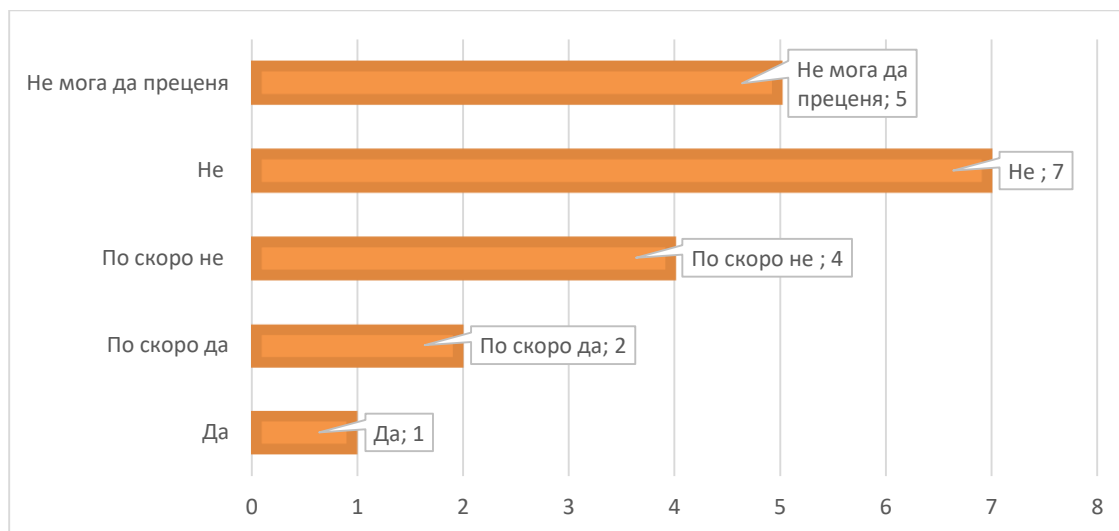
а/Да-1 отговора

б/По скоро да-2 отговора

в/ По скоро не- 4 отговора

г/Не -7 отговора

д/Не мога да преценя-5 отговора



Изводи:

д/Не мога да преценя-5 отговора

Ето обобщение и анализ на резултатите (общо 19 отговора):

Разпределение:

- Да – 1 (5.3%)
- По-скоро да – 2 (10.5%)
- По-скоро не – 4 (21.1%)
- Не – 7 (36.8%)
- Не мога да преценя – 5 (26.3%)

Обобщение:

- **Не се нуждае от подобрене (категорично + по-скоро не):** 11 души (~57.9%)
- **Счита се, че има нужда от подобрене (да + по-скоро да):** 3 души (~15.8%)
- **Без мнение:** 5 души (~26.3%)

Изводи:

- Повечето респонденти **не виждат нужда от подобрене** в административното обслужване.
- Малък дял (около 16%) смята, че има нужда от подобрене.
- Относително високият процент „Не мога да преценя“ подсказва, че част от потребителите **нямат достатъчно наблюдения или опит**.

Заклучение:

Като цяло административното обслужване в ЦАО се оценява като **адекватно и**

работещо добре, с ограничена необходимост от подобрения, но с потенциал за повишаване на информираността и ангажираността на потребителите.

