



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
ДЪРЖАВНА АГЕНЦИЯ „ЕЛЕКТРОННО УПРАВЛЕНИЕ“

Одобрен на 18.03.2021 г.

ГОДИШЕН ДОКЛАД

**ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА
АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ДЪРЖАВНА
АГЕНЦИЯ „ЕЛЕКТРОННО УПРАВЛЕНИЕ“ ПРЕЗ 2020 г.**

УВОД:

Държавна агенция „Електронно управление“ поддържа постоянен открит диалог с потребителите на административни услуги за качеството на предоставяното административно обслужване, като осигурява обратна връзка, анализира получените резултати и предлага възможности за подобряване на административното обслужване.

Настоящият доклад е изготвен в съответствие с разпоредбата на чл. 24, ал. 8 от Наредба за административното обслужване.¹

В доклада ще се анализират резултатите от проведените проучвания за нагласите на потребителите на административни услуги, относно качеството на административното обслужване, чрез въведените методи за обратна връзка и ще се

¹ Чл. 24 (8) (Нова - ДВ, бр. 9 от 2020 г.) 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.

измери удовлетвореността на потребителите. Въз основа на получените резултати и направения анализ ще се формулират препоръки за подобряване и усъвършенстване на качеството на административното обслужване в агенцията.

ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ ПРЕДОСТАВЯНОТО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В ДЪРЖАВНА АГЕНЦИЯ „ЕЛЕКТРОННО УПРАВЛЕНИЕ“:

За да бъде измерена удовлетвореността на потребителите на административни услуги, в Държавна агенция „Електронно управление“ са въведени следните методи за обратна връзка:

1. Извършване на анкетни проучвания, чрез анкетни карти за попълване, предоставяни на гишетата за административно обслужване, на официалния сайт на агенцията и анкета по телефона;

2. Провеждане на консултации със служителите, чрез регулярни срещи - веднъж месечно между служителите в звеното за административно обслужване (Центъра за административно обслужване), началника на отдела за административно обслужване и директора на дирекция „Правни дейности, административно обслужване и човешки ресурси“;

3. Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“. Предвидено е методът да се използва Ad-hoc, при специфични ситуации;

4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали, регистрирани в съответствие с Вътрешните правила за административното обслужване в агенцията;

5. Анализ на медийни публикации;

УПРАВЛЕНИЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ:

През 2020 година в Държавна агенция „Електронно управление“ е създадена организация за провеждане на проучвания, чрез използване на въведените методи за обратна връзка. Планът предвижда ежемесечно да се анализират:

- получените резултати от проведените анкетни проучвания;
- проведените консултации със служителите;
- данните, изнесени в постъпилите чрез различните канали сигнали, предложения, жалби и похвали;

- медийните публикации с акцент върху административното обслужване.

Очакваният резултат е подобряване и усъвършенстване на административното обслужване и повишаване удовлетвореността на потребителите.

Най-голяма тежест при управление на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване има анкетното проучване.

За 2020 година са анкетирани (чрез попълване на анкети или по телефона) 15 броя потребители на административни услуги.

Зададените въпроси при анкетното проучване способстват за анализиране на получената информация по отношение на спазване на сроковете за извършване на заявените услуги, бързината и качеството на обслужване и удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.

Постъпилите анкети се анализират ежемесечно от началника на отдел „Административно обслужване“, след което служителите в звеното за административно обслужване се запознават с резултатите.

Отговорите на поставените в анкетата въпроси показват, че 90 на сто от потребителите са поставили отлична оценка за обслужването в Центъра за административно обслужване.

На следващо място за управление на удовлетвореността са взети предвид ежемесечните консултации на началника на отдел „Административно обслужване“ и директора на дирекция „Правни дейности, административно обслужване и човешки ресурси“ със служителите в Центъра за административно обслужване.

Ежедневно при споделяне, от страна на заявител на услуга за възникнал проблем или препоръка, касаеща административния процес се предприемат незабавни действия от страна на началника на отдел „Административно обслужване“. Поставеният проблем или дадените препоръки се обсъждат със служителите в центъра, като при необходимост се поставят конкретни задачи.

Чрез този метод, от една страна се получава информация за преките възприятия на извършващите административно обслужване от заявителите на административни услуги. След анализиране на информацията се поставят конкретни задачи на служителите за подобряване на качеството на административното обслужване.

От друга страна служителите в Центъра за административно обслужване придобиват преки впечатления за степента на удовлетвореност на потребителите, които са изключително полезни при цялостното измерване на удовлетвореността на потребителите.

През 2020 година в агенцията не са постъпвали сигнали, жалби, предложения и мнения във връзка с качеството на административното обслужване, включително чрез предоставената за това възможност, такива да се подават чрез кутията за мнения и коментари, поставена на видно и леснодостъпно място в агенцията. Това прави обективно невъзможно на този етап, да бъде извършен анализ на удовлетвореността чрез този метод за обратна връзка.

