



ГОДИШЕН ДОКЛАД

ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ
ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В
МИНИСТЕРСТВОТО НА ИКОНОМИКАТА ПРЕЗ 2021г.

1. Увод

Настоящият доклад е изготвен и публикуван на интернет страницата на министерството в изпълнение на нормативните разпоредения на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО).

Съгласно НАО, **потребител** е всеки гражданин или организация, които:

а) 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;

б) подават сигнали, предложения, жалби и други;

в) 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, които са публикувани на интернет страницата на министерството. Получената информация от обратната връзка е анализирана и обсъждана и заедно с резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите и предприетите действия за подобряване на административното обслужване са отразени в настоящия доклад.

Главната цел на проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги е повишаването на качеството на административното обслужване, с обща насоченост и/или акцентирано към определени административни 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 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.

2.1.1. Задължителни методи.

Измерването на удовлетвореността на потребителите се осъществява чрез 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.

2.1.2. Допълнителни методи

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. Проведено проучването през 2021г.

Предвид важните нормативни промени в Наредбата за административното обслужване, приети през 2020г., планираното и извършено проучване за 2021г. продължава да обхваща елементи по организацията на предоставяне на услуги и дейности при административното обслужване в МИ, като наблюдението се акцентира върху **прилагането на нормативните 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 2021г. се планира и проведе основно в рамките на функционалните задължения на дирекция „Административно обслужване“, подпомогнато от дирекциите с отговорности по предоставянето на административни услуги.

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

2.2.1. Информация, оценки и препоръки, постъпили и/или събрани чрез използването на методите за обратна връзка.

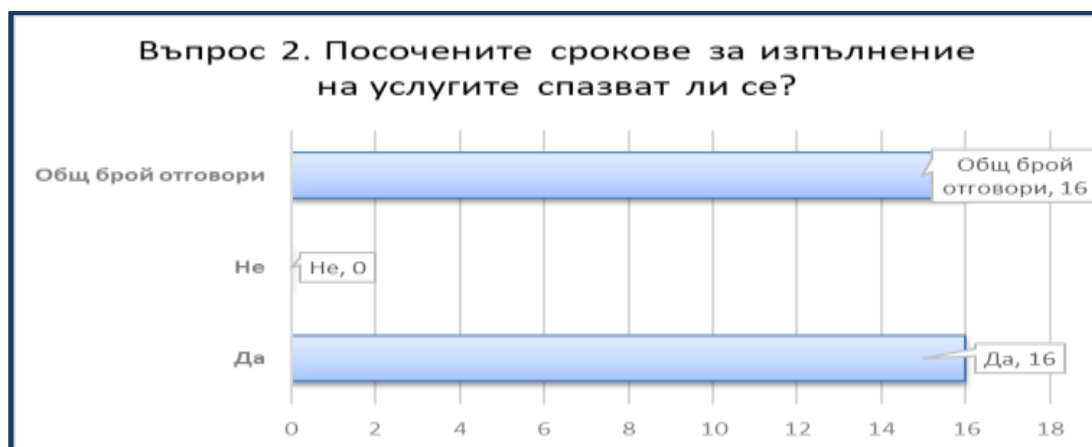
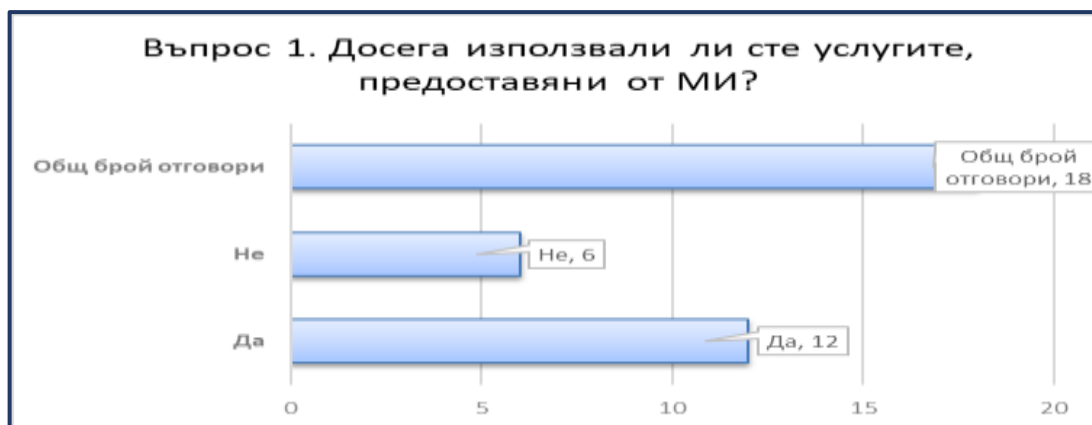
А). Извършване на анкетни проучвания.