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

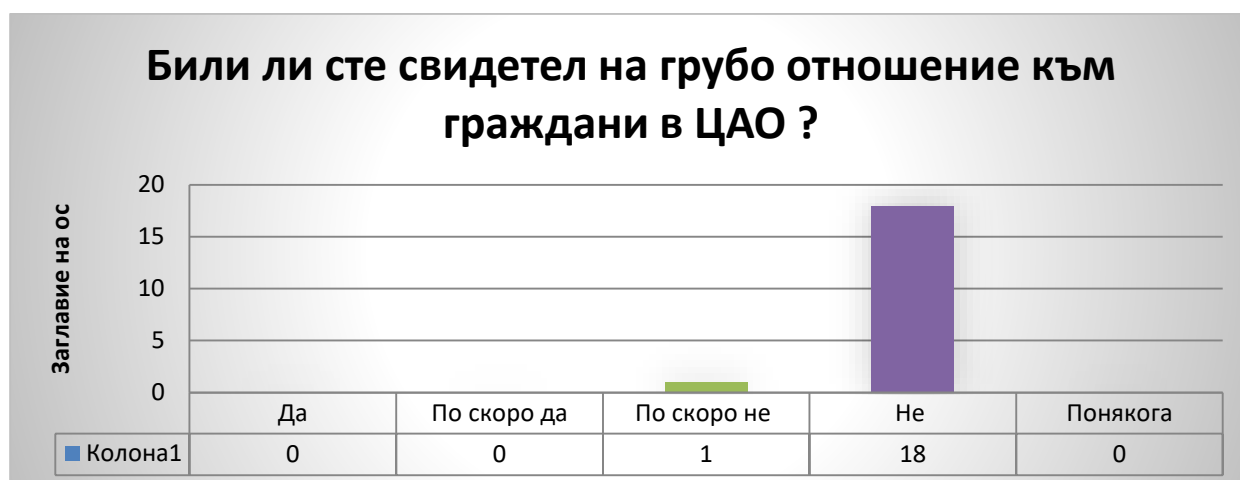
а/Да-0

б/По скоро да-0

в/Понякога-0

г/ По скоро не-1

д/Не -18



Ето анализа на резултатите (общо 19 отговора):

Разпределение:

- Да – 0 (0%)
- По-скоро да – 0 (0%)
- По-скоро не – 1 (5.3%)
- Не – 18 (94.7%)
- Понякога – 0 (0%)

Обобщение:

- **Липса на грубо отношение (не + по-скоро не):** 19 души (100%)
- **Наличие на грубо отношение:** 0 души (0%)

Изводи:

- Почти всички респонденти категорично заявяват, че **не са били свидетели на грубо отношение**.
- Единственият отговор „по-скоро не“ не променя общата картина, а по-скоро показва минимална несигурност.
- Данните сочат към **много добра работна среда и култура на взаимоотношения с клиента**.

Заклучение:

В изследвания период **няма индикации за грубо или неуважително поведение**, което

е силен показател за положителен организационен климат и професионално отношение спрямо потребителите на административни услуги.

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

а/Да-0

б/По скоро да-0

в/Понякога-0

г/ По скоро не-1

д/Не -18



Обобщение:

- **Не е наблюдавано грубо отношение (не + по-скоро не): 19 души (100%)**
- **Наличие на грубо отношение: 0 души (0%)**

Изводи:

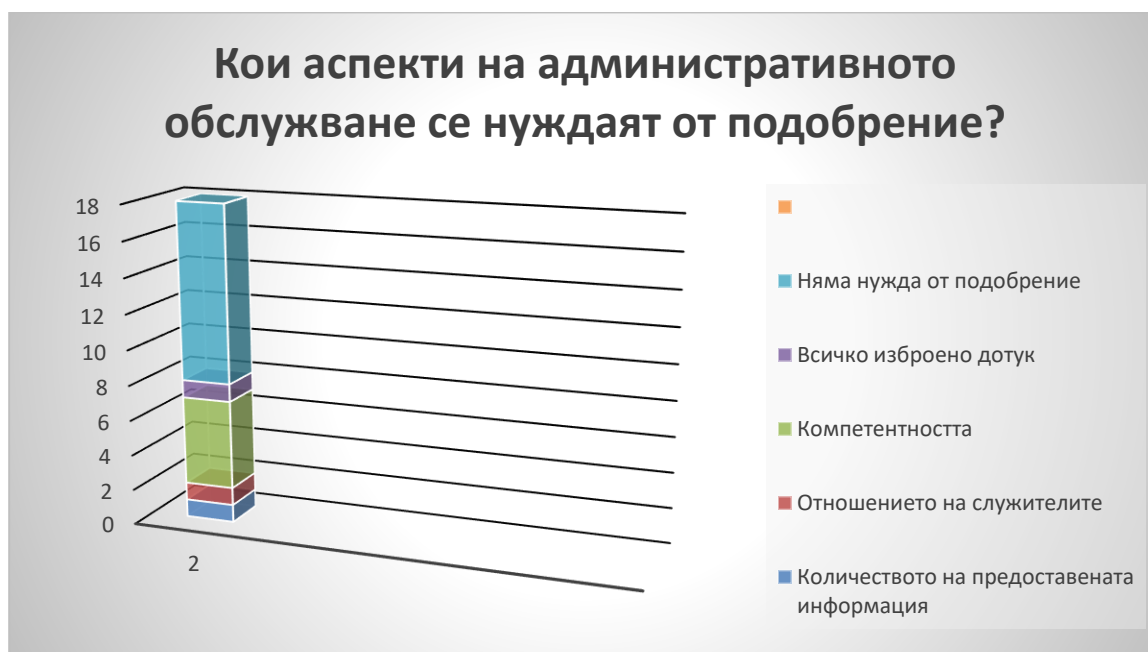
- Почти пълно единодушие, че **не е имало грубо отношение към граждани** от служители извън ЦАО.
- Единственият отговор „по-скоро не“ показва минимална несигурност, но не и реално потвърждение за проблем.
- Данните говорят за **високо ниво на професионализъм и коректно отношение към гражданите.**

Заклучение:

В разглеждания период **липсват сигнали за неприемливо поведение към граждани**, което е силен индикатор за добра административна култура и качествено обслужване в ОА-Търговище.

