



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ  
ДЪРЖАВНА АГЕНЦИЯ  
ЗА МЕТРОЛОГИЧЕН И ТЕХНИЧЕСКИ НАДЗОР



ГОДИШЕН ДОКЛАД  
ЗА  
ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕННОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ  
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ДЪРЖАВНАТА АГЕНЦИЯ ЗА  
МЕТРОЛОГИЧЕН И ТЕХНИЧЕСКИ НАДЗОР ПРЕЗ 2020г.

## 1. Увод

Настоящият доклад е изготвен и публикуван на интернет страницата на Държавна агенция за метрологичен и технически надзор (ДАМТН) в изпълнение на действащите Вътрешни правила за организация на административно обслужване на ДАМТН и нормативните разпореджения на чл. 24, ал. 6, 7 и 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО).

Държавна агенция за метрологичен и технически надзор се стреми да поддържа постоянен открит диалог с потребителите, с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с гражданското общество, да взема предвид техните становища относно нововъведенията и слабостите в организацията на административното му обслужване, както и предложенията за подобряването му.

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 агенцията е създадена възможност за обратна връзка с потребителите, чрез използване и прилагане на методи за обратна връзка съгласно действащите Вътрешни правила за административно обслужване, публикувани на интернет страницата на агенцията. 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 ДАМТН, с насоченост към всички потребители на услуги.

## **2. Измерване на удовлетвореността на потребителите**

При изследването, измерването и управлението на удовлетвореността на потребителите за качеството на административното обслужване в ДАМТН се спазват изискванията, предвидени в 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, както и изискванията на внедрената в ДАМТН Система за управление на качеството, съгласно БДС EN ISO 9001:2015.

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

За постигане на ефективно и ефикасно взаимодействие между администрацията на ДАМТН и потребителите се осъществява измерване на удовлетвореността на потребителите чрез използване и прилагане на методи за обратна връзка, съответстващи на действащите Вътрешните правила за организация на административно обслужване на ДАМТН:

- 1. извършване на анкетни проучвания;*
- 2. провеждане на консултации със служителите;*
- 3. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;*
- 4. анализ на информация получена по телефона и/или чрез интернет страницата;*
- 5. анализ на информацията, събрана от книгите за мнения и коментари;*
- 6. други – дискусии, вторична информация и др. начини.*

### **2.2. Планиран обхват на проучването през 2020 г.**

Планираното и извършено проучване за 2020 г. обхваща цялостното предоставяне на услуги и дейности при административното обслужване в ДАМТН, 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 приетото РМС № 246/10.04.2020г. и с промените в НАО;*

- ✓ *Подобряване на механизмите за обратна връзка в ДАМТН, съгласно НАО и РМС № 246/ 10.04.2020г.*

Изследването през 2020г. се планира и проведе в рамките на функционалните задължения на отдел „Административно и информационно обслужване“, дирекция „Административно-правно и информационно обслужване“ на ДАМТН.

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

### **2.2.1. Извършване на анкетни проучвания**

Анкетните проучвания в агенцията се провеждат чрез:

- ✓ Попълване на хартиена анкета на място в Центъра за административно обслужване (ЦАО) на ДАМТН и пускане в нарочно определена и обозначена за това кутия, както и в Регионалните структурни звена, където са поставени кутии за мнения от гражданите;
- ✓ Онлайн анкета с аналогично съдържание на интернет страницата на ДАМТН, 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, насочена към изследване цялостната дейност по административното обслужване. Анкетната карта дава възможност да се получи обратна връзка като цяло за това как агенцията се справя с административното обслужване в различните му направления.

### **2.2.2. Провеждане на консултации със служителите**

Провеждане на консултации със служителите за 2020г., приложими в следните направления:

- ✓ Обсъждане на получена неофициално/устно информация от потребителите (предложения и мнения) при контакти на служители от ЦАО със служители на специализираната администрация, предприемане на мерки във връзка с констатирани пропуски и др.;
- ✓ Изследване организацията на административното обслужване и управлението на качеството му, във връзка с приетото РМС № 246/10.04.2020г. и промените в НАО и идентифициране на дейности за подобрене.

### **2.2.3. 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 агенцията;

- ✓ 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 агенцията, като изказано одобрение/положителен отзив за организацията на административното обслужване.

#### **2.2.4. Анализ на информацията получена по телефона и/или чрез интернет страницата**

Методът през 2020 г. се прилага:

- ✓ Регулярно – проверка по телефона от ръководителя на звеното за административно обслужване в ДАМТН за проследяване цялостната организация по предоставяне на административни услуги в ДАМТН от ЦАО;
- ✓ За конкретно планирано проучване – проверка на получените въпроси на електронната поща на ДАМТН от рубриката „Въпроси и отговори“ на интернет страницата на агенцията, касаещи административното обслужване.

#### **2.2.5. Анализ на информацията, събрана от книгите за мнения и коментари**

Методът се използва за да се:

- ✓ установи нагласата на потребителите и тяхната удовлетвореност от административното обслужване, във връзка с административните услуги и регулаторните режими на агенцията;
- ✓ реагира, при необходимост, веднага на конкретни мнения и коментари, относно качеството на административното обслужване в агенцията.

