

ГОДИШЕН ДОКЛАД
ЗА
ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В МИНИСТЕРСТВОТО НА ИКОНОМИКАТА
ПРЕЗ 2020г.

1. Увод

Настоящият доклад е изготвен и публикуван на интернет страницата на Министерството на икономиката в изпълнение на нормативните разпореждания на чл. 24, ал. 6, 7 и 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО).

Съгласно НАО, **потребител** е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административно обслужване чрез заявления/искания за издаване на индивидуални административни актове за предоставяне на административни услуги, за извършване на други административни действия по искания, уведомления и декларации, които са предвидени в нормативен акт, сигнали, предложения, жалби и други и/или които осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.

В министерството е създадена възможност за обратна връзка с потребителите, чрез използване и прилагане на методи за обратна връзка, определени във Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в МИ, които са публикувани на интернет страницата на министерството. Получената информация от обратната връзка е анализирана и обсъдена и заедно с резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите и предприетите действия за подобряване на административното обслужване е отразена в настоящия доклад.

Главната цел на проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги е повишаването на качеството на административното обслужване в МИ, с насоченост към всички потребители на услуги.

2. Измерване на удовлетвореността на потребителите.

При прилагане на методите за обратна връзка и при изследване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното

обслужване в МИ се спазват изискванията, предвидени в НАО и Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, приета с РМС № 246/10.04.2020г. за одобряване на Ръководство за разработване на Харта на клиента и Методология за измерване на удовлетвореността на потребителите.

2.1. Методи за обратна връзка, използвани за извършване оценка на удовлетвореността на потребителите.

Измерването на удовлетвореността на потребителите се осъществява чрез използване и прилагане на следните задължителни методи за обратна връзка, посочени в чл. 24, ал. 2 и 3 на НАО:

- 1. извършване на анкетни проучвания;*
- 2. провеждане на консултации със служителите;*
- 3. извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;*
- 4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;*
- 5. анализ на медийни публикации.*

Използват се и следните допълнителни методи, предвидени в чл. 24, ал. 2 на НАО:

- 6. провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи;*
- 7. анализ на вторична информация.*

Прилагането на методи 1, 2, 3 и 6 позволява изследване на различни елементи на удовлетвореността по инициатива на администрацията на МИ. Метод 4 е обратна връзка, получена по инициатива на потребителите. Методи 5 и 7 позволяват изследване на удовлетвореността от източници, различни от служителите и потребителите.

2.2. Планирано и проведено проучването през 2020г. – данни и резултати

През 2020г. бяха приети нормативни промени в Наредбата за административното обслужване (ДВ., бр. 9 от 31.01.2020г.), насочени към цялостна реформа на стандартите за качество на административното обслужване и подобряване на системата за обратна връзка от потребителите на административни услуги.

Планираното и извършено проучване за 2020г. обхваща цялостното предоставяне на услуги и дейности при административното обслужване в МИ, като наблюдението се акцентира върху **прилагането на общите нормативни изисквания при осъществяването на административното обслужване и спазването на стандартите за качество на административното обслужване.**

Целите на проучването са:

- ✓ *Изследване организацията на административното обслужване и управлението на качеството му, във връзка с промените в НАО и РМС № 246/10.04.2020г.;*

- ✓ Въвеждане на механизмите за обратна връзка в МИ, съгласно НАО и РМС № 246/10.04.2020г., и изследване ефективността на процеса по прилагането им.

Изследването през 2020г. се планира и проведе в рамките на функционалните задължения на дирекция „Административно обслужване“ на МИ.

Целеви групи за проучване: *Потребители на административни услуги и служители от министерството, осъществяващи дейности по административно обслужване.*

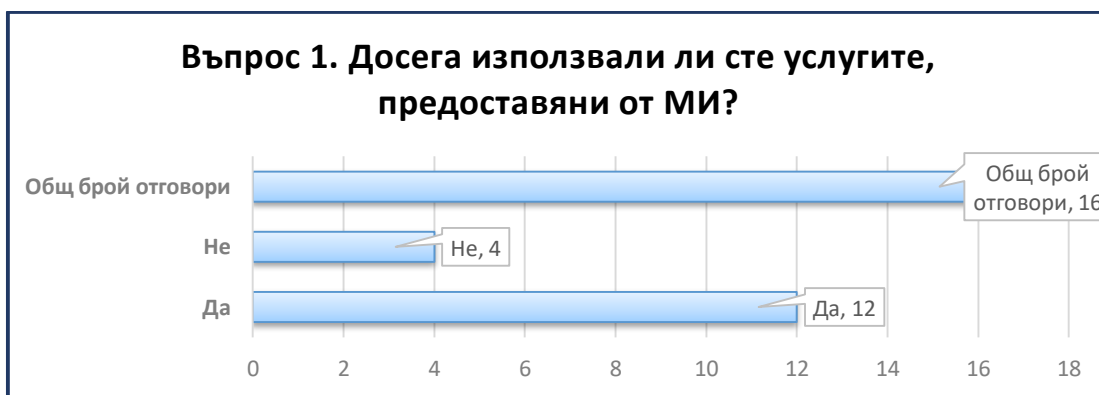
2.2.1. Извършване на анкетни проучвания.

