РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ ПЛЕВЕН

Изх. № РД-24-...1...../...31.03.....2023 г.

Утвърждавам: .....

Иван Петков

Областен управител на Област Плевен

# ДОКЛАД

## за удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от Областна администрация - Плевен

### I. Встъпителна информация

Съгласно чл. 2, ал. 3 от Устройствения правилник на областните администрации „Областната администрация подпомага областния управител при осъществяване на правомощията му, осигурява технически дейността му и извършва дейности по административното обслужване на гражданите и юридическите лица…".

В изпълнение на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване „Всяка година до 1 април администрациите изготвят годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година, който се публикува на интернет страницата на съответната администрация…".

Във връзка с усложнената епидемична обстановка, свързана с разпространението на COVID-19 на територията на страната, с Решение от 13.03.2020г. на Народното събрание на Република България е обявено извънредно положение в страната със срок до 29.03.2020г. В последствие с множество решения на Министерския съвет е обявена и е продължаван срокът на извънредна епидемиологична обстановка, като срокът на последното удължаване беше 30.03.2022г., респективно, считано от 01.04.2022г. тя беше отменена.

Отмяната на извънредната епидемиологична обстановка на практика не е довела до увеличаване търсенето на административни услуги, за първото тримесечие на 2022г. входящите преписки като цяло в Областна администрация – Плевен са били 1993 бр., а за второто тримесечие са нараснали само до 2020 бр., което представлява несъществено увеличение.

През 2022г. в работата на Областна администрация Плевен продължава да се прилага успешно внедрената Общата рамка за оценка (CAF), наричана още „модел за организационно съвършенство" и представляваща система от: комуникационни действия; индивидуални и консенсусни оценки; доклади; анализи; мерки за подобрения и план за тяхното реализиране, насочена към оптимизиране на процесите в администрацията, респективно към по-високо качество на административното обслужване. След успешното въвеждане на модела Националният CAF ресурсен център към ИПА удостои Областна администрация-Плевен с етикет „Ефективен CAF потребител", който е връчен на представители на Областна



5800 Плевен, пл. "Възраждане" № 1, п.к.1057, тел. 064/801 071, факс 064/801 072
http://www.pleven-oblast.bg , e-mail: pleven@pleven.government.bg

администрация – Плевен на специална тържествена конференция в началото на м. септември.

През отчетния период служителите от звеното за административно обслужване са обработили 11 400 документа – писма, молби, заявления, сигнали, предложения, възражения, включително и документи касаещи дейността на Асоциацията по ВиК за обособената територия на Област Плевен. Разпределението на обработените документи за периода показва, че делът на входящите документи е най-съществен и представлява 71% (8 050) от всички обработени документи, следван от дела на изходящите с 28% или 3 248 документа.

В сравнение с предходната отчетна 2022г. се наблюдава значителен ръст на документооборота в Областна администрация Плевен. През 2021 г. броят на регистрираните документи е бил 10 612, тоест през 2022г. броят е нараснал със 788 (7,4%).

Броят на приключените преписки от общия брой е 11 381 или 99,83%, а на неприключените документи към 31.12.2022 г. е 19, като тука следва да бъде отчетен характерът на преписките и съответните нормативно регламентирани срокове за изпълнението им. При отчитане на предходното обстоятелство може да се направи изводът, че броят на приключените преписки в срок е 100% и не е налице неизпълнение на преписки, по причини различни от горното обстоятелство.

През годината са регистрирани и 481 броя Заповеди на Областен управител на Област Плевен, включително въведени в системата за документооборота и сведени до съответните служители, съобразно нареденото в заповедта, както и класирани в заповедните книги, при което е налице ръст от 121 бр., тоест 33% спрямо 2021г.

**II. Констатации за актуалността на вътрешната нормативна уредба, касаеща административното обслужване и предоставените видове административни услуги.**

Административното обслужване в Областна администрация Плевен се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административно процесуалния кодекс, Хартата на клиента и съгласно Наредбата за административното обслужване, респективно Вътрешните правила за административно обслужване. Всички вътрешни нормативни актове, изброени по-горе бяха успешно актуализирани до края на 2020г., за да се осигури съответствието им с Наредбата за административното обслужване, а със Заповед № РД-09-135/24.10.2022г. е извършена нова актуализация на вътрешните правила.

