УТВЪРДИЛ: П

ВЛАДИМИР ДИМИТРОВ

ОБЛАСТЕН УПРАВИТЕЛ

ДОКЛАД

за осъществена координация и контрол по отношение на административното обслужване, извършвано от териториалните звена на централната администрация и от другите административни структури в област Разград, през 2024 г.

Съгласно чл. 31, ал. 1, т. 7 и т. 8 от Закон за администрацията, Областният управител „координира и контролира дейността на териториалните звена на министерствата и на другите административни структури, които осъществяват административно обслужване на територията на областта, независимо от тяхната йерархическа подчиненост“ и „координира и контролира изпълнението на актовете и действията на ръководителите на териториалните звена на централната администрация на изпълнителната власт на територията на областта“.

Със заповед № Р-95/12.04.2011 г. на Министър-председателя на Република България са определени правилата за отчитане на териториалните звена на централната администрация към Областния управител. Но това основание Областният управител изисква от териториалните звена на централната изпълнителна власт в област Разград тримесечни, съответно годишни отчети за дейността им. Освен това с отделно писмо изисква информация за административното обслужване, което осъществяват. Тази информация се обобщава и анализира от Областния управител и се дават препоръки за подобряване качеството на административните услуги.

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

През 2024 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. Поради тази причина не са инициирани проверки, както й не са налагани санкции.

През изминалата година служители на Областна администрация Разград имаха системно наблюдение върху качеството на административното обслужване, предоставяно от териоториални институции. Наблюдението се осъществяваше с посещения на място.

Областният управител осъществява постоянен пряк контрол върху качеството работата на Центъра за административно обслужване на Областна администрация Разград чрез система за видеонаблюдение.

Областният управител поддържа постоянна комуникация с териториалните звена. 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.

Областният управител изиска информация от териториалните звена в област Разград за актуални проблеми и добри практики в административното обслужване през 2024 г. и призова ръководителите им да предприемат спешни мерки за повишаване качеството на предоставяните услуги.

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

От представените отчети става ясно, че всички ръководители на териториални структури поставят повишаването качеството на административното обслужване сред основните си приоритети.

1. Идентифицирани проблеми при предоставянето на административни услуги и потребност за подкрепа за решаването им.

Затрудненията в административното обслужване на гражданите в дирекции „Социално подпомагане“ /ДСП/ на територията на област Разград са предимно през месеците юли и август, когато започва приемът на заявления-декларации за отпускане на целева помощ за отопление по реда на Наредба № РД 07-5 от 16.05.2008 г. за условията и реда за отпускане на целева помощ за отопление. Независимо, че срокът за подаване на заявленията е четиримесечен, голяма част от правоимащите лица подават заявления през първите два месеца, което създава напрежение сред гражданите и натоварва прекомерно социалните работници, които в същото време обработват заявления по други основания.

ЦАО в сградата на Областен отдел „Автомобилна администрация“ е на втория етаж и достъпът на лица в неравностойно положение е ограничен. Изградена е рампа до входната врата и посочен телефонен номер за оказване на съдействие при необходимост.

2. Постъпили сигнали, предложения и жалби (брой, кратко описание на тематиката им и на предприетите действия по тях).

Със заповед №1015-16-51/03.06.2022г. на директора на ТП е назначена комисия за проверка на Кутиите за мнения, сигнали, предложения и похвали в ТП на НОИ - Разград и филиалите в градовете Кубрат и Исперих. Комисията извършва проверките редовно и по график. През 2024г. са постъпили общо 4 похвали за бързо, качествено, експедитивно, професионално и културно обслужване към служители от отдел „Пенсии“. Три от тях за са за служител от сектор „Пенсионно обслужване“ и са поставени в Кутията за мнения, сигнали, предложения и похвали в град Разград. Четвъртата благодарност е постъпила с писмо до директора на ТП на НОИ – Разград и се отнася за служител от сектор „Отпускане на пенсии“. Постъпилите похвали се предоставят на преките ръководители, които от своя страна имат ангажимента да запознаят с тях всички служители от сектора. Похвалите са един от начините за измерване удовлетвореността на гражданите за получените от служителите услуги, признание за тяхната работа и стимул да бъдат още по-добри при изпълнение на служебните си задължения.

В Община Лозница са постъпили 40 сигнали и жалби за 2024г.Една част от жалбите са за дерегистрация по постоянен или настоящ адрес,други са за мерки за безстопанствени кучета и междусъседски отношения.По всички сигнали и жалби са изградени комисии и са предприети действия за предотвратяването им.