Анкетните проучвания в министерството се провеждат чрез:

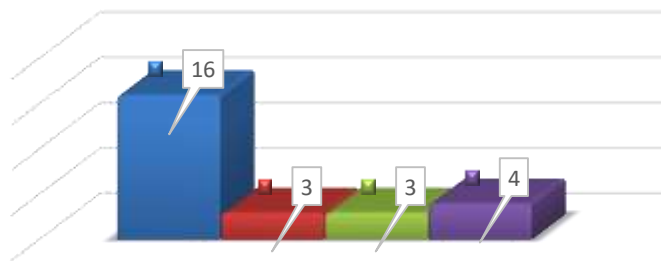
- ✓ Попълване на хартиена анкета на място в Центъра за административно обслужване (ЦАО) на МИ и пускане в нарочно определена и обозначена за това кутия;
- ✓ Онлайн анкета с аналогично съдържание на интернет страницата на МИ, като формуляра се попълва и изпраща директно от интернет страницата, без да се налага принтиране и изпращане по електронната поща.

Анкетното проучване се използва за постоянно и непрекъснато получаване на обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване, предоставяно от МИ. Анкетната карта дава най-обща възможност за получаване на обратна връзка за това, как министерството се справя с административното обслужване в различните му направления. Насочеността на анкетната карта е към изследване на определен обхват от действия за спазването на стандартите за качество на административното обслужване. През 2020г. със Заповед № РД-16-854/10.09.2020 г. на министъра на икономиката се актуализира анкетната карта с въпросите за получаване на обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите.

Попълнени през 2020г. анкетни карти, преди актуализирането, са общо 16 бр. - 15 бр. в ЦАО на ул. „Славянска“ №8 и 1 бр. електронна анкетна карти чрез интернет страницата на МИ. Попълнена е и една електронна тестова, която не се отчита. Въпросите са 9, като потребителите имат възможност да посочват повече от един отговор на част от въпросите. **Данните от попълнените анкетни карти са следните:**



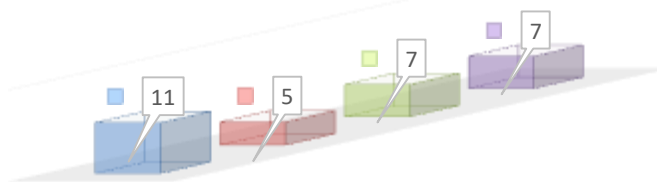
Въпрос 2. Коя от приемните на МИ посетихте?



Брой посетители

- На ул. "Славянска" № 8, "Едно гише"
- На ул. "Лега" № 4 - приемна на дирекция "Международно контролирана търговия и сигурност"
- На ул. "Княз Александър I" № 12 - приемна на дирекция "Регулиране, регистриране и контрол"
- Брой потребители, посетили повече от една приемна

Въпрос 3. Как намерихте информация за административната услуга, която ползвате?



Брой потребители

- На интернет страницата на МИ
- При посещение в приемна на МИ
- По телефона
- Брой на потребителите, получили информация чрез повече от един източник

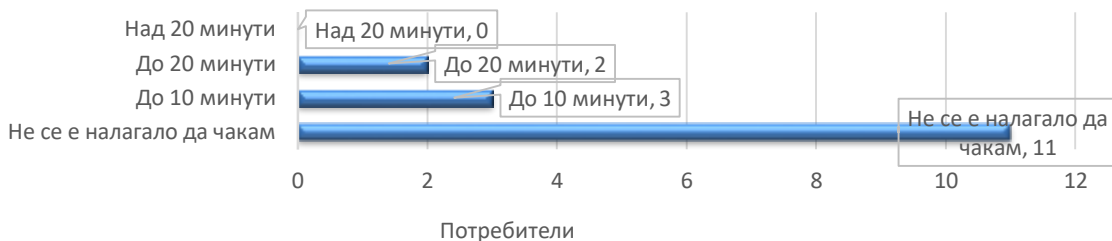
Въпрос 4. Как определяте информацията на таблото в сградата на МИ на ул. "Славянска" № 8?