Центърът за административно обслужване на граждани работи без прекъсване от 9,00 до 17,30 ч., като са създадени всички необходими условия за удовлетворяване потребностите и изискванията на гражданите.

През годината в съответствие с функционалните задължения на звеното за административно обслужване и при спазване принципите за ефективност и ефикасност се предоставя информация и консултации на граждани и юридически лица във връзка с предоставяните от Областна администрация – Плевен административни услуги. В допълнение заявителите на административни услуги са своевременно информирани относно сроковете за извършване на същите, включително и за движението на преписки. В ЦАО се осъществява приемът на заявления във връзка с извършване на платени услуги в съответствие с ПМС № 26/03.02.2011г., включително окомплектоване на преписка, регистриране в системата за документооборота, събиране и отчитане на такси.



5800 Плевен, пл. "Възраждане" № 1, п.к.1057, тел. 064/801 071, факс 064/801 072
http://www.pleven-oblast.bg , e-mail: pleven@pleven.government.bg

Регламентирани са изискванията свързани с взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване, последователността на извършваните от и във дирекциите на Областна администрация – Плевен действия по предоставянето на административните услуги.

През годината Областна администрация - Плевен предостави административни услуги на основание Закона за държавната собственост, Закона за устройство на територията, Закона за достъп до обществена информация, Кодекс за социално осигуряване и Наредба за пенсиите и осигурителния стаж. Считано от 1 януари 2019 г. Областна администрация Плевен, в изпълнение на Закона за ратифициране на Конвенцията за премахване на изискването за легализация на чуждестранни публични актове (обн., ДВ, бр. 47 от 2000 г.; доп., бр. 30 от 2013 г., бр. 44 и бр. 87 от 2018 г.) и декларацията към нея, издава удостоверението по чл. 3, ал. 1 от конвенцията (заверка с апостил) на документи, издавани от кметовете и общинските администрации.

От предоставяните от Областна администрация Плевен административни услуги най-съществен е делът на издадените удостоверения APOSTILLE на документи издадени от кметовете и общинските администрации (1 546), следван от издадени удостоверения за наличие или липса на акт за държавна собственост на имот или за отписване на имота от актови книги (701) и издадените заверени копия от договори, заповеди и други документи от интерес на физическите и юридическите лица, от архив "Държавна собственост" (53).

През 2022 г. в Областна администрация Плевен постъпиха 10 заявления за предоставяне на достъп до обществена информация по реда на Закона за достъп до обществена информация, като в законоустановения срок са издадени 3 решения за предоставяне на пълен достъп, изпратени са четири отговора, че Областна администрация Плевен не е сключвала такъв тип договори и сделки и не разполага с исканата информация и с данни за нейното местонахождение. Едно от заявленията бе изпратено на компетентен орган и са изпратени две уведомление за мястото на обнародване на нормативен акт и за мястото на неговото публикуване на интернет страницата на администрацията.

## СПРАВКА ЗА ИЗВЪРШЕНИТЕ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ПРЕЗ 2022 Г.

| | |
|---|---|
| **1961 Разрешаване изработването на устройствени планове, които обхващат територии, попадащи в повече от една община или предвиждат изграждане на обекти с регионално значение** | 0 |
| **1962 Издаване на удостоверение за въвеждане в експлоатация на строеж** | 6 |
| **1963 Справки по регистри и книги за имоти - частна и публична държавна собственост** | 3 |
| **1972 Издаване на удостоверение за наличие или липса на акт за държавна собственост на имот или за отписване на имота от актовите книги** | 701 |



5800 Плевен, пл. "Възраждане" № 1, п.к.1057, тел. 064/801 071, факс 064/801 072
http://www.pleven-oblast.bg , e-mail: pleven@pleven.government.bg

