



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ ПЛЕВЕН

Изх. № РД-24-1/31.03.2025 г.

Утвърждавам: П

Николай Абрашев

Областен управител на област Плевен

ДОКЛАД
за удовлетвореността на потребителите
на административни услуги, предоставяни
от Областна администрация – Плевен през 2024г.

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...“.

През 2024г. в работата на Областна администрация Плевен продължава да се прилага успешно внедрената Общата рамка за оценка (САФ), 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. Областна администрация-Плевен с дейността си в сферата на административното обслужване доказва, че заслужено е носител на етикет „Ефективен САФ потребител“, получен в предходен период за успешното внедряване и поддържане на модела.

През отчетния период служителите от звеното за административно обслужване са обработили 11 298 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% (7 971) от всички обработени документи, следван от дела на изходящите с 28% или 3 190 документа.



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ ПЛЕВЕН

В сравнение с предходната отчетна 2023г. се наблюдава минимално увеличение на документооборота в Областна администрация Плевен. През 2023 г. броят на регистрираните документи е бил 11 193, тоест през 2024г. броят е нараснал със 105 (около 1%).

Броят на приключените преписки от общия брой е 11 237 или 99,46%, а на неприключените документи към 31.12.2023 г. е 61, 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 495 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 спад от 10 бр., тоест 2% спрямо 2023г.

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 (ЦАО) работи без прекъсване от 9,00 до 17,30 ч., като са създадени всички необходими условия за удовлетворяване потребностите и изискванията на гражданите.

Вътрешното оформление и обзавеждането на ЦАО, както и достъпността към него са в пълно съответствие с изискванията на Наредбата за административното обслужване и стандартите, които Областна администрация – Плевен е възприела по отношение на административното обслужване на граждани и юридически лица.

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.

Регламентирани са изискванията свързани с взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване, последователността на извършваните от и



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ ПЛЕВЕН

в 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 (1 288), следван от издадени удостоверения за наличие или липса на акт за държавна собственост на имот или за отписване на имота от актови книги (478) и издадените заверени копия от договори, заповеди и други документи от интерес на физическите и юридическите лица, от архив "Държавна собственост" (55).

През 2024г. в Областна администрация Плевен постъпиха 10 заявления за предоставяне на достъп до обществена информация по реда на Закона за достъп до обществена информация, като от тях 5 са свързани с отчетност на институцията и 5 – с контролна дейност. Издадени бяха 4 решения за предоставяне на пълен достъп, изпратени бяха 2 отговора, че Областна администрация - Плевен не разполага с исканата информация и с данни за нейното местонахождение, а 4 заявления бяха изпратени на компетентен орган. Всички решения са издадени в законоустановения срок и не са обжалвани по съдебен ред.

**СПРАВКА ЗА ИЗВЪРШЕНИТЕ АДМИНИСТРАТИВНИ
УСЛУГИ ПРЕЗ 2024 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	0
1963 Справки по регистри и книги за имоти - частна и публична държавна собственост	2
1972 Издаване на удостоверение за наличие или липса на акт за държавна собственост на имот или за отписване на имота от актовете книги	478
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



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ ПЛЕВЕН

1967 Съгласуване на идейни инвестиционни проекти за обекти на техническата инфраструктура с обхват повече от една община или за обекти с регионално значение.	0
1968 Одобряване на инвестиционен проект - заснемане на извършен строеж	4
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	1
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"	55
1979 Издаване на удостоверение за наличие или липса на претенции за възстановяване на собствеността	7
1980 Приемане на екзекутивна документация, отразяваща несъществените промени в одобрения инвестиционен проект	0
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	1
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	1288
2 Предоставяне на достъп до обществена информация	10
2133 Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП 3)	15
2134 Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2)	26

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 31.12.2024 г. броят на извършените трансакции по



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ ПЛЕВЕН

чл. 4., ал. 1 от Закона за ограничаване на плащанията в брой е 71 на обща стойност 922 лв., като броят им се е увеличил, съпоставено с броя на извършените трансакции през предходната година. За сравнение през 2023 г. броят на извършените трансакции е 67 на обща стойност 827 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 2023 г. Областна администрация - Плевен внедри 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 е осъществена 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 е генерирана заявка за плащане в pay.egov.bg. АКСТЪР е-ПЛАЩАНИЯ дава възможност на администрацията да получава своевременно информация, че дадено задължение е платено и съответно може да започне изпълнението на самата услуга. В допълнение през 2024г. в рамките на договора за абонаментно обслужване и поддръжка бе възложено на изпълнителя да извърши миграция и предоставяне на адаптирани версии на системите, осигуряващи финансова информация, отговарящи на нормативните промени спрямо Националния план за въвеждане на еврото в Република България.

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

✓ **АКСТЪР RegiX** – чрез внедряване на модула се създаде възможност служителите, изпълняващи административните услуги, 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, не е необходимо за всяка отделна справка в RegiX да се въвеждат данни като „Идентификация на



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ ПЛЕВЕН

служител“, „Длъжност“, „Номер на преписка, по която се изисква справка“, „Правно основание“ и т.н. Системата АКСТЪР ОФИС изпраща напълно автоматично тези данни към RegIX при самото изготвяне на справка. Освен това, справка-резултат, получена от RegIX, автоматично се съхранява и обработва от системата АКСТЪР ОФИС.