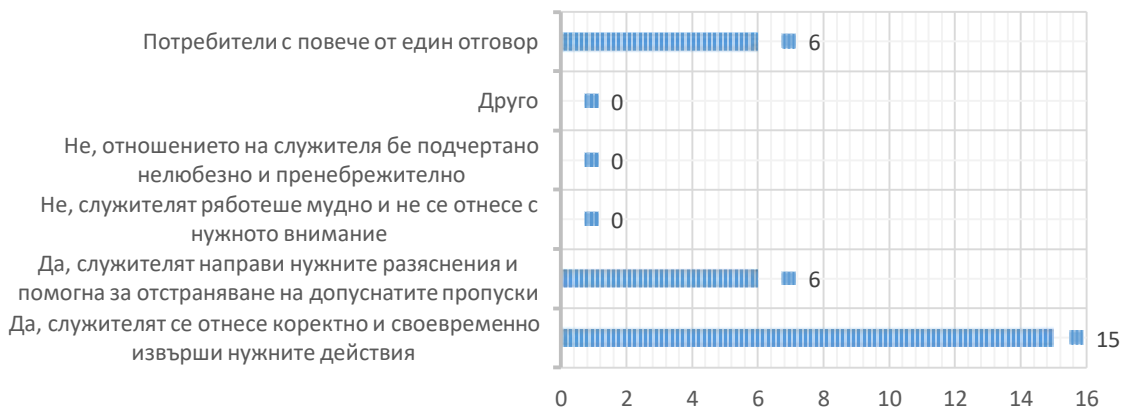
Въпрос 5. Каква допълнителна информация бихте желали да се постави на информационното табло?

Всички анкетирани не са посочили отговор.

Въпрос 6. Колко време изчакахте за да разговаряте със служителят от ЦАО/приемната?

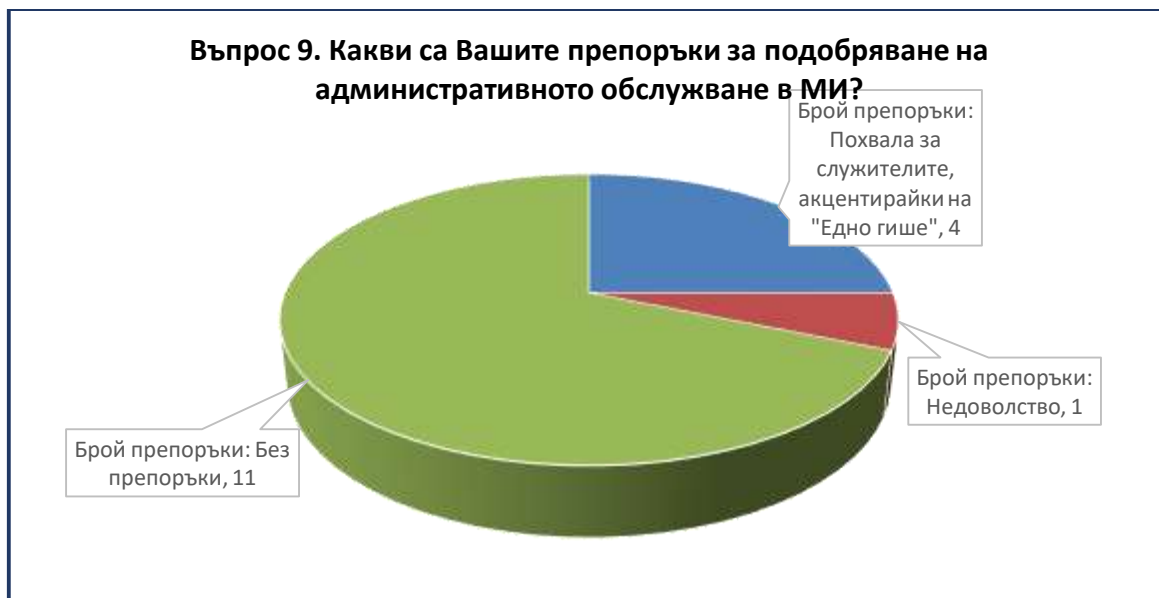


Въпрос 7. Оказано ли Ви бе нужното съдействие от служителя на МИ?



