



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ ПЛЕВЕН

Изх. № РД-24-1/23.07.2021 г.

Утвърждавам: /П/

Марио Тодоров

Областен управител на Област Плевен

ДОКЛАД

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

I. Встъпителна информация за епидемичната обстановка, нейното отражение върху работата на Областна администрация - Плевен и обема на документооборота през отчетния период

1. Епидемиологична обстановка и нейното отражение върху търсенето на административни услуги.

Във връзка с усложняващата се 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, чийто настоящ краен срок е 30.07.2021г.

Със Заповед № РД-01-124/13.03.2020г. на Министъра на здравеопазването са въведени протиепидемични мерки, включително „...Всички работодатели в зависимост от спецификата и възможностите на съответната трудова дейност да въведат дистанционна работа за служителите си. Когато това е невъзможно, работодателите организират провеждането на засилени протиепидемични мерки в работните помещения, в т.ч. филтър, дезинфекция и проветряване, инструктаж за спазване на лична хигиена на персонала и не допускат служители или външни лица с прояви на остри респираторни заболявания..“.

Усложнената епидемиологична обстановка, създадената висока степен на тревожност сред населението относно рисковете за заразяване, ограниченията за пътуване извън големите градове, както и забраните за пътуване извън страната и други съпътстващи мерки и фактори доведоха до ясно забележима тенденция на спад в търсенето на административни услуги, особено в периода март-юни 2020г.

2. Мерки, предприети от Областна администрация – Плевен за осигуряване на пълноценно административно обслужване в усложнената обстановка – използване на новите електронни канали за комуникация



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ ПЛЕВЕН

В изпълнение на цитираната Заповед № РД-01-124/13.03.2020г. на Министъра на здравеопазването, със Заповед № РД-09-54/26.03.2020г., допълнена със Заповед № РД-09-60/08.04.2020г. на Областен управител на област Плевен беше въведена работа от разстояние в домашна среда на служителите в Областна администрация – Плевен по време на извънредното положение и е утвърден график за нейното реализиране.

В изпълнение на 5 бр. заповеди на Министъра на здравеопазването, със своя Заповед № РД-09-56/31.03 Областният управител на област Плевен е разпоредил задължителното използване на защитни маски от служителите на Областна администрация – Плевен при изпълнение на техните служебни дейности, както и недопускането в сградата на Областна администрация на външни лица без поставени защитни маски.

През годината предвид създадената ситуация и ограничаване, противодействие и превенция на разпространението на коронавирус COVID – 19 Областна администрация Плевен 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 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 – всички прилагани документи трябва да бъдат подписани с КЕП.

В допълнение предвид усложнената епидемична обстановка през годината, с оглед осигуряване предоставянето на административни услуги на място в Центъра за административно обслужване на потребителите, които са в невъзможност да използват създадените възможности за електронно заявяване и получаване на административни услуги, бяха създадени и въведени всички необходими мерки, съгласно изискванията на здравните власти за ограничаване и предотвратяване разпространението на коронавируса.



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ ПЛЕВЕН

В периода февруари – май 2020г. в работата на Областна администрация Плевен беше внедрена 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 предстои да бъде връчен на специална тържествена конференция в началото на м. септември 2021г.

3. Данни за обема на документооборота

През отчетния период служителите от звеното за административно обслужване са обработили 8 881 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 73,51% (6 528) от всички обработени документи, следван от дела на изходящите с 25,97% или 2 306 документа и 0,53% от документите имащи характер на вътрешно-ведомствени документи.

В сравнение с предходната отчетна 2019 г. се наблюдава спад на документооборота в Областна администрация Плевен. През 2020 г. броят на регистрираните документи е бил 8 881, което е с 1 959 по-малко спрямо 2019 г.

Броят на приключените преписки от общия брой е 8 861 или 99,77%, а на неприключените документи към 31.12.2020 г. е 20, като тука следва да бъде отчетен характера 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 360 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.

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.



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ ПЛЕВЕН

През 2020 година със Заповед № РД-22-03/24.11.2020 г. на Областен управител на Област Плевен във връзка с измененията в Наредбата за административното обслужване бе утвърдена нова Харта на клиента, отговаряща на новите стандарти и изисквания, включително бе извършена и утвърдена актуализация на Вътрешните правила за административно обслужване в Областна администрация. Със Заповед на Областен управител на Област Плевен № РД-09-150/10.11.2020 г. бе утвърден и нов Етичен Кодекс на служителите в Областна администрация Плевен, пряко кореспондиращ с прилагането на задължителните и собствените стандарти в административното обслужване.

