УТВЪРЖДАВАМ: /п/
ИНЖ. МЕТОДИ ЧИМЕВ
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ

ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ЗА 2025 Г.

Областна администрация гр. Кюстендил събира информация от потребителите, относно тяхната удовлетвореност от дейността на институцията, с фокус върху осъществяваното административно обслужване. Анализът на информацията позволява да бъдат подобрени процесите и услугите по начин, който удовлетворява потребителите. Резултатите от обратната връзка от потребителите се използват и за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване. Получената и анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите се обсъждат и консултират с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с представителите на гражданското общество, в резултат на което се предприемат действия за подобряване на административното обслужване.

Методите за обратна връзка са регламентирани в Наредбата за административното обслужване. Използваните методи могат да се обособят в различни категории, в зависимост от това от къде тръгва инициативата за търсене на обратна връзка:

Обратна връзка, получена по инициатива на администрацията за изследване на различни елементи на удовлетвореността

Обратна връзка, получена по инициатива на потребителите

Методите за обратна връзка, които Областна администрацията Кюстендил е използвала през 2025 г. за да извърши оценка на удовлетвореността на потребителите са регламентирани във Вътрешните правила за организация на административното обслужване и са следните:

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
4. анализ на медийни публикации
5. осигуряване на приемно време за граждани и организации

Извършване на анкетни проучвания

Анкетните проучвания са най-масово използваният и популярен метод за получаване на обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите във всички сфери на обществения живот, включително и по отношение на административното обслужване. Популярността на този метод се дължи, от една страна, на различните форми, под които може да се проведе една анкета, както и разнообразието на средствата, чрез които може да се приложи методът.

Анкетните проучвания в администрацията се провеждат чрез:

- попълване на анкетен формуляр в Центъра за административно обслужване (ЦАО);
- използване на уеб-базиран формуляр, който се попълва онлайн;
- използване на графичен въпросник;
- анкета по телефон.

През 2025 г. са попълнени десет броя анкетни карти на място в ЦАО, два броя онлайн анкети и са извършени пет броя анкетни проучвания по телефона. Чрез графичният въпросник са попълнени двадесет и един броя анкети, отговорили на въпроса: „Оценете личното отношение на служителите към Вас и двадесет и един броя анкети отговорили на въпроса: „Доволни ли сте от наличната информация за нашите услуги"

От извършените анкетни проучвания чрез различните методи се установява следното:

- 70% от анкетираните посочват, че вече са използвали услуги, предоставяни от Областна администрация, а 30% са използвали услугите на администрацията за първи път.
- Анкетираните лица посочват, че услугата е изпълнена в рамките на законовия срок, който предварително е бил оповестен чрез каналите за достъп до информация, предимно чрез интернет сайта на администрацията. 80% от тях считат времето за обслужване за кратко, а 20% за нормално.
- Всички анкетирани посочват, че Центърът за административно обслужване (ЦАО) е на удобно и лесно за достъп място.
- 80% от анкетираните оценяват качеството на обслужване в Областна администрация Кюстендил като високо и са доволни от обслужването, а 20% го оценяват, като Добро.
- Всички анкетирани лица посочват, че поведението на служителите в ЦАО е вежливо и компетентно.
- На място в администрацията е предпочитан начин за комуникация с администрацията, следван от сайта на администрацията.
- Всички заявители на услуги са доволни от наличната информация за предоставяните услуги.
- На въпроса „Какво смятате, че се нуждае от подобрение?" - 80% от анкетираните потребители не считат, че има нужда от подобрение в областта на административното обслужване, а 20% са посочили **Друго**, като не дават предложение какво точно да се промени.

Провеждане на консултации със служителите

Консултациите със служителите са метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите, при който се използват основно възприятията и впечатленията на служителите, които контактуват ежедневно с потребителите в хода на осъществяване на административното обслужване (служителите в Центъра за административно обслужване), както и възприятията и впечатленията на служителите от специализираната администрация (бек офиса).

Потребителят може да сподели гласно или негласно, чрез поведение със служител в Центъра или служител от бек офиса, с който контактува, своето мнение или възприятие относно качеството на обслужването - вербално, с жестове на тялото или лицето. Така служителите в Центъра за административно обслужване са в състояние да придобиват преки впечатления от степента на удовлетвореност на потребителя, които могат да бъдат много полезни при цялостното измерване на тази удовлетвореност.