Анкетните проучвания в министерството са основна форма на проучване и 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 министерството. 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 дейности за спазването на стандартите за качество на административното обслужване.

Попълнени през 2021г. анкетни карти са общо 18 бр. - 17 бр. на хартия в ЦАО на ул. „Славянска“ №8 и 1 бр. електронна анкетна карти чрез интернет страницата на МИ. Въпросите са 10, като потребителите имат възможност да посочват повече от един отговор на част от въпросите, както и свободен текст на един въпрос. **Данните от попълнените анкетни карти са следните:**



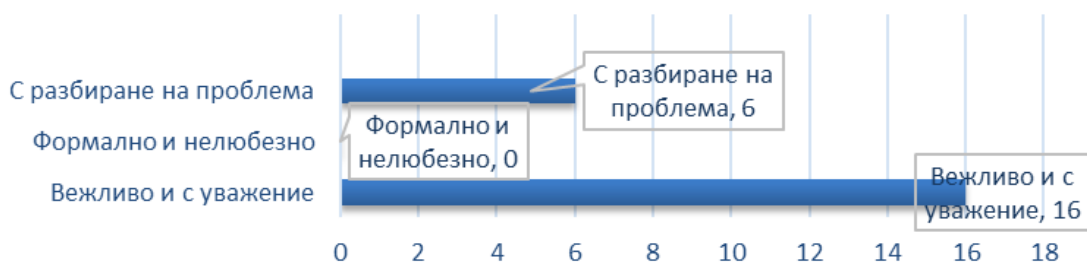
Въпрос 3. От къде получихте информация за предоставяните от МИ услуги?



Въпрос 4. Лесно ли се намира информация за услугите на МИ?



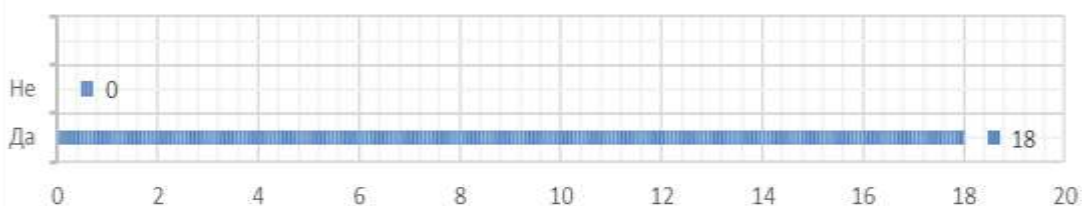
Въпрос 5. Служителите от Центъра за административно обслужване (ЦАО) са се отнесли към Вас:



Въпрос 6. Доволни ли сте от бързината, с която Ви обслужват служителите от ЦАО?



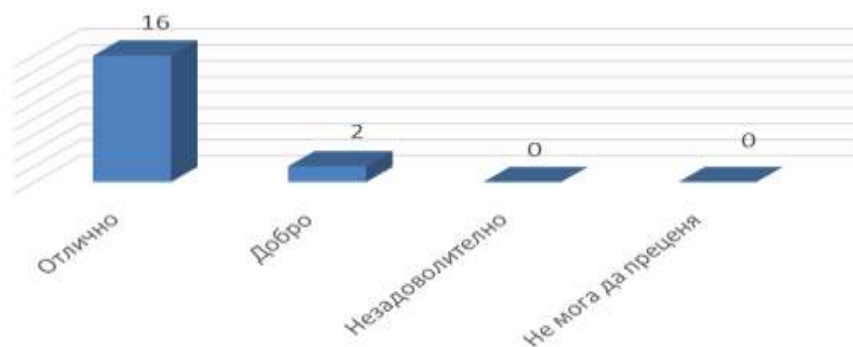
Въпрос 7. Според Вас служителите, които Ви обслужват, достатъчно компетентни ли са?