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.

Във връзка с настъпили промени в административните услуги предоставяни от Областна администрация Плевен, както и други промени по отношение на документооборота на администрацията със Заповед № РД-22-05/31.12.2020 г. бе утвърдена актуализация на Номенклатурата на делата със срокове за съхранение на Областна администрация Плевен.

Във връзка с прилагане разпоредбата на чл. 43, ал. 2 от Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги са разработени и утвърдени със Заповед № РД-09-48/18.03.2020 г. Вътрешни правила за дългосрочно съхранение на електронни документи в Областна администрация – Плевен.

През годината в съответствие с функционалните задължения на звеното за административно обслужване и при спазване принципите за ефективност и ефикасност се предоставяше информация и консултации на граждани и юридически лица във връзка с предоставяните от Областна администрация – Плевен административни услуги. В допълнение заявителите на административни услуги биваха своевременно информирани относно сроковете за извършване на същите, включително и за движението на преписки. В ЦАО се осъществява приема на заявления във връзка с извършване на платени услуги в съответствие с ПМС № 26/03.02.2011 г., 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 във дирекциите на Областна администрация – Плевен действия по предоставянето на административните услуги.

През година 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



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ ПЛЕВЕН

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 (1 180), следван от издадени удостоверения за наличие или липса на акт за държавна собственост на имот или за отписване на имота от актови книги (427) и издадените заверени копия от договори, заповеди и други документи от интерес на физическите и юридическите лица, от архив "Държавна собственост" (58).

През 2020 г. в Областна администрация Плевен са постъпили 2 заявления за предоставяне на достъп до обществена информация. Постъпилите заявления са регистрирани в деловодната система „Акстър“ и са насочени към отговорния служител. В законоустановения срок са постановени 2 акта – Решения за достъп до Обществена информация, по реда на Закона за достъп до обществена информация (ЗДОИ), с което е предоставена исканата обществена информация в предпочитаната форма.

СПРАВКА ЗА ИЗВЪРШЕНИТЕ
АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ПРЕЗ 2020 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	1
1972 Издаване на удостоверение за наличие или липса на акт за държавна собственост на имот или за отписване на имота от актовете книги	427
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	0
1967 Съгласуване на идейни инвестиционни проекти за обекти на техническата инфраструктура с обхват повече от една община или за	2



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ ПЛЕВЕН

обекти с регионално значение.	
1968 Одобряване на инвестиционен проект - заснемане на извършен строеж	0
1969 Регистриране на технически паспорт на строеж	2
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	1
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"	58
1979 Издаване на удостоверение за наличие или липса на претенции за възстановяване на собствеността	17
1980 Приемане на ексекутивна 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	1
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.	1
2529 Позволително за ползване на лечебните растения	0
2972 Издаване на удостоверение APOSTILLE на документи, които са издадени от кметовете и общинските администрации	1180
2 Предоставяне на достъп до обществена информация	2

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 31.12.2020 г. броят



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ ПЛЕВЕН

на извършените трансакции по чл. 4., ал. 1 от Закона за ограничаване на плащанията в брой е 71 на обща стойност 927 лв., като тенденцията е броят им да нараства съпоставено с броя на извършените трансакции през 2019 г. (32 на обща стойност 481 лв.).

В допълнение и с оглед прилагане на държавната политика в областта на административното обслужване и намаляване тежестта върху бизнеса и гражданите, през 2019 г. Областна администрация Плевен подаде чрез Системата за сигурно електронно връчване в профила на Държавна агенция „Електронно управление“ попълнен, утвърденият по реда на чл. 4, ал. 1 от Процедура за централизирано предоставяне на електронни административни услуги от повече от един доставчик, образец на Заявление (Приложение №1) за присъединяване на органите по чл. 3, ал. 1 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“. Към 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“.

За извършените дейности на звеното за административно обслужване няма постъпили жалби и сигнали от граждани, което е добър показател за качествено и ефективно административно обслужване, в съответствие с определените норми.

III. Анализ на данни от обратна връзка чрез анкети и консултации със служителите

Резултатите от анализа на удовлетвореността на потребителите на административни услуги за периода 01.07.2019 г. – 31.12.2019 г., извършен съгласно Методика утвърдена със Заповед № РД-09-102/20.09.2017 г. показват, че към началото на отчетния период са били налице следните тенденции:

1. Висока и трайно нарастваща интензивност на попълване на анкетни карти и висока степен на разнообразие на използваните комуникационни канали.

