

УТВЪРДИЛ: (П)

**Д-Р ДЕЯН ДИМИТРОВ**

**ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ**

## **ДОКЛАД**

**за осъществена координация, контрол и санкции във връзка с административното обслужване, извършвано от териториалните звена на централната администрация и от другите административни структури в област Разград през 2021 г.**

Областният управител на област Разград изпълнява задълженията си по глава четвърта от Наредбата за административното обслужване, чрез прилагането на различни методи, регламентирани в наредбата.

В началото на всяка година Областният управител изпраща писмо до териториалните звена на централната администрация и до другите административни структури в област Разград, с което изисква отчет за дейността им, за всяко тримесечие. Основен акцент в тези отчети е информацията за административното обслужване, което осъществяват. Тази информация се обобщава и анализира от Областния управител и се дават препоръки за подобряване качеството на административните услуги.

Ръководители и служители на тези институции участват в редовни заседания на комисии и съвети, представляващи консултативни органи към Областния управител. Независимо от темата на заседанията и дали срещите се провеждат присъствено или онлайн, Областният управител не пропуска възможността да акцентира върху необходимостта от постоянна работа за повишаване качеството на административното обслужване на гражданите.

През 2021 г., в деловодството на Областна администрация Разград, не са постъпвали сигнали, предложения и жалби относно качеството на административното обслужване в териториалните звена на централната администрация и другите административни структури на територията на областта. Проради тази причина не са инициирани проверки, както и не са налагани санкции.

До всички структури беше разпратено писмо, с което Областният управител призова директорите им да предприемат спешни мерки за повишаване качеството на административното обслужване.

В указания срок, ръководителите на териториалните звена изпратиха подробен отчет на предприетите действия в от тяхна страна в тази насока.

Прави впечатление, че проблемът с качеството на обслужване на граждани е един от основните акценти в повечето структури. Мерките, които са предприети, го доказват, но темповете, с които се модернизират центровете за административно обслужване са бавни.

Преобладаващите предприети мерки са:

- Поетапно се преминава към предоставяне на административни услуги по електронен път, чрез електронни портали за подаване и получаване на документи посредством квалифициран електронен подпис (КЕП) или персонален идентификационен код ПИК. За съжаление, все още не навсякъде са въведени подобен вид електронни услуги;
- В структурите с повече от един служител, обслужващ граждани, работното време е организирано така, че да няма прекъсване за почивки през деня, това е една от преобладаващите мерки, които са предприети;
- На служителите, които обслужват граждани, са направени баджове с имената и снимките им;
- Поставени са табелки на гишетата (бюрата) с имена и снимки на служителите, които работят с граждани;
- Поставени са информационни табели (на места светещи), които информират и указват за услугите, предоставяни от съответната институция;
- Хартата на клиента, определяща стандартите за обслужване, се поставя на видно място;
- Акцентирано е стриктно да спазва Кодекса за поведение на служителите в държавната администрация;
- Служителите са предупредени да спазват добрия тон на общуване при изпълнение на служебните си задължения и да следват поведение, което не уронва престижа на институцията;
- Повишаване на професионалната подготовка на служителите, чрез участие в различни обучения свързани с електронното административно обслужване и работата с граждани;
- Усъвършенстване на интернет страниците на институциите, с цел предоставяне на актуална, ясна и изчерпателна информация за видовете административни услуги;
- Спазване на стандарти и правила за комуникация при телефонни обаждания, като служителите задължително се представят с име и фамилия, съобщават името на администрацията и дирекцията в която работят;

- Осигуряване достъп на хора с увреждания до съответния център за административно обслужване;
- Периодично проучване мнението на гражданите относно административното обслужване на звеното, чрез попълване на анкетни карти;
- Поставяне на кутии за сигнали срещу корупция, за предложения, коментари, похвали или оплаквания в звеното;
- Монтиране на камери за видеонаблюдение в централите за административно обслужване;
- Спазване на сроковете за отговор и обратна връзка с гражданите.

От избраните мерки е видно, че ръководствата на териториалните структури на Централната изпълнителна власт са съпричастни към общата цел на държавата да се повиши качеството на административно обслужване на гражданите. Все повече навлиза дигитализацията в администрациите и е необходимо да се работи повече за популяризирането на всички услуги предоставяни по електронен път за съответната структура.

След направен подробен анализ на получените отчети, се изготви доклад в който се обобщиха предприетите мерки за подобряване административното обслужване, като част от добрите практики бяха приложени и в Центъра за административно обслужване към Областна администрация Разград. Очерта се посоката, в която трябва да се работи по-задълбочено, а именно дигитализацията на предоставяните административни услуги (където това е възможно), по-кратки срокове за изготвяне на документи, навременна обратна връзка и учтивост при комуникацията с гражданите.