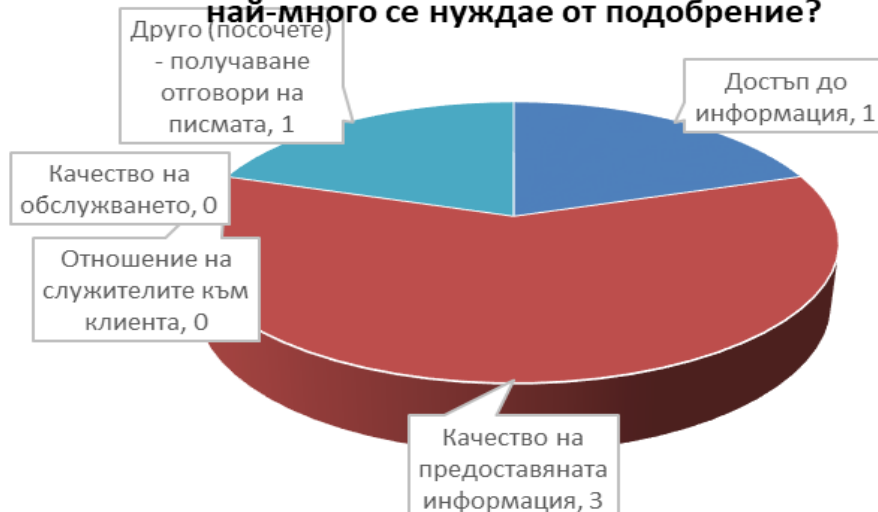
Въпрос 8. Ако отговора на предишния въпрос е "не", моля конкретизирайте за кои служители:



Въпрос 9. Моля, оценете качеството на административното обслужване при нас:



Въпрос 10. Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрение?



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. Основно оценките са положителни за предоставеното административно обслужване. Не е посочена конкретна информация за необходими подобрения. Единодушно е положителното мнение на анкетираните за служителите, контактували с тях във връзка с административното обслужване, основно служителите от ЦАО. По-голямата част от анкетираните 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 анкетираните е положително.

Необходимо е да се насочи вниманието на потребителите към анкетните карти, с цел поощряване на интереса им за тяхното попълване.

Б). Провеждане на консултации със служителите.

Провеждането на консултации със служителите за 2021г. продължи да се прилага през годината в иницирираните от предишната година направления, а именно:

- ✓ 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, като се набелязват дейности при констатирани пропуски, вкл. и от служителите, и др.;
- ✓ Изследване организацията на административното обслужване и управлението на качеството му, във връзка с стандартите за качество в НАО и РМС № 246/10.04.2020г. и идентифициране на дейности за подобрене.

На проведените работни срещи се констатира, че се изпълняват стандартите за качество на административното обслужване за Центъра за административно обслужване на министерството.

След направен анализ бе установено, че в ЦАО натовареността на служителите е повишена и консултациите по телефона се увеличават, предвид на което е необходимо при продължително позвъняване без отговор от ЦАО (при натовареност и невъзможност) да се осъществи техническа възможност за прехвърляне на обаждането във вътрешното деловодство и от там да се обслужат потребителите. Във връзка с посоченото, телефонните апарати са настроени с допълнителна техническа възможност.

Допълнително, необходимо е да се извършват регулярни проверки за актуалност и съответствие на обявените телефони за консултации на интернет страницата и в административния регистър и от специализираните дирекции и спазването от тяхна страна също на Стандарта за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори. За изпълнение на посоченото писмено са изпратени указания за извършване на регулярни проверки за актуалност и съответствие на обявените телефони за консултации на интернет страницата и в административния регистър от специализираните дирекции и спазването от тяхна страна също на стандарта.

През 2021г. се подмениха всички информационни табла и табели в Центъра за административно обслужване на министерството и се постави климатик.

В). Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“.

Методът през 2021г. 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.

През 2021г. директорът на дирекция „Административно обслужване“ регулярно извършва проверки по телефона като потребител на административни услуги на административните звена в министерството и на второстепенните разпоредители с бюджет към министъра. Не са констатирани неизпълнения или пропуски. Допълнително, извършена е проверка и на интернет страниците за наличието на списък с извършваните електронни административни услуги и на необходимата информация за заявяването им по електронен път.