През 2024 г., броят на постъпилите сигнали и жалби е общо 35 бр., като всички са обжалвани административни актове на директорите на ДСП по реда на АПК. По всички обжалвани административни актове по реда на АПК са извършени проверки и в срок са изготвени решения на директора на РДСП – Разград. По всички постъпили в дирекциите сигнали и искания са предприети съответни действия за изготвяне на отговори на лицата в нормативно установените срокове. В жалбите, които постъпват, гражданите основно изразяват своето недоволство, че не могат да получат исканата от тях помощ, поради това, че не отговарят на условията за подпомагане. В други случаи е потърсено съдействие за ползване на подходящи социални услуги. По всички постъпили сигнали и жалби, с цел събиране на информация, са извършени служебни проверки, посещения на адреси и проведени разговори с лицата и са предприети действия във връзка с оказване на необходимата социална подкрепа.

В Служба геодезия, картография и кадастър е постъпила една жалба с която е обжалвана административната процедура по изменение на кадастралната карта и кадастралния регистър.

Депозираните жалби във „Водоснабдяване – Дунав“ ЕООД са 66, извършени са цялостни проверки по всички сигнали, анализирани са и систематизирани по категории, за да бъдат предприети най-адекватните мерки за недопускане на нередности от страна на дружеството (ако има такива), а именно:

- възражения срещу начислени водни количества – 24 на брой, като основателни са само 5 от тях;

- възражения срещу начислен разход „общо потребление” – 7 на брой - всички са неоснователни;

- високо/ниско налягане на адрес – 7 жалби, от които 5 са основателни, но проблемите са отстранени своевременно;

- лошо качество на питейната вода – 4 жалби, като само 2 от тях са основателни;

- „други” – в тази категория са включени жалби, касаещи различни сигнали от потребители, но нямащи пряко отношение към основната дейност на „Водоснабдяване – Дунав” ЕООД – Разград. Само един от сигналите в тази категория е за грубо отношение от страна на служител на дружеството. Извършената проверка констатира, че жалбата е неоснователна. Клиентът е поискал информация за консумация на трето лице, която информация му е отказана, което е и поводът за подаване на жалбата.

През 2024 г. в ОДБХ - Разград са постъпили общо 124 броя сигнали/жалби от граждани. Сигналите постъпват през интернет страницата на БАБХ, на горещ телефон на БАБХ, по пощата или по куриерска пратка, по телефона, по имейла на ОДБХ-Разград, по Системата за сигурно електронно връчване, подадени лично в ОДБХ-Разград. Сигналите относно храна и хранителни продукти, които са подавали

гражданите, основно са за продажба на храни с изтекъл срок на годност, лоша хигиена в търговски обект, липса на регистрация. Сигналите, свързани със здравеопазването и хуманно отношение към животните, са главно за отглеждане на селскостопански животни в нерегистрирани обекти, както и за животни без ушни марки, незаконни обекти, нехуманно отношение към домашни любимци, агресивно поведение на кучета. Има оплаквания от лоша миризма заради животинска тор в близост до жилищни обекти, както и за нерегламентирано изхвърляне на животински отпадъци. Сигналите, свързани с растителна защита са относно третиране на земеделски култури в близост до разположени пчелини. Контролните органи на ОДБХ-Разград са извършили проверки във връзка с постъпилите сигнали/жалби и са предприели необходимите административни мерки: издадени са предписания, съставени са актове за установяване на административно нарушение. Всички граждани, подали сигнал/жалба са уведомени за резултата от проверката, свързан с техния сигнал в законорегламентирания в АПК срок за това, с изключение на 2 броя анонимни сигнала, които са оставени без разглеждане.

3. Мерки за подобряване на административното обслужване, предприети през изминалата година.

През 2024 г. териториалните звена на централната администрация са предприели следните мерки за повишаването качеството на административното обслужване:

- В резултат на получената и анализирана информация от обратната връзка с потребителите, с цел подобряване на административното обслужване, са предприети действия, като е извършен пълен преглед на технологичните карти на процесите, във връзка с осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните действия от звената.
- 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;
- Служителите участват в обучения и семинари, с цел постоянно развитие и непрекъснато усъвършенстване на основните компетенции за работа с клиентите, както и за повишаване на уменията им за работа със съвременните технологии и комуникации;
- 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 някои от тях разполагат и със санитарен възел за хора с увреждания;
• Периодично проучване мнението на гражданите относно административното обслужване на звеното, чрез попълване на анкетни карти;
• Създадена е възможност за обратна връзка с потребителите, чрез различни методи (анкети, кутии за сигнали срещу корупция, мнения, предложения и коментари, телефони, интернет и др.);
• Монтиране на камери за видеонаблюдение в центровете за административно обслужване;
• 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; Спазване на сроковете за отговор и обратна връзка с гражданите.