2. Висока степен на удовлетвореност на потребителите от демонстрираното отношение на служителите на Областна администрация – Плевен в процесите на предоставяне на административни услуги.

3. Висока степен на удовлетвореност на потребителите от качеството на административното обслужване в Областна администрация – Плевен.

Графично представените с натрупване данни, получени чрез попълнените анкети в началото на отчетния период показват запазване на посочените тенденции към датата на последно попълнена анкета от стария, по-кратък образец, а именно



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ ПЛЕВЕН

12.02.2021г. След продължителен период на преработване на страницата, включително публикуване на новата и по-прецизна анкета за измерване на удовлетвореността на потребителите, съдържаща вече 10 въпроса, формулирани съгласно новата Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, на практика няма попълнени анкети в рамките на отчетния период.

През м. февруари 2020г. служителите в Областна администрация-Плевен са получили по електронна поща линкове за анонимно попълване на Анкета за проучване нагласата на служителите. Всички са я попълнили в кратък срок и резултатите от нея са качени във вътрешната страница на Областна администрация – Плевен. Анализът на оформилите се тенденции показва следното:

1. Около 90% от служителите, попълнили анкетата харесват работата си, за тях е чест да работят в тази организация и биха препоръчали на други хора да работят в нея.

2. Около 90% от служителите считат, че дейността в Областна администрация – Плевен е добре регламентирана и има ясни процедури, но от друга страна имат достатъчно свобода да решават, как да изпълняват задълженията си.

3. Около 75% от служителите смятат, че са достатъчно мотивирани да си вършат работата добре и трябва да работят много усилено, за да постигат резултатите, които се очакват от тях.

4. 80% от служителите заявяват, че висшето ръководство създава добри условия и атмосфера на работа, а от своя страна преките ръководители дават достатъчно конкретни насоки за работа и информират ръководените от тях звена ясно и навреме за задачите, в които ще участват.

5. Около 70% от служителите декларираят, че преките им ръководители помагат да се подобри цялостното изпълнение на всеки служител и се отнасят справедливо към всички.

6. 90% от служителите считат, че получават достатъчно възможности за развитие на техните знания и умения.

7. 85% от служителите смятат, че е налице добро разбирателство и ефективна съвместна работа, както в самите звена, така и в комуникациите с други звена.

8. 43% от служителите заявяват, че са доволни от възможностите за кариерно развитие, които им се предоставят.

9. Едва 14% от служителите са на мнение, че съотношението заплащане-работа е справедливо за дейността, която извършват и че заплащането им е по-добро в сравнение с други позиции в държавната администрация

Положителните тенденции, илюстрирани от т. 1 до т.7 показват, че са налице много голяма част от необходимите предпоставки от управленско, организационно и комуникационно естество за успешно изпълнение на служебните задължения и за професионално развитие, респективно за непрекъснато



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ НА ОБЛАСТ ПЛЕВЕН

усъвършенстване на процесите и подобряване на качеството на административното обслужване.

Негативните тенденции в т. 7 и т. 8 показват, че устойчивата организационна структура и статутът на Областна администрация-Плевен на второстепенен разпоредител с бюджетни кредити, респективно ограничените възможности за по-сериозни увеличения на работните заплати, създават у служителите възприятия за недостатъчно възможности за развитие и увеличаване на доходите и личното благосъстояние, което може да се окаже бъдеща заплаха за организацията, респективно за качеството на административното обслужване, ако немалка част от високо квалифицираните нейни служители се насочи към друга професионална реализация, водена от мотиви за развитие на кариера и ускорено растящи доходи.

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

1. През 2020г. 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.

3. През 2020г. в деловодството на Областна администрация – Плевен са заведени 6 волеизявления (3 жалби и 3 сигнала) относно нередности, непълноти или отказ от административно обслужване от страна на общини и териториални звена на изпълнителната власт. Три от тях се отнасят за предприети действия от общински администрации за изваждане от жилища, предназначени за настаняване на граждани с установени жилищни нужди, две засягат предполагаеми неправомерни действия на звена при съставяне на документи относно дворищна и улична регулация, едно представлява оспорване на индивидуален административен акт, издаден от заместник-кмет на община. По всички жалби и сигнали са предприети съответните действия за уточняване на компетентния орган по реда на АПК, уточняване на фактическата обстановка и получаване на отговор от страна на подателите.