През 2025 г. служителите в ЦАО са отразили своята оценка за удовлетвореността на потребителите за 408/четиристотин и осем/ броя преписки. За

351 броя предоставени административни услуги е поставена оценка 5-потребителят е напълно удовлетворен, за 57 бр. услуги оценката е 4-потребителят по-скоро удовлетворен.

Преките впечатления на служителите в ЦАО за степента на удовлетвореност на потребителите са, че потребителите на услуги са доволни от качеството на обслужване, сроковете за изпълнение, създадените условия за достъпност на ЦАО и поведението на служителите към лицата ползващи услугите на ОА Кюстендил.

Извършване на наблюдения по метода „таен клиент"

„Таен клиент" е един от методите за обратна връзка от потребителите, който се използва като инструмент за измерване на удовлетвореност. Насочеността му основно може да се обобщи в оценка на качеството на организацията на администрацията, управлението на процесите в нея и качеството и нивото на конкретни предоставяни услуги. Методът може да бъде дефиниран като използване на наблюдатели, обучени да оценят и измерят спазването на определени стандарти или процеса на заявяване и получаване на услуга от страна на потребителя, като действат като потенциални клиенти и докладват на органа, възложил използването на метода, по детайлизиран и обективен начин за своите възприятия и преживявания на процеса.

През 2025 г. не е провеждано наблюдение по този метод, предстои да бъде осъществена обратна връзка с потребителите чрез него през следващата календарна година.

Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали

Съгласно чл. 2, ал. 4 на Закона за администрацията, администрацията е длъжна да дава отговор на гражданите и юридическите лица на отправени от тях сигнали по въпроси, които представляват техен законен интерес, по ред, определен със закон. Сигналите и предложенията са изрично предвидени и уредени в Административнопроцесуалния кодекс.

В областна администрация Кюстендил със заповед на областния управител е създадена комисия за работа с предложенията и сигналите на гражданите. Комисията изготвя ежегоден доклад за своята дейност, видно от който през 2025 г. не са постъпвали сигнали, жалби или предложения във връзка с административното обслужване на гражданите.

Анализ на медийни публикации

Медийните публикации са важен източник на информация за администрацията, относно нагласата на потребителите и тяхната удовлетвореност от административното обслужване. Медийният мониторинг като метод за получаване на обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите може да се използва както като незабавна реакция по повод на конкретна медийна публикация, така и като регулярен метод за изследване на общественото мнение за определен период.

В таблица представена от служителят изпълняващ функциите на PR се отразяват медийните оценки на дейностите свързани с административното обслужване. Видно от представената таблица през 2025 г. не са публикувани медийни материали, относно дейността на ОА в областта на административното обслужване.

След проведени дискусии и обсъждания, относно преките впечатления на служителят изпълняващ функциите на PR за обратната връзка от източници различни от служители на администрацията, общото впечатление е че въпреки липсата на конкретни медийни публикации, потребителите на услуги са доволни от качеството на обслужване, създадените условия за достъпност на ЦАО и възможността за ползване на електронни услуги на администрацията.

Осигуряване на приемно време за граждани и организации

В съответствие с разпоредбите на Административнопроцесуалния кодекс административните органи са задължени да осигуряват прием на граждани и представители на организации и да изслушват техните предложения и сигнали в определени и предварително оповестени дни и часове. Аналогично задължение за определяне на приемно време за всяко място, на което администрацията осъществява дейност, е регламентирано и в Закона за администрацията. В изпълнение на нормативните изисквания Областна администрация – Кюстендил е определила приемно време, което е публично оповестено чрез публикуване на интернет страницата на администрацията.

През отчетния период, в рамките на обявените часове за прием на областния управител и заместник областните управители, не са постъпвали въпроси, сигнали или предложения, свързани с административното обслужване.

Резултатите от прилаганите през 2025 г. форми за обратна връзка с потребителите на административни услуги показват висока степен на спазване на законовите изисквания за административно обслужване и високо ниво на удовлетвореност на потребителите. В предоставените оценки е отбелязано, че служителите в Центъра за административно обслужване проявяват вежливо и компетентно отношение. Идентифицираните области за подобрение ще бъдат обсъдени и консултирани с неправителствени организации, представители на бизнеса и гражданското общество, като въз основа на тези обсъждания ще бъдат предприети конкретни действия за подобряване на административното обслужване.

Изготвили:

Василка Манчева /п/

Директор на дирекция „АКРРДС"

Светослав Василев /п/

Директор на дирекция „АПОФУС"