



ГОДИШЕН ДОКЛАД

ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ
ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В
МИНИСТЕРСТВОТО НА ИКОНОМИКАТА И ИНДУСТРИЯТА
ПРЕЗ 2024 г.

1. Увод

Настоящият доклад е изготвен и публикуван на интернет страницата на Министерството на икономиката и индустрията (МИИ) в изпълнение на нормативните разпореджения на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО), съгласно които всяка година до 1 април администрациите изготвят годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година, който се публикува на интернет страницата на съответната администрация.

Потребител, съгласно НАО, 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 МИИ 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 МИИ, 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 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 в МИИ с насоченост към всички потребители на услуги и с допълнителен акцент за конкретни 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 № 246/10.04.2020 г. за одобрение 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 следния допълнителен метод, предвиден в чл. 24, ал. 2 на НАО:

6. *анализ на вторична информация.*

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

2.2. Планирано и проведено проучването през 2024 г. – данни и резултати

Проучването през 2024 г. е проведено съгласно предварително планирани дейности, които претърпяха корекции през годината във връзка със структурните промени в министерството, засягащи и дирекции с отговорности по предоставянето на услуги. Наблюдение е извършено на цялостното предоставяне на услуги и дейности при административното обслужване в МИИ. Изследването през 2024 г. се планира и проведе основно в рамките на функционалните задължения на дирекцията с отговорности за административно обслужване в министерството, подпомогната от дирекциите с отговорности по предоставянето на административни услуги. Целевите групи за проучване са потребителите на административни услуги и служителите от министерството, осъществяващи дейности по административното 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 МИИ и пускане в нарочно определена и обозначена за това кутия;
- ✓ Онлайн анкета с аналогично съдържание на интернет страницата на МИИ, 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. В анкетната карта е предоставена и възможност за свободен текст от потребителя, с цел допълнително мнение извън административно регулираните варианти на обхват и набор на отговори.

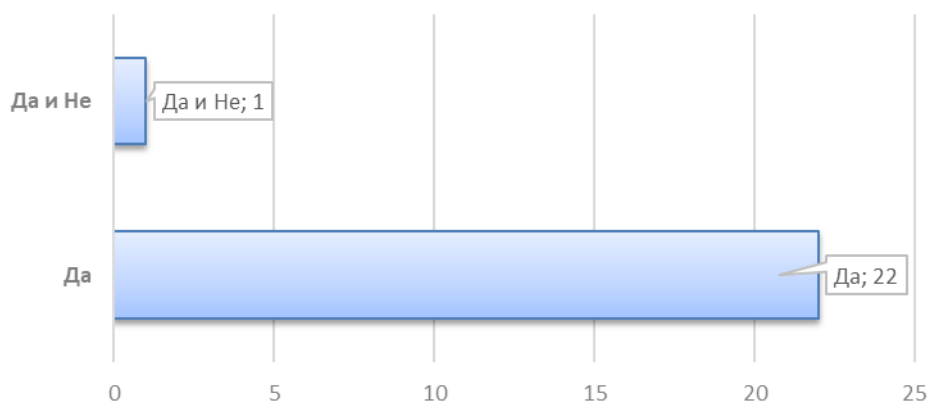
Със Заповед № РД-16-667/07.08.2024 г. на министъра на икономиката и индустрията е актуализирана анкетната карта, с цел едни и същи въпроси да не се използват прекалено дълго време. Във връзка с това данните от попълнените анкетни карти през 2024 г. ще бъдат разгледани по отделно за два периода: 01.01.2024 – 07.08.2024 г. и 08.08.2024 – 31.12.2024 г.

А.1.) Анкетни проучвания на всички потребители на административни услуги на МИИ за периода 01.01.2024 – 07.08.2024 г.

Отчетените попълнени за посочения период през 2024 г. анкетни карти са общо 28 бр. - 26 бр. на хартия в ЦАО на ул. „Славянска“ № 8 и 2 бр. електронни анкетни карти чрез интернет страницата на МИИ. Въпросите са 10, като потребителите имат възможност да посочват повече от един отговор, да не отговарят на даден въпрос по тяхна преценка, както и да напишат свободен текст. **Данните от попълнените анкетни карти са следните:**



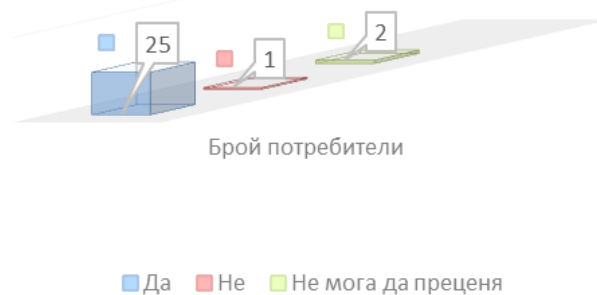
Въпрос 2. Посочените срокове за изпълнение на услугите спазват ли се?