Въпрос 8. Как оценявате административното обслужване, предоставено от МИ?





От актуализираните анкетни карти е попълнена само една частично (3 отговора на 10 въпроса) чрез Интернет страницата на МИ със следните данни: *потребителят не е ползвал досега услугите на МИ, информация за тях е получил от други източници и счита, че най-много се нуждае от подобрене качеството на административното обслужване.*

2.2.2. Провеждане на консултации със служителите.

Провеждането на консултации със служителите за 2020г. се планира и приложи в следните направления:

- ✓ На провежданите регулярни работни срещи в звеното, отговорно за организацията на административното обслужване в МИ, се поставя за обсъждане получената неофициално/устно информация от потребителите (предложения и мнения) при контактите с тях в ЦАО, в специализираната администрация, като се набелязват дейности при констатирани пропуски и др.;
- ✓ Изследване организацията на административното обслужване и управлението на качеството му, във връзка с промените в НАО и РМС № 246/10.04.2020г. и идентифициране на дейности за подобрене.

На проведените работни срещи се констатира, че за да се изпълнят всички стандарти за качество на административното обслужване за Центъра за административно обслужване на министерството трябва да се: *осигури питейна вода за потребителите; да се подмени осветлението; да се подобри отоплението, чрез допълнително поставяне на климатик; информационното табло и табелите да се подменят; да се постави допълнително електронно информационно табло; да се осигури възможност за безплатен интернет достъп на потребителите, вкл. електронен достъп до информацията за услугите и др.* Допълнително,

не съществува възможност при телефонен разговор служителите на ЦАО да набират необходимия телефонен номер на потребителя и да прехвърлят автоматично разговора.

На работните срещи се обърна внимание на това, че техническото функциониране и поддръжка на официалната електронна поща, е от първостепенна важност за гарантиране получаването и пълнотата на всички електронните документи, изпращани на официалния електронен адрес на министерството.

Обсъдена бе необходимостта от актуализирането на Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в МИ.

Постигнати резултати през 2020г.:

Изготвени са нови Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в МИ, които са утвърдени със Заповед № РД-16-657/31.07.2020г. на главния секретар на министерството и са качени на интернет страницата на министерството.

През 2020г. се изпълниха следните необходими дейности по ремонта и оборудването на Центъра за административно обслужване на министерството: *осигури се диспенсър с питейна вода за потребителите; помещението се боядиса; монтираха се нови осветителни тела и климатик; изпълняват се дейности по подмяна на информационните табла и табелите; поставено е допълнително електронно информационно табло; осигурен е компютър с безплатен интернет достъп на потребителите, вкл. електронен достъп до информацията за услугите.*

Допълнително, в ЦАО са въведени и противоепидемични мерки с поставянето на плъзгащи се врати, дезинфектанти и др.

Настроени са телефонните апарати в ЦАО, с допълнителна възможност при телефонен разговор служителите на ЦАО да набират необходимия телефонен номер на потребителя и да прехвърлят автоматично разговора.

2.2.3. Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“.

Методът през 2020г. се прилага:

- ✓ Регулярно – по телефона от ръководителя на звеното за административно обслужване в МИ за проследяване цялостната организация по предоставяне на административни услуги в МИ от ЦАО и др.;
- ✓ За конкретно планирано проучване – по електронен път проверка от интернет страниците на второстепенните разпоредители с бюджет по бюджета на министерството (ВРБ) на актуалността на публикувани документи, касаещи административното обслужване;
- ✓ При възникнала през годината извънпланова необходимост от проучване.

През 2020г. директорът на дирекция „Административно обслужване“ регулярно извършва проверки по телефона като потребител на административни услуги. Не са констатирани неизпълнения или пропуски.

Направена е проверка на интернет страниците на ВРБ за актуалността на задължителните за публикуване вътрешни правила за организацията на административното обслужване и харта на клиента, като за констатациите са уведомени ВРБ.

2.2.4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали.

Методът се прилага за:

- ✓ Постъпили сигнали и предложения във връзка с административното обслужване (съгласно Глава осма от АПК) в министерството;
- ✓ Постъпили жалби по въпроси, представляващи законен интерес на потребителите, във връзка с определено поведение/фактическо положение на административното обслужване и съдържащите се в тях искания/молби за отстраняване на посочени нередности.
- ✓ Постъпили похвали по различни канали в министерството, като изказано одобрение/положителен отзив за организацията на административното обслужване.