#### **2.2.6. Анализ на вторична информация**

За прилагането на метода се използва анализиране на налична актуална и пълна информация (документи в публичното пространство или получени в агенцията), създадена в агенцията 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 агенцията 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 проекта на Харта на клиента на ДАМТН;
- ✓ При възникнала през годината извънпланова необходимост от проучване – обсъждане на проекти на документи, свързани с предоставянето на административни услуги в агенцията.

## **2.3. Провеждане на проучването през 2020 г.**

### **2.3.1. Анкетни проучвания – резултати и данни**

Проучване мнението на гражданите относно административното обслужване в ДАМТН е проведено на централно ниво в ЦАО на бул. „д-р Г. М. Димитров“ №52 А и в структурните звена на ДАМТН. Изискана беше информация и от координаторите в Регионалните отдели в страната, в чиито сгради са поставени кутии за мнения на гражданите. Установи се, че при тях няма попълнени анкетни карти.

Общо са попълнени 6 бр. анкетни карти, от които 2 броя - попълнени на хартия в ЦАО на бул. „д-р Г. М. Димитров“ №52 А и 4 броя - попълнени електронно на интернет страницата на ДАМТН.

На въпроса дали са използвали услугите на ДАМТН до сега, двама от респондентите са отговорили положително, а четирима от тях за пръв път използват услуги, предоставяни от агенцията. Потребителите, попълнили анкетни карти определят информацията като ясна и изчерпателна. Работното време за прием с граждани се посочва, че е удобно, а времето за обслужване на „Фронт-офиса“ е в рамките на 15 мин. На въпроса за това колко време се е наложило на потребителя да изчака, за да разговаря със служителя от звеното за административно обслужване/приемната, по-голям е процентът на потребителите, които са отговорили, че не се е налагало да чакат. Положителни са и отговорите на въпроса дали потребителите са получили нужното съдействие от служителите на агенцията. Всички са посочили, че са получили вежливо и коректно отношение и своевременно са извършени нужните действия.

### **2.3.2. Проведени консултации със служителите - резултати и данни**

От проведените оперативки на звеното за административно обслужване се констатира, че ЦАО не изпълнява всички стандарти за качество на обслужването. Констатирани са следните проблеми: необходимост от ремонт на помещението за административно обслужване, подмяна на информационното табло и табелите, осигуряване на възможност за интернет достъп на потребителите, вкл. електронен достъп до информацията за услугите и др.

Обсъдена бе необходимостта и от актуализиране на Хартата на клиента, Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в ДАМТН, както и Анкетната карта.

### **2.3.3. Сигнали, предложения, жалби и похвали - резултати и данни**

Съгласно подадена информация от дирекциите/главните дирекции, предоставящи административни услуги, 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.

#### **2.3.4. Информация получена по телефона и/или чрез интернет страницата – резултати и данни**

През 2020г. ръководителят на звеното за административно обслужване в ДАМТН регулярно е извършвал проверки по телефона като потребител на административни услуги. Не е констатирано неизпълнение или пропуски. През този период не са получени въпроси на електронната поща на ДАМТН от рубриката „Въпроси и отговори“ на интернет страницата на агенцията, касаещи административното обслужване.

#### **2.3.5. Информация, събрана от книгите за мнения и коментари – резултати и данни**

Проверени бяха наличните книги за мнения и коментари в агенцията. Установи се, че няма попълнени мнения и коментари от потребителите на административни услуги.

#### **2.3.6. Вторична информация – резултати и данни**

Направено е вътрешно съгласуване /проучване/ на изготвения проект на Харта на клиента. Хартата на клиента на ДАМТН е актуализирана на 19.11.2020 г.

### **3. Управление на удовлетвореността на потребителите - анализирани резултатите/данните от проучванията и формулиране на препоръки**

#### **3.1. Анкетни проучвания**

##### **А). Анализирани резултатите/данните от проучванията**

Относително малък е броят на попълнените анкетни карти, което не може да даде задълбочена и пълна информация за изследване на цялостната дейност по административното обслужване. Отговорите на въпросите от анкетните карти позволяват да се направи извода, че потребителите одобряват административното обслужване, предоставяно от ДАМТН.

Прави впечатление, че броят на анкетните карти попълнени онлайн на Интернет страницата на агенцията са повече от попълнените на хартия.

##### **Б). Формулиране на изводи/препоръки**

Изводите, които могат да се направят от получените резултати са, че отношението към административното обслужване, предоставяно от ДАМТН, за основна част от анкетираните е положително.

Броят на хартиените анкети е относително по-малък от онлайн анкетите, което според наблюденията на служителите от звеното за административно обслужване се дължи на факта, че попълването на анкетната карта отнема много време на потребителите. Това от своя страна налага въпросите на анкетната карта да бъдат преразгледани и формулирани максимално кратко и ясно, така че потребителят да не губи време в опита си да разбере въпроса, както и да се намали броят им до 10. Попълването на анкетната карта на хартия не следва да отнема повече от 5 минути.