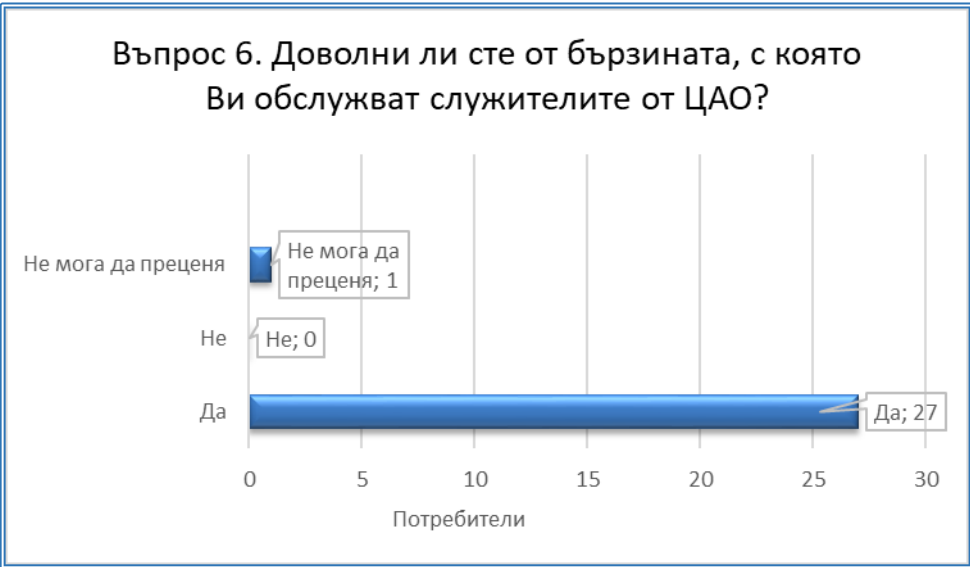


Въпрос 3. От къде получихте информация за предоставяните от МИИ услуги?



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

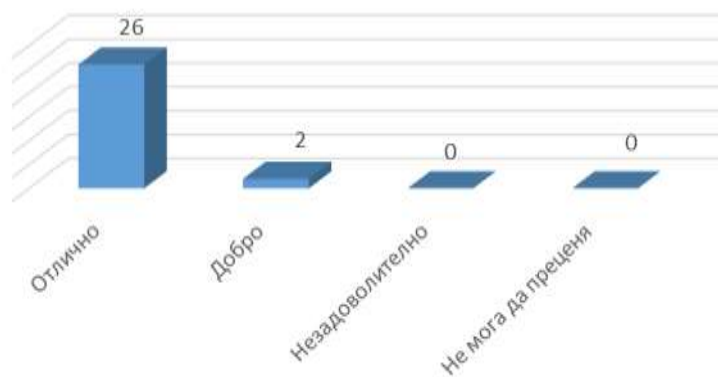




Въпрос 8. Ако отговора на предишния въпрос е "не", моля конкретизирайте за кои служители:



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



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



Основно оценките от анкетното проучване са положителни за предоставеното административно обслужване. Не е посочена конкретна информация за необходими подобрения. 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. Преобладаващо е положителното мнение на анкетираните при контактите им във връзка с административното обслужване. Положителна тенденция в сравнение с предишните години е че почти всички анкетираните вече посочват, че информацията за административните услуги на МИИ се намира лесно, че са доволни от компетентността, бързината и качеството на обслужването, че служителите не се отнасят формално и нелюбезно.

В сравнение с предишните години се е увеличил и броя на анкетираните, които не са направили коментар за аспекта от административното обслужване, който потребителите считат, че най-много се нуждае от подобрение. Като извод може да се посочи, че предприеманите мерки за подобряване на административното обслужване дават положителни резултати.