| | |
|---|---|
| **1966 Издаване на заповед за разрешаване или отказ за изработването на проект за изменение на подробен устройствен план, който обхваща територии, попадащи в повече от една община или предвижда изграждане на обекти с регионално значение** | 1 |
| **1967 Съгласуване на идейни инвестиционни проекти за обекти на техническата инфраструктура с обхват повече от една община или за обекти с регионално значение.** | 2 |
| **1968 Одобряване на инвестиционен проект - заснемане на извършен строеж** | 0 |
| **1969 Регистриране на технически паспорт на строеж** | 0 |
| **1974 Издаване на разрешение за строеж за обекти на техническата инфраструктура с обхват повече от една община или за обекти с регионално значение** | 2 |
| **1975 Издаване на заповед за изменения в одобрен инвестиционен проект** | 0 |
| **1976 Презаверяване на разрешение за строеж** | 0 |
| **1978 Издаване на заверени копия от договори, заповеди и други документи от интерес на физическите и юридическите лица, от архив "Държавна собственост"** | 53 |
| **1979 Издаване на удостоверение за наличие или липса на претенции за възстановяване на собствеността** | 21 |
| **1980 Приемане на екзекутивна документация, отразяваща несъществените промени в одобрения инвестиционен проект** | 1 |
| **1981 Одобряване на технически и работни инвестиционни проекти за обекти на техническата инфраструктура с обхват повече от една община или за обекти с регионално значение** | 0 |
| **1983 Съставяне на акт за поправка на акт за държавна собственост** | 0 |
| **1984 Одобряване на частите на комплексния проект за инвестиционна инициатива и издаване на разрешение за строеж** | 0 |
| **2389 Разрешаване изработване на комплексен проект за инвестиционна инициатива** | 0 |
| **2469 Издаване на Заповед за учредяване на еднократно право на преминаване/прокарване на отклонения от общи мрежи и съоръжения на техническата инфраструктура през имот - държавна собственост.** | 0 |
| **2529 Позволително за ползване на лечебните растения** | 0 |
| **2972 Издаване на удостоверение APOSTILLE на документи, които са издадени от кметовете и общинските администрации** | 1589 |
| **2 Предоставяне на достъп до обществена информация** | 10 |
| **2133 Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП 3)** | 17 |
| **2134 Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2)** | 39 |



5800 Плевен, пл. "Възраждане" № 1, п.к.1057, тел. 064/801 071, факс 064/801 072
http://www.pleven-oblast.bg , e-mail: pleven@pleven.government.bg

В изпълнение изискванията на чл. 16 от Наредбата за административното обслужване е осигурена, посредством инсталирането на ПОС – терминално устройство, възможност за извършване на картови плащания. Към 31.12.2022 г. броят на извършените трансакции по чл. 4., ал. 1 от Закона за ограничаване на плащанията в брой е 106 на обща стойност 1 979 лв., като тенденцията е броят им да нараства съпоставено с броя на извършените трансакции през предходните години. За сравнение през 2021 г. броят на извършените трансакции е 53 на обща стойност 712,5 лв.

С оглед прилагане на държавната политика в областта на административното обслужване и намаляване тежестта върху бизнеса и гражданите, считано от 01.01.2020 г. Областна администрация Плевен е присъединена към Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги за централизираното им заявяване чрез електронни форми, разработени от Държавна агенция „Електронно управление".

Съгласно чл. 36 от АПК, чл. 40 и чл. 39 от Закона за електронното управление е предвидено задължението администрациите да осигуряват от други администрации по служебен път документи, необходими на заявителя на административната услуга. Тази норма задължава администрациите да заявяват като вътрешна административна услуга, необходимата справочна и удостоверителна информация, за целите на предоставянето на административната услуга. В изпълнение на това изискване през 2022 г. Областна администрация Плевен стартира процес по внедряване на комплекс от интеграционни модули към деловодната система „Акстър офис", подпомагащи и автоматизиращи работата на администрацията при използване на услугите, свързани с е-форми на ДАЕУ/МЕУ, а именно:

✓ **АКСТЪР Е-ПЛАЩАНИЯ** – чрез модула ще се осъществи двупосочна комуникация между системата за документооборот АКСТЪР ОФИС и системата за електронни разплащания на държавната администрация pay.egov.bg, като по този начин за всяко регистрирано в АКСТЪР ОФИС заявление за услуга ще бъде генерирана заявка за плащане в pay.egov.bg. Заявителят на услугата ще бъде известяван за задължението посредством Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ) на МЕУ и ще може да заплати дължимото през Системата за електронни разплащания на МЕУ pay.egov.bg. АКСТЪР е-ПЛАЩАНИЯ ще даде възможност на администрацията да получава своевременно информация, че дадено задължение е платено и съответно ще може да започне изпълнението на самата услуга.