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

Качеството на предоставената информация	2
Количеството на предоставената информация	1
Отношението на служителите към клиентите	1
Компетентността на служителите	5
Всичко до тук изброено	1
Няма нужда от подобрене	10



Ето анализа на резултатите (общо 20 отговора, тъй като има повече от един избор при някои респонденти):

Разпределение:

- Няма нужда от подобрене – 10 (50%)
- Компетентността на служителите – 5 (25%)
- Качеството на предоставената информация – 2 (10%)
- Количеството на предоставената информация – 1 (5%)
- Отношението към клиентите – 1 (5%)
- Всичко изброено – 1 (5%)

Обобщение:

- Основната част от респондентите (**половината**) смятат, че **не са необходими подобрения**.
- Най-често посоченият аспект за подобрене е **компетентността на служителите (25%)**.
- Останалите фактори (качество/количество на информацията и отношение) се посочват значително по-рядко.

Изводи:

- Като цяло обслужването се възприема като **качествено и ефективно**.

- Все пак има ясно открит фокус за развитие – **повишаване на компетентността**, което може да включва обучения, актуализация на знания и процедури.
- Ниските стойности при останалите показатели показват, че те **не представляват съществен проблем**.

Заклучение:

Административното обслужване се оценява като стабилно, с **ограничена нужда от подобрене**, като приоритет трябва да бъде **надграждане на експертността на служителите**, за да се затвърди вече постигнатото високо ниво.

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

Има 1 бр. препоръка:

Свеждане до минимум грешно заведените в регистъра преписки

17. 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?



Извод:

- Средната оценка е ≈ 4.84
- Най-често срещаната оценка е 6

Като цяло оценките са високи → потребителите са **по-скоро доволни** от информацията на сайта

Обобщение: За интернет страницата на Областна администрация – Търговище, средната оценка е много добър-4.84. Това показва добро качество на предоставената информация, но също така и наличие на възможности за допълнително усъвършенстване.

18. 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



Данните за оценката на Facebook страницата са:

- Оценка 1 → 0
- Оценка 2 → 1
- Оценка 3 → 1
- Оценка 4 → 6
- Оценка 5 → 3
- Оценка 6 → 8
- **Общо: 19 оценки**

■ Средна оценка: 4.84

▬ Процентно разпределение:

- Оценки 5–6 → 11 гласа ($\approx 57.9\%$)
- Оценки 4 → 6 гласа ($\approx 31.6\%$)
- Оценки 1–3 → 2 гласа ($\approx 10.5\%$)

□ Извод:

Facebook страницата е оценена високо (≈ 4.84 от 6).

Повечето потребители (близо 90%) дават оценка 4 или по-висока, което показва добро **ниво на удовлетвореност**. Това свидетелства за ефективно предоставяне на информация, като същевременно съществуват възможности за допълнително подобрене.

II.Общи изводи от направеното анкетиране:

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

2.Осигуряване при нужда компютърни конфигурации, принтери, скенери, мобилна и друга техника и допълване техническото обезпечаване на служителите за изпълнение на дейността при наличието на средства и при нужда.

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

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

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

6.Съгласно резултатите от анкетата е дадена висока оценка на създадената организация по административното обслужване. Като цяло голяма част от служителите считат, че няма нужда от подобрене в процеса на административното обслужване. Но все пак са предложени и мерки за подобрене, касаещи компетентността на служителите и количеството на предоставяната информация по административното обслужване

7. За интернет и фейсбук страницата на Областна администрация – Търговище, средната оценка е много добър-4.84. Това показва добро качество на предоставената информация, но също така и наличие на възможности за допълнително усъвършенстване.

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. Това се очертава, като област на подобрене, с оглед цялостната дейност на администрацията. Видно от отговорите на анкетираните, част от администрацията, счита че има нужда от експерти инженери по ЗУТ в цел повишаване на административния капацитет на администрацията.

2.Като цяло добре е да се приемат мерки, ако има нужда от допълване техническото обезпечаване на служителите за изпълнение на дейността им.

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

От страна на служителите са направени следните препоръки в анкетата:

Да се назначи:

1. *Инженер по ЗУТ или специалност, която да осигурява техническата и законосъобразната страна на предоставяните административни услуги или необходимите дейности по ЗУТ.*
2. *С инженерно-техническо образование*
3. *С инженерна специалност*
4. Свеждане до минимум грешно заведените в регистъра преписки.