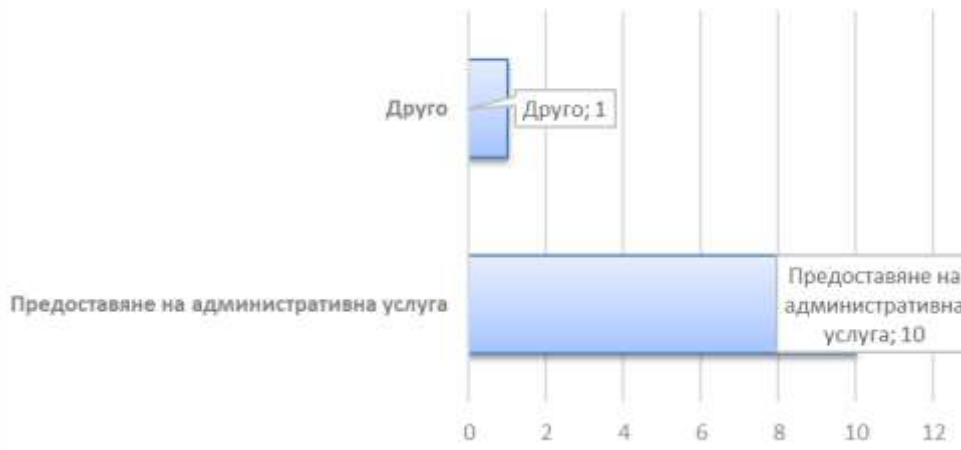
Получените резултати показват, че отношението към административното обслужване, предоставяно от МИИ е положително.

А.2.) Анкетни проучвания на всички потребители на административни услуги на МИИ за периода 08.08.2024 – 31.12.2024 г.

Отчетените попълнени за посочения период през 2024 г. актуализирани анкетни карти са общо 11 бр. - 10 бр. на хартия в ЦАО на ул. „Славянска“ № 8 и 1 бр. електронна анкетна карта чрез интернет страницата на МИИ. Въпросите са 11, като потребителите имат възможност да посочват повече от един отговор, да не отговарят на даден въпрос по тяхна преценка, както и да напишат свободен текст. **Данните от попълнените актуализирани анкетни карти са следните:**



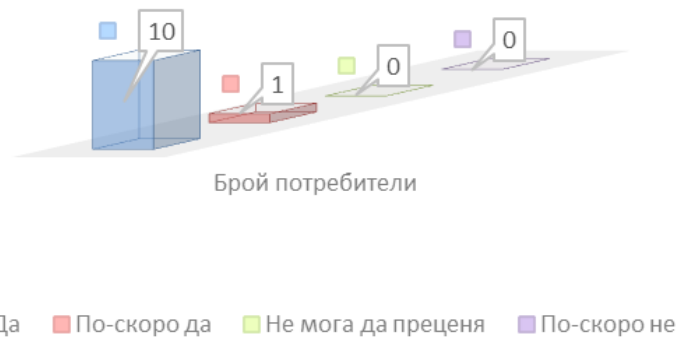
Въпрос 2. Причина за посещението:



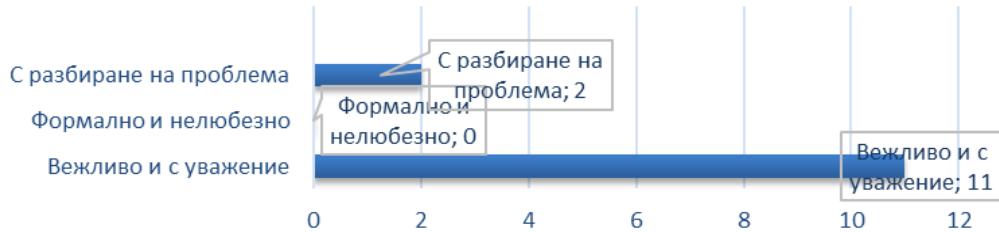
Въпрос 3. От къде получихте информация за предоставяните от МИИ услуги?



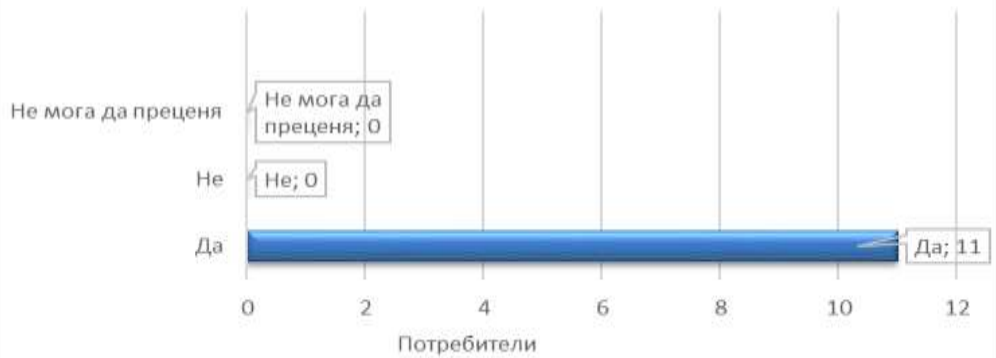
Въпрос 4. Точна и разбираема ли е информацията за услугите на МИИ?