Съгласно подадена отчетна информация от дирекциите, предоставящи административни услуги и инспектората на министерството, през 2020г. не са постъпвали сигнали и предложения относно поведение/обстоятелство на административното обслужване, съгласно Глава осма от АПК. Не са идентифицирани и жалби в тази област.

Постъпилите похвали за служителите и за организацията на административното обслужване са устни и в попълнените анкетни карти.

2.2.5. Анализ на медийни публикации.

Наблюдението включва национални медии, радио, телевизия, печатни издания, информационни агенции, онлайн издания, социални мрежи и други, след прецизен подбор, за да се установи нагласата на потребителите и тяхната удовлетвореност от административното обслужване, във връзка с административните услуги и регулаторните режими на министерството.

Методът се използва за да се:

- ✓ Реагира, при необходимост, веднага на конкретни публикации, относно качеството на административното обслужване в министерството;
- ✓ Проведе медийно наблюдение и анализ за определен период от време на тема с медийен интерес, във връзка с административна услуга/регулаторен режим на министерството.

През 2020г. не са идентифицирани медийни прояви, акцентирани на административното обслужване в министерството. Допълнително, документите обществено публикувани на Портала за обществени консултации на проекти и консултационни документи на нормативни актове, касаещи административни услуги и регулаторни режими на министерството, не показват за 2020г. наличие на публичен интерес и обществени коментари по тях в областта на административното обслужване. Такъв интерес не е

идентифициран и по Проекта през 2020г. на Наредба за изменение и допълнение на Наредба № РД-04-2 от 16.07.2019 г. за реда и условията за водене на регистър на лицата, осъществяващи икономически дейности, свързани с нефт и продукти от нефтен произход (2 работни становища по конкретни разпоредби). За съпоставка през 2018 г. по проекта за изготвяне на цитираната Наредба има 4 обширни становища/коментари, през 2019г. при повторно разработения нов проект на Наредба са дадени отново 5 обширни становища/коментари (Справката за отразяване на предложенията и становищата от обществените консултации е 40 страници), а по проекта през 2019г. на ЗИД на Закона за административното регулиране на икономическите дейности, свързани с нефт и продукти от нефтен произход са отчетени 20 обширни публични становища/коментари (Справката за отразяване на предложенията и становищата от обществените консултации е 58 страници), вкл. с голям медиен интерес.

2.2.6. Провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи.

Консултациите с представители на частния сектор и на гражданското общество са заложили като един от принципите при осъществяване на дейността на администрациите. Съветите, като консултативни органи, осигуряват необходимата координация при определянето и провеждането на държавната политика в дадена област или по особено важни въпроси от обществена значимост, към които биха могли да бъдат отнесени и въпросите за организацията на административното обслужване и за удовлетвореността от предоставяните административни услуги.

През 2020г. са планирани дейности, свързани с анализ и начини за приложимост на метода. В изпълнение на планираното е запознат секретаря на Националния икономически съвет с необходимостта поне веднъж годишно да се включва за обсъждане удовлетвореността от административното обслужване с представителите в Съвета от неправителствените организации и бизнес.

2.2.7. Анализ на вторична информация.

За прилагането на метода се използва анализиране на налична актуална и пълна информация (документи в публичното пространство или получени в министерството), създадена в министерството или от други административни органи във връзка с административното обслужване. Източници на информация са всички документи, анализи, отчети, доклади, изследвания и други материали, свързани с административното обслужване.

Методът през 2020г. се прилага:

- ✓ Регулярно – за преглед и изследване на публични и получени в министерството проучвания, изследвания и анализи през годината във връзка с удовлетвореността на потребителите от административното обслужване;

- ✓ За конкретно планирано проучване – по електронен път проверка и анализ на публикуваните пилотни Харти на клиента, посочени в приетото с РМС № 246/10.04.2020г. Ръководство за разработване на Харта на клиента.
- ✓ При възникнала през годината извънпланова необходимост от проучване.

През 2020г. е направено е проучване на публикуваните пилотни Харти на клиента, посочени в приетото с РМС № 246/10.04.2020г. Ръководство за разработване на Харта на клиента. Актуализирана е Хартата на клиента на МИ със Заповед № РД-16-854/10.09.2020 г. на министъра на икономиката.

3. Управление на удовлетвореността на потребителите.

3.1. Анализирание на резултатите/данните от проучванията и формулиране на препоръки.

3.1.1. Анкетни проучвания .