- Непрекъснато следи за спазването на стандартите за обслужване, въведени в общината с Хартата на клиента, Етичен кодекс и Вътрешните правила за организацията на административното обслужване.
- Прилагане на най-новите национални, европейски, международни стандарти и добри практики в административното обслужване в ежедневната работа.
- Отдел „ГРАО“ - създаден е електронният архив „Стари семейни регистри“. Обработени са всички налични регистри на град Кубрат и на 6 /шест/ от населените места в състава на Община Кубрат.
- Конкретната цел на продукта е цифровизация и изграждане на модерен електронен архив на съществуващия архив „Стари семейни регистри“, съхраняван в община Кубрат и кметствата.
- Създаването на електронен архив е в услуга на служителите, работещи в отдел „ГРАО“, както и подобряването на обслужване на гражданите и колеги от кметствата.
- Причините, породили необходимостта от цифровизация на семейните регистри са да бъдат съхранени в добро състояние за период от 130 г., посочен в Закона за гражданската регистрация и спестено време на служителите за търсене на информация, промяна на документация, копиране на информация и разпределение на данни.
- Община Кубрат е присъединена към Единен портал за достъп до електронни административни услуги /ЕПДЕАУ/ на държавната администрация и към настоящия момент се предоставят административни услуги през профила на заявителите в портала за електронни услуги, като своевременно се поддържат в актуално състояние заявленията за предлаганите електронни административни услуги в административния регистър и сайта на Общината.
- През 2024 г. са актуализирани Вътрешните правила за административно обслужване в Държавен архив – Разград, териториално поделение на ДА „Архиви“. Сменени са указателните и информационните табели в ОДА – Разград. Информационното табло е допълнено с нови сведения за административното обслужване в отдела и обособено е работно място за читателите, с достъп до публичната част на Информационната система на държавните архиви (ИСДА).

- За подобряване на административното обслужване в Агенцията по геодезия, кадастър и картография от 16.12.2024г. внедри нова информационна система за поддържане на КККР.

От изброените мерки е видно, че ръководствата на териториалните структури на централната изпълнителна власт са съпричастни към общата цел на държавната администрация да се повиши качеството на административно обслужване на гражданите.

4. **Добри практики в административното обслужване.**

4.1.Организация на работата:

- Работно време - съобразено с възможностите на потребителите на услуги - от 8:00 до 17:00 часа без прекъсване. Обедната почивка е плаваща, което позволява непрекъснато обслужване на клиентите през целия работен ден.

- Като добра практика в административното обслужване можем да посочим сключеното в края на 2023г. Рамково споразумение №1045-40-24/08.12.2023г. между Националния Осигурителен Институт и „Български пощи“ ЕАД. С Решение №678 от 29.09.2023г. на Министерски съвет се регламентира посредничеството от страна на „Български пощи“ ЕАД между гражданите и НОИ при заявяването на административни услуги чрез пощенските станции и при получаването на резултата от тях. Тази дейност в края на 2023г. стартира с 33 вида административни услуги, които се предоставят от 32 пощенски станции в цялата страна. Списъкът с пощенските станции постоянно се разширява, като към края на 2024г. техният брой е общо 1012.

- През 2024 г. от страна на РДСП – Разград бе реализирана обществена поръчка по Проект Н7 (С11.I4) „Модернизиране на Агенция за социално подпомагане“ като част от Националния план за възстановяване и устойчивост, с предмет: „Закупуване на оборудване за преодоляване на пречки от физическата среда – устройства за изкачване на стълби“. Целта е да се създаде възможност и среда за допълнително улесняване достъпа на хората с увреждания до административните офиси чрез осигуряване на подемници за изкачване на стълби във всички сгради на ДСП.

- Двама служители, работещи по - прием, проверка и регистриране на документи, консултиране и разясняване на процедурите по предоставяне на услуги, предоставяне на информация за хода на работа по дадена преписка, връзка с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване и работата по сигнали и предложения.

- Създаден Мобилен общински офис (МОО) в гр. Исперих на Национална служба за съвети в земеделието. Териториалният обхват на дейността му включва обслужване на земеделски стопани от общините Исперих, Завет и Кубрат, като организират изнесени приемни (изнесен офис) по населени места в областта.