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



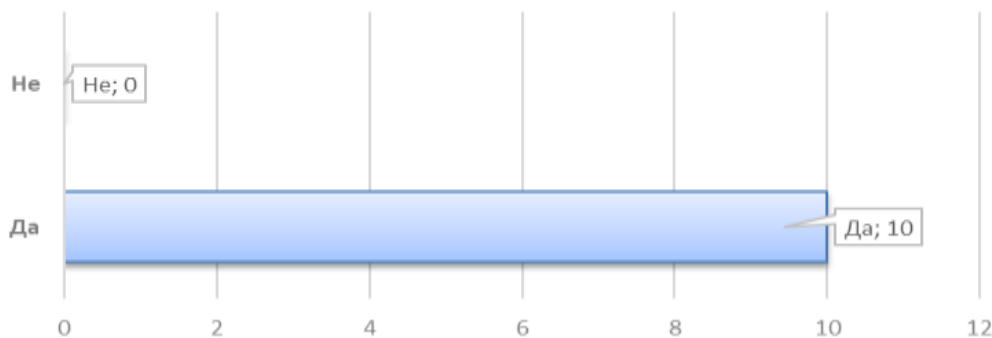
Въпрос 6. Доволни ли сте от бързината, с която Ви обслужват служителите от ЦАО?



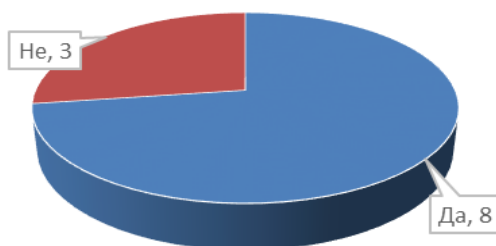
Въпрос 7. Служителите от специализираните дирекции, които Ви обслужват, са се отнесли към Вас:



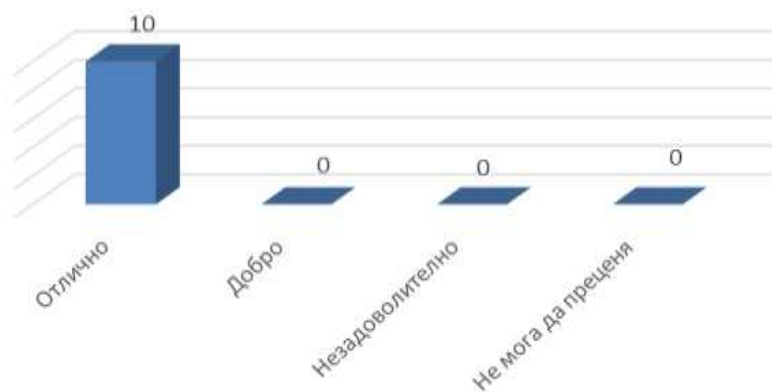
Въпрос 8. Спазват ли се законоустановените срокове за извършването на заявената от Вас административна услуга:



Въпрос 9. Знаете ли, че на Портала за електронно управление (<https://egov.bg/>) и на Интернет страницата ни са електронните административни услуги на МИИ?



Въпрос 10. Моля, оценете качеството на административното обслужване при нас:



Въпрос 11. Моля, изразете Вашето мнение за административното обслужване в МИИ и качеството на предоставяните административни услуги. Споделете Вашите препоръки, забележки или друга важна информация относно административното обслужване:

- 9 от анкетираните не са отговорили;
- 1 анкетиран е посочил, че служителите са много мили и отзивчиви;
- От фирма „Буллхоумс“ ООД са посочили, че са възхитени от отзивчивостта и съдействието, което им е оказал СТИВ Шанхай за изясняване на търговски въпрос. Допълнително са пояснили, че виждат, че анкетата е по отношение на качеството на административните услуги, но няма къде на друго място да изразят благодарността си.

Анкетното проучване с актуализираните анкетни карти запазва положителната тенденция на оценките за предоставеното административно обслужване. Въпросът по отношение на електронните административни услуги на МИИ има за цел и да привлече вниманието на анкетираните върху предоставянето на административните услуги и по електронен път. Преобладаващата част от анкетираните са от бизнеса, предвид и насочеността на административните услуги на министерството. Новият въпрос за оценка качеството на обслужване от страна на специализираните дирекции, които обслужват потребителите, показват положителното отношение и към тяхната работа.