Относително малък е броя на попълнените анкетни карти, което не може да даде задълбочена и пълна информация за изследване на цялостната дейност по административното обслужване. Анкетната карта, попълнена онлайн на Интернет страницата на министерството само дава незадоволителна оценка на административното обслужване. Преобладаващата част от оценките са отлични за предоставеното административно обслужване. Получените добри оценки не са придружени с конкретна информация за необходими подобрения. Единодушно е положителното мнение на анкетирания за служителите, контактували с тях във връзка с административното обслужване, основно служителите от ЦАО. По-голямата част от анкетирания използват услугите на министерството повече от един път, което означава задълбочено познаване на организацията на административното обслужване и отговорно отношение към анкетното проучване. Като цяло не се констатира забавяне/изчакване от страна на потребителите при обслужването им в ЦАО.

Изводите, които могат да се направят от получените резултати са, че отношението към административното обслужване, предоставяно от МИ, за основната част от анкетирания е положително.

Необходимо е да се насочи вниманието на потребителите към анкетните карти, с цел поощряване на интереса им за тяхното попълване. Във връзка с това, на таблото в ЦАО е поставена информация, насочваща вниманието за наличието на хартиена в ЦАО и на онлайн анкета на интернет страницата на МИ. Предвид това, че потребителите се чувстват по-малко ограничени в онлайн пространството, на хартиените анкети или на мястото на поставянето им ще бъде поставена допълнителна информация за наличието на онлайн анкета на интернет страницата на МИ.

Необходимо е допълнително да се анализира приложимостта на разпоредбите за уведомяване при препращане по компетентност.

3.1.2. Проведени консултации със служителите.

През 2020г. в МИ цялостно са въведени и се спазват общите стандарти за качество на административното обслужване.

В ЦАО е доставено необходимото оборудване и са извършени са необходимите ремонтни и други дейности. В процес на изготвяне и доставка са само новите табели и информационни табла. Допълнително, в ЦАО са въведени и необходимите противоепидемични мерки. Подобрено е обслужването на потребителите по телефона.

Актуализирани са Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в МИ.

През 2021г. ще се финализират иницираните дейности, в процес на изпълнение.

3.1.3. Наблюдения по метода „таен клиент“.

През 2020г. са извършени наблюдения по метода „таен клиент“, съгласно планираните за годината.

През 2021г. да се продължи с наблюдението, като се разшири обхвата му в други области.

3.1.4. Сигнали, предложения, жалби и похвали.

Подадена е отчетна информация за административното обслужване от дирекциите, предоставящи административни услуги и инспектората на министерството за 2020г. Не се формулират допълнителни изводи/препоръки.

3.1.5. Медийни публикации.

През 2020г. не са идентифицирани медийни прояви, акцентирани върху административното обслужване в министерството. Не се формулират допълнителни изводи/препоръки по тази мярка.

3.1.6. Провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи.

През 2020г. само са стартирали дейностите по тази мярка без да са налице конкретни резултати. През 2021г. дейностите трябва да започнат да се прилагат по мярката.

3.1.7. Вторична информация.

През 2020г. са изпълнени планираните дейности по мярката. През 2021г. да се продължи с изучаването на вторичната информация, като полезните идеи се обсъждат и при необходимост прилагат.

3.1.8. Други изводи/препоръки:

Получената и анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите не са обсъдени и консултирани през

2020г. с неправителствени организации на гражданите и бизнеса и с представители на гражданското общество. Необходимо е да се предприемат дейности в тази посока.

3.2. Действия за подобряване на административното обслужване през 2020г. в резултат на обратната връзка.

- ✓ Извършени ремонтни и други дейности и доставено допълнително оборудване на ЦАО. Планирани дейности и такива в процес на изпълнение през 2021г. Въведени противоепидемични мерки;
- ✓ Заповед № РД-16-657/31.07.2020г. на главния секретар на министерството за утвърждаване на Вътрешни правила за организация на административното обслужване в МИ. Заповед № РД-16-854/10.09.2020г. на министъра на икономиката за утвърждаване Харта на клиента на МИ и Анкетна карта за обратна връзка. Планирани допълнителни дейности за подобряване на анкетните проучвания
- ✓ Въвеждане на методите за обратна връзка и изследване на удовлетвореността;
- ✓ За всяка административна услуга/регулаторен режим на МИ за нуждите на ЦАО са изготвени актуализирани контролни карти и информация за таксите им;
- ✓ Дадени указания във връзка с проведените наблюдения по метода „таен клиент“;
- ✓ Набелязани дейности за изпълнение през 2021г.