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 2023 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 2023 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 и на изнесеното Гише за заявяване и получаване на документи към него на партера на административната сграда (до първи май), в която функционира Областна управа, 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.

Освен това през 2023 г. Областният управител изиска информация от териториалните звена в област Разград за актуални проблеми и добре практики в административното обслужване 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.

Общинска администрация Исперих предоставя качествени услуги, удовлетворяващи потребностите на гражданите, в кратки срокове и с необходимото отношение. Запазва се тенденцията потребителите на административни услуги да не проявяват активност да дават оценка на обслужването. През 2023година активността от страна на гражданите в попълване и изпращане на анкетни формуляри е незадоволителна. Анализирайки резултатите по зададените въпроси, включени в анкетата, се констатира обща удовлетвореност от предоставяните административни услуги, начина на обслужване на клиентите и компетентността на служителите. Броят на заявените електронни административни услуги е значително малък, а най-честата причина за това е начина на идентификация при заявяването им. Продължава тенденцията потребителите да предпочитат прекия контакт за достъп до услугите.

При ползването на регистрите по гражданско състояние, като първоизточник на данни за издаване на различни удостоверения по гражданско състояние и документи в община Кубрат са идентифицирали два основни проблема:

- първият е свързан с чисто физическото им състояние - книжни тела с различни нестандартни размери, създавани през различни години. Предвид остаряване на хартията като материал трябва да се работи много внимателно и да се осигури съхранение в помещения с контролирани параметри на температура и влажност.

- вторият проблем е свързан с наличието на регистри в различни населени места на Община Кубрат, където се извършват административни услуги.

За решаване на посочените проблеми е необходимо разработване на софтуерен продукт и техническо обработване на документите - сканиране на страниците, както и цифровизация на личните регистрационни картони (ЛРК) на починали лица до 2011 г. и на актовете по гражданско състояние - за смърт, за брак и за раждане за събития, настъпили преди 2000 г.

В Териториален областен офис (ТОО) на Национална служба за съвети в земеделието (НССЗ) – Разград, идентифицираните проблеми на местно ниво са свързани с недостатъчния числен състав на ТОО – Разград, където работят само двама служители. Натовареността на експертите е голяма предвид увеличаване на търсенето на услуги от страна на земеделските стопани свързани с подпомагане кандидатстването и изпълнението на проектни предложения на малки стопанства и млади фермери по Програмата за развитие на селските райони 2014-2020 г. Трябва да се отбележи също, че все повече се удължава времетраенето за предоставяне на една консултация предвид навлизането на нови изисквания свързани с новата законодателна рамка за ОСП, условността, новия зелен пакет, околната среда и климатичните промени, специализирани консултации и др.

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.

Филиалът на Териториалното поделение на НОИ – Разград в град Исперих се помещава в една стая. За колегите, които работят там им е изключително трудно, тъй като помещението е малко, осъществяването едновременно и на двете дейности с присъствие на граждани го прави още по-трудно. Има дни в които по въпроси свързани с пенсионното осигуряване се обслужват повече от 50 човека.

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

В Община Лозница са постъпили 46 сигнали и жалби за 2023г. Една част от жалбите са за дерегистрация по постоянен или настоящ адрес,други са за изграждане на стопанска постройка и междусъседски отношения.По всички сигнали и жалби са изградени комисии и са предприети действия за предотвратяването им. В община Разград е постъпил един сигнал относно подадена до Община Разград чрез Системата за сигурно електронно връчване Декларация по чл. 71, т. 1 от Закона за местните данъци и такси (ЗМДТ) за освобождаване от такса за сметосъбиране и сметоизвозване за 2024 г.

През 2023 г. броят на постъпилите сигнали и жалби е общо 45 бр., като 34 бр. от тях 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. 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 други случаи родители изразяват несъгласие с предприета мярка за закрила по отношение на деца от страна на отдел „Закрила на детето“ /ОЗД/ към Дирекция „Социално подпомагане“. При извършени проверки в ОЗД е установено, че са предприети всички възможни форми на подкрепа и наблюдение от компетентността на ОЗД.

Със заповед № 1015-16-45 от 31.05.2022г. на директора на ТП е назначена Комисия, която в началото на всеки месец разглежда постъпилите през предходния месец жалби и сигнали за наличие на нарушения и неспазване на Кодекса за поведение на служителите в НОИ при изпълнение на техните служебни задължения. В постъпилите през 2023г. жалби, комисията не констатира нарушения и неспазване на Кодекса за поведение на служителите в НОИ от страна на служителите на ТП на НОИ - Разград.

За 2023 г. в РУО-Разград са постъпили и разгледани по реда на АПК 9 /девет/ жалби/сигнали от които: 6 /шест/ относно управленска дейност на директора – отправени са предписания със задължителен характер, 1 /една/ относно транспорт на ученици – отправено е предписание със задължителен характер, 1 /една/ относно оценяване на ученик и 1 /една/ относно архив на учебна документация.

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 41, като повече от половината от тях касаят несъгласие с начислените водни количества и разход „общо потребление“.

През 2023 г. в ОДБХ - Разград са постъпили общо 115 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. Всички подадени сигнали/жалби до ОДБХ-Разград през 2023 г. са приключени. 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.

През 2023 г. са извършени проверки по всички депозирани в Д ИТ със седалище Разград 70 бр. сигнали и 20 бр. искания от граждани и организации; всички са решени в срок. Почти винаги сигналите обхващат няколко различни тематики. Много рядко се жалват от лоши условия на труд. Основните проблеми при решаване на постъпили сигнали са свързани преобладаващо с трудовите правоотношения, като в 84% е имало искане за изплащане на неизплатени или забавени трудови възнаграждения и обезщетения, в по-редки случаи за проблеми с работното време и отпуските и възникването на трудовите правоотношения. Сигналите са разглеждани по компетентност, като при установено наличие на трудов спор съответните лица са насочвани да потърсят правата си в съда.

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

През 2023 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.
- 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.

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.**

Териториалните структури на централната изпълнителна власт в област Разград са въвели следните добри практики при административното обслужване:

- 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.

- Административното обслужване в четирите дирекции в област Разград е на принципа на едно гише. Центровете за административно обслужване /ЦАО/ са с непрекъснат режим на работа. Пред ЦАО в ДСП има обособени места за сядане и попълване на формуляри. През 2023 г. в ДСП - Разград са извършени строително-ремонтни работи, като са осигурени условия за по-добра функционалност. Осигурени са достатъчно на брой метални пейки за гражданите, плотове за попълване на формуляри, информационни табла. На видно място за гражданите са окачени всички образци на формуляри по различни нормативни основания.

- 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.

Работи се и за подобряване на достъпността и удобството за потребителите на административни услуги:

• 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 2023г. 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.
- Добра практика също така е извършеното през 2023г. проучване в структурните звена на РДПБЗН-Разград, за качеството на предлаганите административни услуги, чрез метода „Таен клиент“. Чрез осъществяване на контакт по телефон бяха проверени ЦАО в РСПБЗН- Исперих, РСПБЗН-Кубрат и РДПБЗН-Разград. В РСПБЗН-Разград проучването бе проведено чрез осъществяване на контакт по e-mail.
- Каса за плащане на всички такси за предоставяните услуги, поставен ПОС-терминал.
- 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;

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.
- За всички мерки по ПРСР 2014 - 2020 е валидна необходимостта от намаляване на административна тежест. Всички документи, които могат да бъдат изискани по служебен път е задължително да не се изискват от земеделския стопанин, а да се качват в системата на ИСУН 2020 или СЕУ.
- 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.