Изводите, които могат да се направят от получените резултати на актуализираното анкетно проучване потвърждават, че отношението към административното обслужване, предоставяно от МИИ е положително.

Б). Провеждане на консултации със служителите.

Консултациите със служителите са метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите, при който се използват основно възприятията и впечатленията на служителите, които контактуват с потребителите в хода на осъществяване на административното обслужване (служителите в ЦАО и от специализираната администрация, предоставяща административни услуги).

Провеждането на консултации със служителите се прилага чрез провеждане на регулярни работни срещи в звеното, отговорно за организацията на административното обслужване в МИИ, на които се обсъжда получената неофициално/устно информация от потребителите (предложения и мнения) при контактите с тях в ЦАО, като се набелязват дейности при констатираните пропуски и др.

Отчетени са през 2024 г. изпълнение на стандартите за качество на административното обслужване за ЦАО на министерството и подобряване координирането на обслужването по телефона.

Специализираните дирекция не съобщават преки наблюдения от общуването им с потребителите за негативни впечатления и/или изказани мнения относно качеството на обслужването, от които да се формулират препоръки/мерки за подобряването му.

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

Регулярно – по телефона, електронно и чрез наблюдение по места от ръководителя на звеното за административно обслужване в МИИ се проследява цялостната организация по административното обслужване, вкл. за хора с увреждания. При извършваните наблюдения не са констатирани неизпълнения или пропуски, предвид на което не са инициирани предложения за конкретни дейности до министъра.

Г). Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали.

Методът се прилага за оптимизиране организацията на работата и административното обслужване, чрез анализ на:

- ✓ 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 2024 г. не са постъпвали в техните компетентности сигнали и предложения относно 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 или писмено отразени в попълнените анкетни карти.

Д). Анализ на медийни публикации.

Наблюдението е на национални медии и други, от които въз основа на прецизен подбор на публикациите може да се установи нагласата на потребителите и удовлетвореността от административното обслужване на министерството.

През 2024 г. не са идентифицирани медийни прояви, акцентирани върху административното обслужване в министерството.

Е). Анализ на вторична информация.

За прилагането на метода се използва анализиране на налична 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.

Регулярно и при необходимост се извършва преглед на информацията във връзка с административното обслужване на Портала за обществени консултации, на интернет страницата на Института по публична администрация и др. Получената информация се използва за повишаване качеството и знанията във връзка с административното обслужване в министерството и за използване на добри практики.

През годината се проучи и анализира вторична информация, касаеща намаляването на административната тежест, регулаторните политики и др.

2.2.2. Други предприети действия през отчетната година.

През изминалата 2024 г. бяха актуализирани: Хартата на клиента на министерството; Анкетната карта за проучване мнението на потребителите; Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в МИИ; Вътрешните правила за организацията на административното обслужване по телефона.

Въведен бе нов ред за регистриране на документите на административните услуги в автоматизираната информационна система за управление на документооборота и работния поток, като се въведоха нови регистрационни номера за административните услуги на МИИ и за относимите вътрешни заповеди. Посочените промени са положителни, произтичат от извършени проверки на административното обслужване в министерството и са отразени и в Правилника за организацията на документооборота в МИИ.

През изминалата година продължи процеса и по електронизиране регистрите на министерството на информационна система за централизирано изграждане и поддържане на регистри, разработена от МЕУ.

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 2024 г. не изисква допълнителни ресурси. Такива не се планират и за 2025 г.

Мониторинга на процесите по управление на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване се извършва от дирекцията с отговорности за административното обслужване в министерството, съвместно с другите дирекции в министерството, предоставящи конкретни административни услуги на потребителите. За резултатите и дейностите периодично се обменя информация между ръководителите на дирекции и при необходимост се уведомява ръководството на министерството и се съставят необходимите отчети.

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

- ✓ Ежегодно планиране на проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване;
- ✓ Действия за спазване на работното време и непрекъсваемия режим на работа на ЦАО/приемните;
- ✓ Актуализиране, при необходимост, на вътрешните документи, касаещи административното обслужване.
- ✓ Редовно актуализиране на интернет страница на министерството на информацията в секция „Административно обслужване“;
- ✓ Редовно актуализиране на вътрешната интранет страница на министерството на информацията за административното обслужване;
- ✓ Преглед и актуализиране на информацията за административните услуги, вкл. ЕАУ.