

Информация за постъпилите през 2014 г. мнения, препоръки, коментари, жалби от потребителите на архивна информация за проучване на тяхната удовлетвореност

Държавна агенция “Архиви” (ДАА) осъществява обратна връзка за качеството на предоставяните административни и специализирани услуги и удовлетвореността на потребителите на архивна информация чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др. Средствата за осъществяване на обратна връзка са анонимни анкетни карти, кутии за мнения и коментари, тетрадки – дневници за мнения и препоръки в читалните на държавните архиви.

Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите е анализирано и включено в Отчета за дейността на ДАА през 2014 г., публикуван на административната интернет страница на Агенцията. В резултат на получената и анализирана информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността, съобразно възможностите на Агенцията, се предприемат действия за подобряване на обслужването.

В периода 01.01. – 31.12.2014 г. в кутиите за мнения и коментари и в тетрадките – дневници за мнения и препоръки в читалните са отчетени, както следва:

- **18 положителни мнения** за задоволство от проявената от служителите в читалня отзивчивост, компетентно съдействие, вежливо и всеотдайно отношение, търпение, толерантност и професионализъм, както и проявено новаторство; компетентно, добро, професионално, експедитивно и акуратно обслужване; много добра организация на обслужването в читалнята; обслужването е на ниво и документацията е запазена и съхранена чудесно; положителни впечатления от експонирани изложби;
- **21 благодарности** за отлично качествено, ефективно, компетентно, учтиво, експедитивно, отзивчиво, адекватно, любезно и бързо обслужване; професионална помощ и експедитивност, прекрасно отношение, отзивчивост, акуратност и експедитивност на служителите; благодарност за отделеното време и внимание, професионално отношение;
- **4 похвали;**
- **1 коментар** за учтиво, точно и бързо обслужване и спазване на Етичния кодекс на служителите в държавните архиви;
- **2 препоръки:** Първата е от потребител в отдел “Държавен архив”– Враца за продължаване издирването на документи и в селата на региона с цел обогатяване на Националния архивен фонд. Втората препоръка е направена от потребител в отдел “Държавен архив”– Смолян и се отнася до въвеждане на нови технологии и достъп до Интернет за читатели в читалнята на архива;
- **0 жалби.**

През 2014 г. продължи попълването на анонимните анкетни карти по утвърден от председателя на ДАА образец, с които се получава обратна връзка за качеството на предоставяните административни и специализирани услуги и удовлетвореността на потребителите. През отчетния период са попълнени **899 анкетни карти**.

Една част от анкетираните не са отговорили на всички въпроси, а други са посочили повече от един отговор. След анализ на подадените в държавните архиви анкетни карти се отчита, че заявените архивни документи и копия се изпълняват в срок (774 положителни отговора и 57 – отрицателни) и читателите са удовлетворени от обслужването (736 положителни мнения и 7 отрицателни). Не е отбелязан отговор, констатиращ ускоряване по нерегламентиран начин изпълнението на

административната процедура.

Обобщени са **45 мнения**, отнасящи се до необходимост от подобрения по отношение на **оборудването на помещенията, в които се предоставят услугите** (осветеност, спокойствие, възможност за използване на технически средства и др.).

Отчетени са и други **50 мнения**, включващи отговори “доволен съм от обслужването”, “нямам бележки”, както и коментари, препоръки и предложения за: съвременно оборудване на няколко работни читателски места с компютри, използването на дигитални фотоапарати, нова копирна техника; наличие на електронни пътеводители, повече електронни услуги, електронно обслужване; по-добро отопление през зимата, повече осветеност на помещението; осигуряването на свободен интернет достъп - Wi-Fi зона; по-удобна мебелировка за продължителна работа, поставяне на апарат за питейна вода; недостатъчно количество дигитализирани архивни документи, които могат да бъдат преглеждани онлайн; цифровизация; отдалечеността на архива от централната градска част и др.

Коментарите, свързани с по-добро отопление през зимата и нужда от климатизация през лятото, са взети под внимание от ръководния състав на ДАА, но са налице недостатъчни финансови средства от бюджета на ДАА и липса на възможност за проектно финансиране за извършване на необходимите дейности за ремонт и ново оборудване.

Препоръките за осъвременяване на техническото обслужване, улеснен достъп до базите данни на ДАА, електронизация на научно-справочния апарат, ползване на компютър в читалните и нова техника са взети предвид. По проект с рег. № 13-32-5/24.02.2014 г., финансиран от Оперативна програма „Административен капацитет”, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд, ще се закупят и предоставят по един компютър за ползване от потребителите във всяка читалня, с Интернет връзка за достъп до надграждащата се по проекта Информационна система на държавните архиви (ИСДА) с нови функционалности и модул за електронни услуги, както и до предстоящата за внедряване система за онлайн заплащане. Чрез административната интернет страница на ДАА всички заинтересовани лица са запознати с целите, срока, стойността и дейностите по проекта. Паралелно с това, в резултат на дейността на служителите на Агенцията, ИСДА ежедневно се обогатява с нововъведена информация на всички нива на описание, вкл. с публикувани нови дигитални копия на архивни документи.

Отчетен е коментар, свързан с нуждата от повече персонал, но численият състав на ДАА е определен в Устройствения правилник на Агенцията, приет от Министерски съвет.

По отношение на предложението за използване на дигитални фотоапарати и технически средства в читалните от потребителите, Правилникът за реда и организацията на използването на архивни документи в ДАА регламентира правото на потребителите да ползват своя техника за копиране по съответния ред. Държавните архиви нямат задължение и възможност да предоставят за тези цели своя техника на потребителите.

Относно препоръката за поставяне на апарат за питейна вода, тя не е взета под внимание, защото в чл. 22, т. 15 от Правилника за реда и организацията на използването на архивни документи в ДАА се забранява внасянето и употребата в читалните на храни, напитки и предмети, които могат да увредят документите.