- За да предоставят дадена административна услуга, понякога посещават и домовете на трудно подвижните граждани.
- Изнесени работни места, Мобилни бюра по труда или тяхната смесена форма.
- Имайки предвид посоченото по – горе през 2024г. ежемесечно на територията на община Лозница в с. Бели Лом, в т.ч. с. Веселина са осъществявани изнесени работни места.

- С оглед успешното реализиране на проект BGO5SFPR002-1.001-0002 „Започвам работа – Компонент 1 „Активиране” финансиран от Програма „Развитие на човешките ресурси“ 2021-2027 ежемесечно е осъществявана и смесена форма на изнесени услуги, съответно на територията на община Лозница в с. Каменар, в т.ч. с. Студенец и на община Цар Калоян в с. Езерче.
- През месец юни и месец декември 2024 г. са проведени консултативни срещи със служителите от РДПБЗН-Разград и РСПБЗН, обслужващи Центровете за административно обслужване (ЦАО). На срещите се дискутираха въпроси, свързани с подобряване качеството на предлаганите административни услуги, възникнали проблеми при предоставянето им и етичното отношение към клиентите. На ръководителите на структурни звена е указано подчинените им служители ангажирани с административното обслужване да стимулират и насърчават клиентите на административни услуги да осъществяват обратна връзка с центровете, чрез попълване на анкетните карти или подаването на сигнали и предложения за подобряване на организацията или отстраняване на възникнали проблеми при обслужването. От 2024 г. са създадени условия за осигуряване превод на български жестов език (БЖЕ), при извършване на административно обслужване на глухи и сляпо-глухи лица, в изпълнение на изискванията чл. 24 и §7 от преходните и заключителни разпоредби на закона за българския жестов език и чл. 8а от Наредбата за административно обслужване, чрез възможност за тристранна онлайн връзка между глухото или сляпо-глухото лице, служителя в ЦАО и лицензиран преводач на БЖЕ.

4.2. Удобства в ЦАО и в звената за административно обслужване.

- Достъпност и удобство:
- Достъпност за хора с увреждания, удобно място за изчаквани и попълване на документи, информационна обезпеченост.
- Информационни табла с описание за предоставените услуги, необходими документи, процедури, срокове, цени, за обяви и съобщения.
- На разположение на гражданите и бизнеса в сградите на Община Разград е осигурена безплатна интернет връзка (Wi-Fi).
- Бланки и образци на документи
- Харта на клиента
- Стандарти за качество на административното обслужване
- Кутии за сигнали, жалби, мнения и предложения, анкетни карти.
- Отчитайки промените в нормативната уредба, през 2023 г. Община Завет сключи Споразумение за сътрудничество със Столична община за изпълнение на споделена услуга по чл. 24. т. 1 от ЗБЖЕ, с цел създаване на условия за извършване на административно обслужване на глухи и сляпо-глухи лица, чрез осигуряване на превод на български жестов език при заявяване и/или получаване на административно обслужване от общинската администрация.
- Добра практика въведена през 2024г. в РДПБЗН-Разград е създаването на условия за осигуряване превод на български жестов език (БЖЕ), при извършване на административно обслужване на глухи и сляпо-глухи лица, в изпълнение на изискванията чл. 24 и §7 от преходните и заключителни разпоредби на закона за българския жестов език и чл. 8а от Наредбата за административно обслужване, чрез възможност за тристранна онлайн връзка между глухото или сляпо-глухото лице, служителя в ЦАО и лицензиран преводач на БЖЕ.
- В ЦАО на МВР за извършване на административно обслужване на глухи и сляпо-глухи лица на видно място са поставени съответните унифицирани указателни табели.