✓ **АКСТЪР е-ВРЪЧВАНЕ** - чрез модула администрацията ще получава заявленията за електронни услуги и документи от гражданите и бизнеса директно в системата АКСТЪР ОФИС. Също така, чрез него изготвените документи (удостоверения) ще се изпращат към граждани/бизнеса директно през системата АКСТЪР ОФИС. Допълнително улеснение при работа с модула е, че няма да се изисква служителите да разполагат с допълнителна идентификация (КЕП или ПИК на НАП).



5800 Плевен, пл. "Възраждане" № 1, п.к.1057, тел. 064/801 071, факс 064/801 072
http://www.pleven-oblast.bg , e-mail: pleven@pleven.government.bg

✓ **АКСТЪР RegiX** – чрез внедряване на модула ще се създаде възможност служителите, изпълняващи административните услугите, директно да изтеглят необходимите данни от централните регистри на държавната администрация, като тези данни ще стават част от преписката по обработката на услугата. Използвайки модула АКСТЪР RegiX няма да е необходимо за всяка отделна справка в RegIX да се въвеждат данни като „Идентификация на служител“, „Длъжност“, „Номер на преписка, по която се изисква справката“, „Правно основание“ и т.н. Системата АКСТЪР ОФИС изпраща напълно автоматично тези данни към RegIX при самото изготвяне на справка. Освен това, справката-резултат, получена от RegIX, автоматично се съхранява и обработва от системата АКСТЪР ОФИС.

И през 2022 годината администрацията насочи усилията си да стимулира използването на електронните канали за комуникация, както следва:

✓ Централизирано заявяване и получаване на услуги по електронен път чрез Единния портал за достъп до електронни административни услуги – www.egov.bg;

✓ Система за сигурно електронно връчване – Системата дава възможност за водене на кореспонденция по електронен път /подаване на сигнали, жалби, искания, заявления за услуги и др./ към и от Областна администрация Плевен, без да е налице необходимост от физическо присъствие на място в Центъра за административно обслужване в сграда на Областна администрация Плевен. Държавна агенция „Електронно управление“ поддържа и администрира системата, като е важно да се знае, че комуникацията чрез системата за е-връчване замества класическия метод за препоръчана поща, като е в съответствие с Регламент (ЕС) № 910/2014 г., чл. 44, чл. 43, чл. 26, ал. 2 и ал. 4 от Закона за електронно управление. Електронното връчване е система, която позволява изпращане и/или получаване и съхранение на електронни док3ументи от публични органи, физически и юридически лица. Времето на изпращането и получаването на документ и/или съобщение се удостоверява с квалифициран времеви и електронен печат на агенцията.

✓ По електронна поща на адрес: pleven@pleven.government.bg – всички прилагани документи трябва да бъдат подписани с КЕП.

Въпреки това следва да се отбележи, че използването на системите за електронно заявяване и заплащане на административни услуги все още е на незадоволителни нива, което по наблюдения на служителите в центъра за административно обслужване може да бъде отдадено на профила на ползвателите на административни услуги и вида услуги, най-масово заявявани. В допълнение може да се отбележи, че плахото все още използване на електронните методи се дължи и на изискването за притежание на квалифициран електронен подпис, което в случая се явява утежняващо условие за ползвателите на предоставяните от областна администрация услуги.

## III. Анализ на данни от обратна връзка чрез анкети, „таен клиент“ и др.

1. Анкети

В Центъра за административно обслужване са предоставени за попълване на хартиен носител новите и по-прецизни анкети за измерване удовлетвореността на потребителите, но през 2022г., въпреки насърчаването от страна на служителите от звеното, няма попълнени такива анкети. През годината са попълнени само три анкети на интернет страницата на



5800 Плевен, пл. “Възраждане” № 1, п.к.1057, тел. 064/801 071, факс 064/801 072
http://www.pleven-oblast.bg , e-mail: pleven@pleven.government.bg

Областна администрация – Плевен, респективно не е налице представителна извадка за извършване на достоверно измерване на удовлетвореността на потребителите по този метод.

От психологическа гледна точка, мотивираността на потребителите на административни услуги да изразяват мнение за качеството на административното обслужване се увеличава при наличие на негативно възприятие за това качество и намира форми за изява предимно в жалби, протести и подобни волеизявления, респективно малкият брой анкети, в съчетание с липсата на жалби и сигнали за лошо административно обслужване дават основание за обосновано предположение, че удовлетвореността на потребителите в конкретния случай е висока.