Изпратени са писмени указания на ВРБ за необходимостта от задължително актуализиране на вътрешните правила за организацията на административното обслужване и хартата на клиента, предвид извършените нормативни промени в НАО през 2020г.

Г). 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 2021г. 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 отразени в попълнените анкетни карти.

Д). 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 услугите 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 медиен интерес, във връзка с услуга/регулаторен режим на министерството.

През 2021г. не са идентифицирани медийни прояви, акцентирани върху 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 2021г. наличие на публичен интерес и обществени коментари по тях в областта на административното обслужване.

Е). 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 2021г. не са извършвани конкретни дейности по метода, планирани са такива за 2022г. чрез Националния икономически съвет.

Ж). 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 2021г. 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 публикувана информация по актуални въпроси.

✓ При възникнала през годината извънпланова необходимост от проучване.

През 2021г. е правен регулярно преглед на информацията във връзка с административното обслужване в секциите „Публикации“ на Портала за обществени консултации и на Института по публична администрация. Получената информация ще бъде използвана за прилагане на **метода „провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи“**.

2.2.2. Други предложения за подобряване, постъпили през отчетната година.

Съгласно чл. 25 от Наредбата за административното обслужване, за спазване изискванията към прилагането на методите за обратна връзка и към изготвяне на годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите, предвидени в Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите (т.3, подточка 3.1. Планиране, на приетата с РМС № 246/10.04.2020г. Методология) **за 2022г. в Министерството на икономиката и индустрията ще се разработи писмен План за провеждане на проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване**, в който ще залегнат конкретни дейности по всеки от методите за обратна връзка.

Анализирана и обсъдена е необходимостта от последващо актуализиране на Вътрешните правила за организацията на административното обслужване, призначено и от извършените нормативни промени на НАО (ДВ. бр.90 от 29.10.2021г.). Работи се по актуализирането им.

През изминалата година беше предложено да се продължи процеса по електронизиране на административните услуги на министерството, вкл. качването им на Единния портал за достъп до ЕАУ. Броя на ЕАУ, предоставяни от министерството ще бъде увеличен с 14.

Получената и анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите не са обсъждани и консултирани през 2021г. с неправителствени организации на гражданите и бизнеса и с представители на гражданското общество. За 2022г. е предложено това обсъждане да се инициира с представителите на бизнеса в Националния икономически съвет.

3. Управление на удовлетвореността на потребителите.

3.1. Ресурсна обезпеченост, мониторинг и оценка

Постигането на целите за оценка на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване през 2021г. не изискват допълнителни ресурси. Такива не се планират и за 2022г.

Мониторинга на процесите по управление на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване се извършва от дирекция „Административно обслужване“, съвместно с другите дирекции в министерството, предоставящи конкретни

административни услуги на потребителите. За резултатите и дейностите периодично се уведомява ръководството на министерството и се съставят необходимите отчети.

През 2021г. в МИ като цяло са въведени и се спазват общите стандарти за качество на административното обслужване.

3.2. Действия за оптимизиране на процесите и подобряване на административното обслужване.

- ✓ Разработване за 2022г. на писмен План за провеждане на проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване, в който ще залегнат конкретни дейности по всеки от методите за обратна връзка.
- ✓ За 2022г. обсъждане на получената и анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите с представителите на бизнеса в Националния икономически съвет.
- ✓ Увеличаване броя на ЕАУ на Единния портал за достъп до ЕАУ, поддържан от ДАЕУ;
- ✓ В ЦАО е доставено необходимо оборудване и са извършени ремонтни и други дейности. Изготвени и поставени са нови табели и информационни табла и е монтиран климатик. Подобро е обслужването на потребителите по телефона.
- ✓ Анализирана и обсъдена е необходимостта от последващо актуализиране на Вътрешните правила за организацията на административното обслужване, призначено и от извършените нормативни промени на НАО (ДВ. бр.90 от 29.10.2021г.). Работи се по актуализирането им.
- ✓ Набелязани други дейности за изпълнение през 2022г., основно във връзка с реструктурирането на административното обслужване и осигуряване на приемственост след разделянето на Министерството на икономиката и създаването на Министерство на икономиката и индустрията и Министерство на иновациите и растежа.