Препоръчително е на таблото в ЦАО да има информация, насочваща вниманието на наличието на хартиена и на онлайн анкета на интернет страницата на ДАМТН, а също така

на хартиената анкета да има допълнително написана информация за наличието на онлайн анкета на интернет страницата на ДАМТН.

През 2021г. се планира актуализиране на въпросите в анкетната карта с насоченост изследване спазването на стандартите за качество на административното обслужване: време за обслужване; организация на процеса по обслужване; отношение на служителите; компетентност на служителите; информация за услугата от различни канали; цялостна удовлетвореност от обслужването и др.

### **3.2. Проведени консултации със служителите**

Като цяло в ДАМТН са въведени и се спазват общите стандарти за качество на административното обслужване.

За констатираните през годината пропуски са предприети незабавно мерки по отстраняването им, като част от тях са отстранени, а други са в процес на изпълнение.

Ремонтирано е помещението в ЦАО – направено е ново разпределение на помещенията, поставено е остъкление, монтирани са нови осветителни тела; изготвени са нови табели и закупени нови информационни табла; осигурена е възможност за безплатен интернет достъп на потребителите, вкл. електронен достъп до информация за услугите. Допълнително в ЦАО са предприети и протиепидемични мерки и др.

Актуализирана е Хартата на клиента, която е поставена на видно място в ЦАО и е публикувана на интернет страницата на агенцията.

Предстои актуализиране на Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в ДАМТН.

**Изводи/Препоръки:** През 2021 г. да се довършат иницираните дейности, които са в процес на изпълнение.

### **3.3. Сигнали, предложения, жалби и похвали**

Предвид, че през 2020 г. не са постъпвали сигнали и предложения относно поведение/обстоятелство на административното обслужване, съгласно Глава осма от АПК и не са идентифицирани и жалби в тази област, не се формулират изводи/препоръки по тази мярка.

### **3.4. Информация, получена по телефона и/или чрез интернет страницата**

Предвид, че през 2020г. не е констатирано неизпълнение или пропуски и не са получени въпроси на електронната поща на ДАМТН от рубриката „Въпроси и отговори“ на интернет страницата на агенцията, касаещи административното обслужване, не се формулират изводи/препоръки по тази мярка.

### **3.5. Информация, събрана от книгите за мнения и коментари**

През 2020 г. не са постъпвали мнения и коментари, акцентирани върху административното обслужване в агенцията. Не се формулират изводи/препоръки по тази мярка.

### **3.6. 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.

### **3.7. Други изводи/препоръки:**

Получената и анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите не дава реална картина за удовлетвореността на потребителите от административното обслужване на агенцията. Причината, от една страна е относително малкия брой попълнени обратни връзки, което не може да даде задълбочена и пълна информация за изследване на цялостната дейност по административното обслужване и от друга - използваните методи са в съответствие на действащите във Вътрешните правила за организация на административното обслужване в ДАМТН, в които не са отразени приетите в НАО промени и не обхващат широк кръг от респонденти.

С приетите промени в НАО в чл. 24 са регламентирани методите за обратна връзка, които са както следва:

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;
6. провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи;
7. описание на пътя на потребителя;
8. провеждане на социологически проучвания;
9. осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез „горещ телефон“;
10. осигуряване на приемно време за граждани и организации;
11. анализ на вторична информация.

Методите по т. 1 - 5 са задължителни за прилагане

Препоръчително е да се актуализират Вътрешните правила за организация на административното обслужване в ДАМТН, като наред с въвеждането на стандартите за качество на административното обслужване се включат и нови методи за обратна връзка.



#### **4. Действия за подобрене на административното обслужване през 2020 г. в резултат на обратната връзка**

1. Въвеждане на нови стандарти за качество на административното обслужване - общи и собствени:

- Извършен е ремонт на помещението, предназначено за ЦАО;
- Въведено е единно наименование на мястото за обслужване - „Център за административно обслужване“ (ЦАО);
- Осигурени са подходящи условия и достъпност до и в ЦАО;
- Изработени са указателни табели за местонахождение и се поддържа актуална информация;
- Осигурена е безплатна интернет връзка;
- Осигурена е компютърна конфигурация за достъп до интернет страницата на агенция, респективно информация за административните услуги;
- Осигурено е електронно табло с подробна информация за административното обслужване на ДАМТН

2. Променена е същината и предназначението на документа „Харта на клиента“

Актуализирана е Хартата на клиента. Тя е по-кратка, оформена добре и фокусирана изцяло върху общите и собствените стандарти за обслужване.

3. Разширени са и функциите на звеното за административно обслужване чрез ЦАО

Наред с досегашните си задължения, служителите в ЦАО разясняват на клиентите начина на плащане, като насърчават плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС, а също и изпълняват функциите на посредник при заявяване, заплащане и получаване на електронни административни услуги по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.