✓ През 2024г. Областна администрация – Плевен разшири функционалностите на административно-информационната си система чрез внедряване на модул **АКСТЪР МЕЙЛ КЛИЕНТ (MS OUTLOOK)**, посредством който бе улеснена работата на служителите в Центъра за административно обслужване, давайки им възможност:

- Автоматично да заведат получения имейл, директно в системата АКСТЪР ОФИС, използвайки данните на съществуващ кореспондент.

- Да формират автоматичен отговор, информиращ подателя на имейла за номера и датата на завеждане на документа.

- Да изпращат електронни съобщения (имейл, свързан с документ) от системата АКСТЪР ОФИС до конкретен кореспондент, като се използват атрибутите на регистрирания документ.

- Да анализират постъпилите имейли и да отхвърлят тези, които считат, че са спам.

- Посредством внедрения модул бе създадена възможността да се използват шаблони при изпращане на документ и при служебно връщане на информация за получен и заведен документ в съответствие с изискванията на Раздел II „Приемане на електронни документи чрез електронна поща“ от Наредбата за обмена на документи в администрацията.

През 2024 година администрацията продължи да полага необходимите усилия, за 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 документи 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 и pleven@pleven.egov.bg – всички прилагани документи трябва да бъдат подписани с КЕП.

През годината в Центъра за административно обслужване чрез Системата за електронен обмен на съобщенията са постъпили 1281 съобщения и са изпратени 2758 електронно подписани документи и кореспонденция. През Системата за сигурно електронно



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ ПЛЕВЕН

връчване са постъпили и изпратени общо 184 документа, като входящите документи са основно от ведомства, а не толкова от ФЛ, заявители на услуги или кореспонденти.

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 метод „Анкета в Центъра за административно обслужване“.

В основата на този метод са отпечатани анкетни карти, съдържащи оптимизиран брой въпроси (в използвания през 2024г вариант - 5), които са поставени на видно място в Центъра за административно обслужване. Служителите в това звено имат задължение да насърчават попълването на анкетни карти, да ги събират и съхраняват с оглед използването им за целите на настоящия доклад и произтичащите от него изводи за нивото на качество на административното обслужване, респективно за нивото на удовлетвореност на потребителите на административни услуги.

През 2024г. са попълнени 22 бр. анкетни карти, които представляват сравнително добра извадка за оформяне на изводи и проследяване на тенденции. Прегледът на отговорите, нанесени в тези карти показва следното:

1. През периода най-предпочитаният начин за подаване на заявленията за административни услуги е бил „на място с писмена молба“ – 11 от 22 отговора, респективно 50% от анкетираните лица, а на второ място е подаването чрез Интернет – 5 от 22 отговора, т.е. 22,7%.

2. Най-често резултатът от извършването на административна услуга (удостоверение, заверено копие, административен акт и др.) е бил предоставян на потребителите въз основа на изрично тяхно волеизявление в Центъра за административно обслужване – 9 от 22 отговора, респективно 40,1% от анкетираните лица.

3. 15 от анкетираните лица (68,2%) са оценили отношението на служителите в Областна администрация - Плевен (както тези от ЦАО, така и тези от бек-офиса) като „Любезно и отзивчиво“, а останалите 7 (31,8%) са оценили отношението като „По-скоро добро“

4. 16 от анкетираните лица (72,7%) са оценили качеството на административното обслужване като „Много добро“, а останалите 6 (27,3%) са го оценили като „По-скоро добро“.

Изводи:

1. Предпочитаният от потребителите начин за заявяване и за получаване на крайния резултат от административната услуга е „на място в Центъра за административно



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ ПЛЕВЕН

обслужване“, което се дължи основно на обстоятелството, че нотариуси и различни други институции все още изискват, да им бъде представен документ на хартиен носител, както и на това, че някои от административните услуги не могат да бъдат предоставени изцяло по електронен път.

2. Налице е висока оценка за отношението на служителите в Областна администрация – Плевен, което косвено потвърждава обективността на оценките, направени чрез прилагането на метода „Таен клиент“ през предходни периоди и очертава благоприятна тенденция на постигане на устойчиви високи резултати в тази насока.

3. Констатирано е наличие на висока оценка за качеството на административното обслужване, което също потвърждава обективността на оценките, направени чрез прилагането на метода „Таен клиент“ през предходни периоди и очертава благоприятна тенденция на постигане на устойчиви високи резултати в тази насока, до голяма степен предпоставена от последователните усилия на Областна администрация – Плевен за внедряване и използване от 2008г. до настоящия момент, на системи за управление на качеството и модели за оптимизиране на процесите и постигане на организационно съвършенство.

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

1. През 2024г. няма постъпили жалби от граждани, бизнес-организации 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, свързани с административното обслужване, които да са отменени или частично изменени в резултат на оспорване по съдебен ред.

Съгласувал:

Пламен Топалски

Директор на дирекция АКРРДС и за Главен секретар на Областна администрация – Плевен

Изготвил:

Евгени Петков

Главен експерт в дирекция АПОФУС