- Каса за плащане на всички такси за предоставяните услуги, поставен ПОС-терминал.
- В един от салоните за административно обслужване в офис Разград при ТД на НАП Варна е обособена WI-FI зона, с отделен компютър за ползване от клиентите при издаване на ПИК код за електронните услуги на Национална агенция за приходите и служител показва възможностите за използване на кода при подаване на различни данъчни и осигурителни документи по интернет. Към 31.12.2024 год. интерес към предоставената услуга са проявили 120 клиенти. Офисът разполага с хидравлична платформа (рампа) за обслужване на граждани с двигателни затруднения и майки с деца, които използват колички за придвижване в сградата. В двата салона има обособени две гишета, по едно във всеки салон, за обслужване на клиенти със специални потребности, които се обслужват приоритетно.
- Пред външния вход на сградата на РУО – Разград над дървени пейки са изградени перголи от ковано желязо за осигуряване на комфортен престой на гражданите при лоши атмосферни условия. Над външната врата на сградата е поставено електронно информационно табло с наименования на административните структури, помещаващи се в нея.
- Комплексно предоставяне на административни услуги – между две или повече институции.
- При осъществяване на дейността по административно обслужване, служителите на ДСП осигуряват служебно цялата информация, документи и други, свързани с предоставяне на съответната услуга, като по този начин гражданите са освободени от административната тежест при подаване на заявления по различни нормативни основания да прилагат излишни документи. Осигурен е свободен достъп за общуване между служители и клиенти. В немалко случаи, със своята изключителна ангажираност, съпричастност в работата си и ефективно сътрудничество с различни институции и организации съдействат на изпадналите в затруднение лица да получат навременна и адекватна подкрепа.
- В приемните служителите на ТП на НОИ – Разград системно информират начините за използване на различните електронни форми за подаване на въпроси, сигнали, жалби и за справки, със свободен достъп; със защитен достъп чрез електронен подпис, ЕГН и ПИК или ИКО. Осигурено е обслужване на клиентите чрез бърз и надежден оторизиран достъп до информационната система чрез използване на ПИК (персонален идентификационен код) за лични справки по ЕГН за социално осигуряване и изплатени обезщетения. Осигурителите могат да получат информация за подадените от тях документи и изплатените от НОИ обезщетения на осигурените от тях лица чрез идентификационен код на осигурител (ИКО). Постигнат е напълно електронизиран обмен на данни между всички страни, участващи в процеса по отпускане и изплащане на обезщетения и помощи от ДОО.
- Митническо бюро Разград осъществява сътрудничеството с митническите администрации на ДЧ на ЕС, чрез координиране на действията за защита на финансовите интереси на Съюза, включително сътрудничество с компетентни органи и в други правораздавателни области по отношение връчване на документи, издадени от тях, посредством правните инструменти за взаимна помощ в икономическата, данъчната и митническа области;
- На разположение на гражданите, ползватели на услуги на ОО „АА“, община Кубрат пред ЦАО е инсталиран киокс, от който могат да получат информация за всички предлагани услуги от администрацията.

5. Предложения за усъвършенстване на нормативната уредба.

С цел по-доброто обслужване на земеделските стопани и други заинтересовани лица от Национална служба за съвети в земеделието предлагат:

- По-облекчени процедури и критерии за кандидатстване по интервенции от СПРЗСР 2024-2027 г. за земеделски стопанства.
- Отварянето на приеми по различните интервенции да не съвпада по време, като насоките за кандидатстване да бъдат обявявани поне един месец преди началото на приема на проектни предложения, за да могат земеделските стопани и консултантите да се подготвят и да се осигури по-качествено обслужване и преодоляване на риска от грешки и пропуски. Промените в последния момент, водят до затруднения в работата с кандидатите.
- Въвеждане на нормативно определени образци за всички административни услуги вписани в Административния регистър.
- РДСП предлага промяна на нормативната база по отношение на началната дата на прием на заявленията-декларации по реда на Наредба № РД 07-5 от 16.05.2008 г. за условията и реда за отпускане на целева помощ за отопление и своевременно приемане на ПМС за новия размер на целевата помощ.
- Областен отдел „Автомобилна администрация“ заявява че, има възможност за намаляване на някой от сроковете за извършване на услугите за които в нормативната уредба има посочени срокове от 30 дни за извършване на услуга. За намаляване тежестта на административната услуга по издаване на документи може да се обмисли вариант за отпадане на изискуемото пълномощно при получаването им от друго лице. Заявителят, при подаване на заявлението за издаване на документа, да има възможност да посочи кой ще получи документа – каквато е практиката при получаване на лична карта и свидетелство за управление на МПС от МВР.
- МБАЛ „Св. Иван Рилски“ – Разград АД въвеждане на задължителен обмен на информация, където е уместно.
- Община Кубрат предлага да се намали времето за получаване на предоставяните услуги, както и повишаване удовлетвореността на потребителите, като сроковете по Административно-процесуалния кодекс не трябва да са обвързващи със Закона за гражданската регистрация.
- Да се работи за промяната и с оглед намаляване на административната тежест, което ще доведе до съкращаване на сроковете на изпълнение на услугите, предоставени от Агенция по геодезия, картография и кадастър.