В Държавна агенция „Електронно управление“ е създадена организация за ежедневен медиен мониторинг. Един от акцентите на мониторинга е административното обслужване. Мониторингът включва национални медии, телевизия, печатни издания, информационни агенции, онлайн издания. Информацията се анализира ежемесечно, като планът предвижда да се реагира веднага на конкретни публикации.

През 2020 година не са установени публикации съдържащи негативни коментари за качеството на административното обслужване в агенцията.

Анализът на резултатите от обратната връзка показва, че всички потребители „на гише“, попълнили анкетни карти са оценили „отлично“ качеството на обслужване от служителите от Центъра за административно обслужване. 95 на сто от анкетираните по телефона са дали същата оценка.

Потребителите, участвали в проучването посочват, че са доволни от работата на администрацията, свързана с административното обслужване и оценяват положително действията на служителите. Всички участници в проучването са посочили, че са доволни от отношението на служителите при предоставяне на съответната услуга, срока за изпълнение и качеството на изпълнение.

Тук обаче следва да бъде отчетено обстоятелството, че малка част от потребителите на административни услуги са пожелали да изразят позиция, относно административното обслужване, осъществявано в Държавна агенция „Електронно управление“, въпреки обстоятелството, че достъпът до средствата за обратна връзка е свободен.

На следващо място, следва да бъде отчетено обстоятелството, че възникналата през 2020 г. и продължаваща през 2021 година пандемична обстановка в страната, свързана с COVID-19, наложи в звеното за административно обслужване да се извършат частични промени, в съответствие с въведените противоепидемични мерки от здравните власти в страната и от ръководството на агенцията. Изградени са места за извършване на дезинфекция на обувки и ръце, измерва се телесната температура, следи се за правилно

поставена предпазна маска и видими симптоми за евентуално заболяване от страна на потребителите. Определени са места за изчакване, специални места за бременни жени и хора с увреждания, извършва се контрол на броя посетителите в звеното за административно обслужване и разстоянието на което се намират един от друг. Постави се защитна преграда на гишето за извършване на административните услуги, за да бъде опазено здравето на гражданите и служителите. Усилията са насочени към адекватно и навременно административно обслужване на гражданите, без да се допуска струпване на хора в звеното за административно обслужване.

ВЪЗМОЖНОСТИ ЗА ПОДОБРЕНИЕ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

През 2021 година, Държавна агенция „Електронно управление“ ще продължи да поддържа диалог с потребителите на административни услуги, чрез въведените методи за обратна връзка.

За повишаване качеството на административното обслужване ще бъде развит методът „анкетно проучване“, като освен традиционната анкетна карта и анкетата по телефона, се даде възможност на гражданите да попълват онлайн анкета и графичен въпросник на интернет страницата за агенцията.

За получаване на неформална обратна връзка от потребителите на административни услуги ще бъде надграден методът „провеждане на консултации със служителите“, като освен служителите от звеното за административно обслужване, в проучването се включат и служители от дирекциите в състава на специализираната администрация, ангажирани с предоставянето на специфични административни услуги.

Методът „таен клиент“, ще продължи да се използва като допълнителен метод за верифициране на резултатите от останалите методи (анкетно проучване, изнесени данни в постъпилите чрез различните канали сигнали, предложения, жалби, похвали и медийни публикации).

Ефектът от приложените мерки за подобряване и усъвършенстване на административното обслужване ще бъде отчетен в обобщения годишен доклад за оценка на удовлетвореността за 2021 година.

ПРЕДЛОЖЕНИЕ:

В съответствие с чл. 24, ал. 6, ал. 7 и ал. 8 от Наредба за административното обслужване², предлагам настоящият доклад да бъде публикуван на официалната интернет страница на Държавна агенция „Електронно управление“ - „За агенцията“, раздел „Административно обслужване“, секция „Полезна информация за гражданите“.

ОДОБРИЛ:

п.

Кирил Дойчинов

Главен секретар на ДАЕУ

² Чл. 24, (6) (Доп. - ДВ, бр. 9 от 2020 г.) Получената и анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите се обсъждат и консултират с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с представителите на гражданското общество и се оповестяват не по-малко от веднъж годишно.

(7) (Доп. - ДВ, бр. 9 от 2020 г.) В резултат на получената, анализираната и консултираната информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се предприемат действия за подобряване на административното обслужване. Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността се уведомяват за предприетите действия и за резултатите от тях. Уведомяването може да се извършва чрез годишния доклад по ал. 8 и/или по друг начин.

(8) (Нова - ДВ, бр. 9 от 2020 г.) 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.