2. Метод „Таен клиент“

Въз основа на Договор № ТД-339/20.10.2022г., сключен между Областна администрация – Плевен и „Клиент Х“ООД, гр. София с ЕИК: 204202873, през м. ноември са извършени 4 проверки по метода „Таен клиент“ на административното обслужване в Областна администрация – Плевен, като въпросите и констатациите са групирани в два големи блока: „Достъп и удобства“ и „Информираност и комуникация“.

Блокът„Достъп и удобства“ съдържа въпроси свързани с: улеснен достъп и места за паркиране; ясно указание за местонахождението на Центъра за административно обслужване и за неговото работно време; налични дезинфектанти и информация за спазване на противоепидемичните мерки; наличие на информация за предлаганите услуги, както и ценоразпис и бланки за тях; наличие на удобства в ЦАО; баджове и предпазни маски на служителите и др.

Блокът „ Информираност и комуникация“ съдържа въпроси, свързани с: учтивост, любезност и оказано внимание от страна на служителите в ЦАО; уважение, търпение и оказана помощ от тези служители; яснота и разбираемост на комуникацията; време за обслужване на каса и др.

С приемо-предавателен протокол от 16.12.2022г. „Клиент Х“ООД е предало резултатите от извършените проверки, включително индивидуалните отчети на проверителите, а с рег. № ФС-19-29(3)/22.12.2022г. в деловодството на Областна администрация е входиран самият доклад за измерване на качеството на административното обслужване, но поради обстоятелството, че той не е бил подписан по надлежния ред, същият е бил внесен отново, като официално подписан документ, напълно удовлетворяващ целите на възлагането чрез посочения по-горе договор.

С оглед измеримост на констатациите е използвана следната скала за оценяване на резултатите:

- ✓ > 85% - попадат в отлично ниво на представяне;
- ✓ 75%-85% - оценени високо;
- ✓ 60%-74% - средни резултати;
- ✓ < 60% - в рамките на ниското представяне.

След прилагане на тази скала, формулираните в доклада изводи са следните:

1. Цялостното представяне на административното обслужване в Областна администрация – Плевен е в рамките на високото ниво, а именно 81%.

2. Двата големи блока от въпроси регистрират високо ниво на рзултатите: „Достъп и удобства“ – 76% и „Информираност и комуникация“ – 85%.



5800 Плевен, пл. “Възраждане” № 1, п.к.1057, тел. 064/801 071, факс 064/801 072
http://www.pleven-oblast.bg , e-mail: pleven@pleven.government.bg

3. Повечето въпроси от блок „Достъп и удобства“ са оценени на 100%, като единствените пропуски са свързани с: това, че не е предоставен компютър, свързан с интернет и принтер за свободно ползване на гражданите; с липсата на делово облекло на служителите от ЦАО в половината случаи и в обстоятелството, че по време на всички проверки тези служители не са носели предпазни маски. Последната констатация не е обоснована, тъй като няма нормативно изискване за носене на такива маски след отпадането на извънредната епидемиологична обстановка, считано от 01.04.2022г.

4. Служителите са се справили отлично с голяма част от въпросите, свързани с обслужването на клиентите. Всички са поздравили учтиво, отнесли са се с уважение, комуникирали са ясно и разбираемо, но в един от четирите случая е направена констатация, че проверяващият не е получил компетентни отговори на запитването си, поради отсъствие на служителката, която би трябвало да му ги предостави. Трима клиенти са били обслужени в рамките на 5 минути, а четвъртият – между 5 и 10 минути.

**IV.** Анализ на данни за постъпили предложения, жалби и сигнали

1. През 2022г. няма постъпили жалби от граждани, бизнесорганизации и неправителствени организации за лошо административно обслужване от страна на Областна администрация – Плевен.

2. През отчетния период няма индивидуални административни актове на Областен управител на област Плевен, които да са отменени или частично изменени в резултат на оспорване по съдебен ред.



5800 Плевен, пл. “Възраждане” № 1, п.к.1057, тел. 064/801 071, факс 064/801 072
http://www.pleven-oblast.bg , e-mail: pleven@pleven.government.bg