



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
ДЪРЖАВНА АГЕНЦИЯ ЗА МЕТРОЛОГИЧЕН И
ТЕХНИЧЕСКИ НАДЗОР



ГОДИШЕН ДОКЛАД
ЗА
ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ДЪРЖАВНАТА АГЕНЦИЯ ЗА
МЕТРОЛОГИЧЕН И ТЕХНИЧЕСКИ НАДЗОР ПРЕЗ 2023 г.

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 в ДАМТН“ и в изпълнение на задължението, произтичащо от чл. 24, ал. 6, 7 и 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО).

ДАМТН 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 организация на административно обслужване в ДАМТН“, 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 № 246/10.04.2020 г. 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 в ДАМТН“:

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. анализ на вторична информация.

2.2. Планиран обхват на проучването през 2023 г.

Планираното и извършено проучване за 2023 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 № 246/10.04.2020 г. и с НАО;*
- *Подобряване на механизмите за обратна връзка в ДАМТН, съгласно НАО и РМС № 246/10.04.2020 г.*

Изследването през 2023 г. 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 териториалните структурни звена, където са поставени анкетни кутии и книги 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 2023 г., 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 № 246/10.04.2020 г. и промените в НАО и идентифициране на дейности за подобрене.

2.2.3. Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“

Методът през 2023 г. се прилага регулярно – по телефона от ръководителя на звеното за административно обслужване в ДАМТН за проследяване цялостната организация по предоставяне на административни услуги в агенцията.

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 Административно-процесуалния кодекс) 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.

2.2.5. 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 агенцията.

Методът се използва за да се:

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

През 2023 г. не са идентифицирани медийни прояви, акцентирани на административното обслужване в агенцията. Допълнително, документите обществено публикувани на Портала за обществени консултации на проекти на нормативни актове, касаещи административни услуги и регулаторни режими на агенцията, не показват за 2023 г. наличие на публичен интерес и обществени коментари по тях в областта на административното обслужване.

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 вътрешни за 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 2023 г. 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;
- 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 2023 г.

2.3.1. Анкетни проучвания – резултати и данни

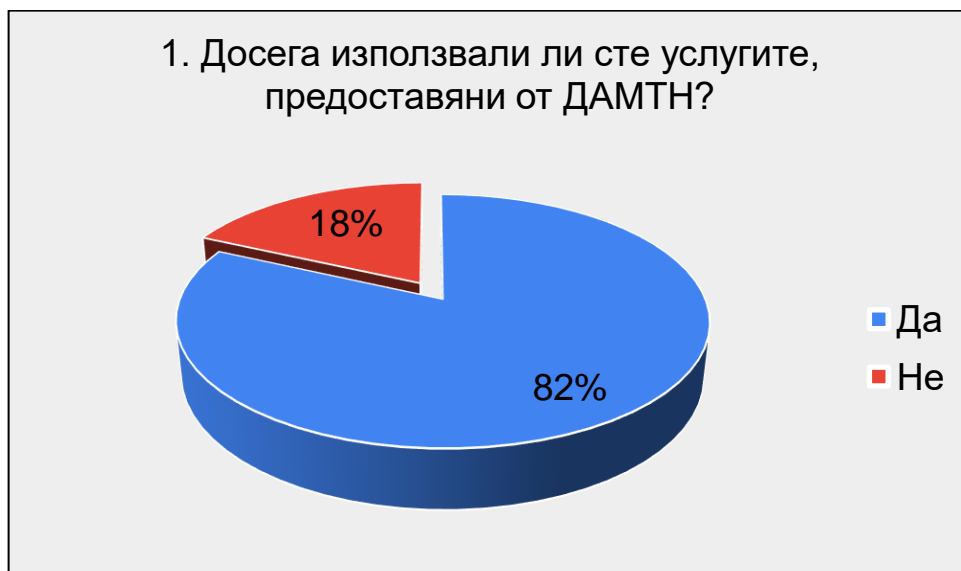
Проучване мнението на гражданите относно административното обслужване в ДАМТН е проведено на централно ниво в ЦАО на бул. „Д-р Г. М. Димитров“ №52 А и в териториалните структурни звена на ДАМТН. Изискана беше информация и от координаторите в

Регионалните отдели на главните дирекции в страната, в чиито сгради са поставени кутии за мнения на гражданите. Установи се, че в офисите в страната няма попълнени анкетни карти.

Общо са попълнени 66 бр. анкетни карти, от които 39 броя - попълнени на хартия в ЦАО на бул. „Д-р Г. М. Димитров“ №52 А и 27 броя - попълнени електронно на интернет страницата на ДАМТН.

Данните от попълнените анкетни карти са следните:

Въпрос 1:



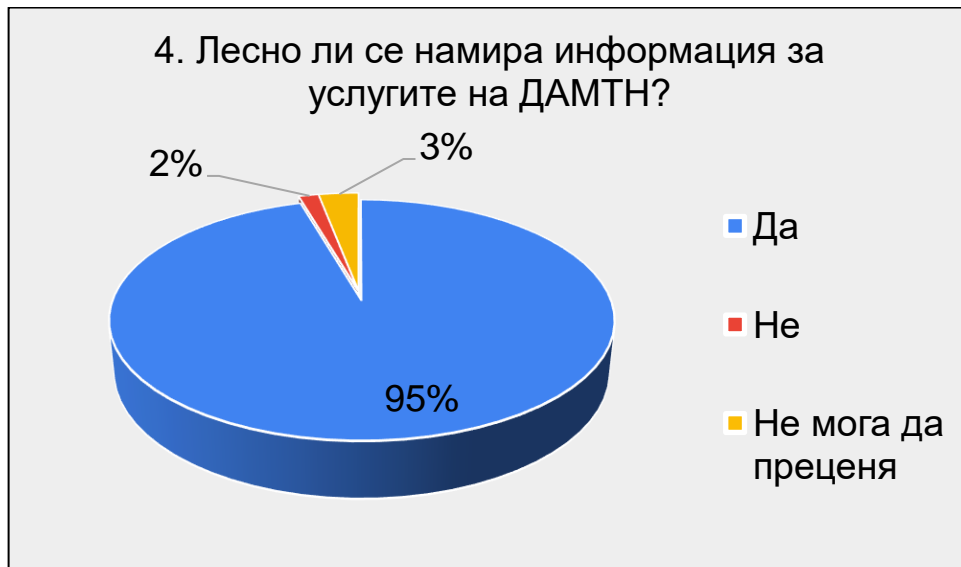
Въпрос 2:



Въпрос 3:



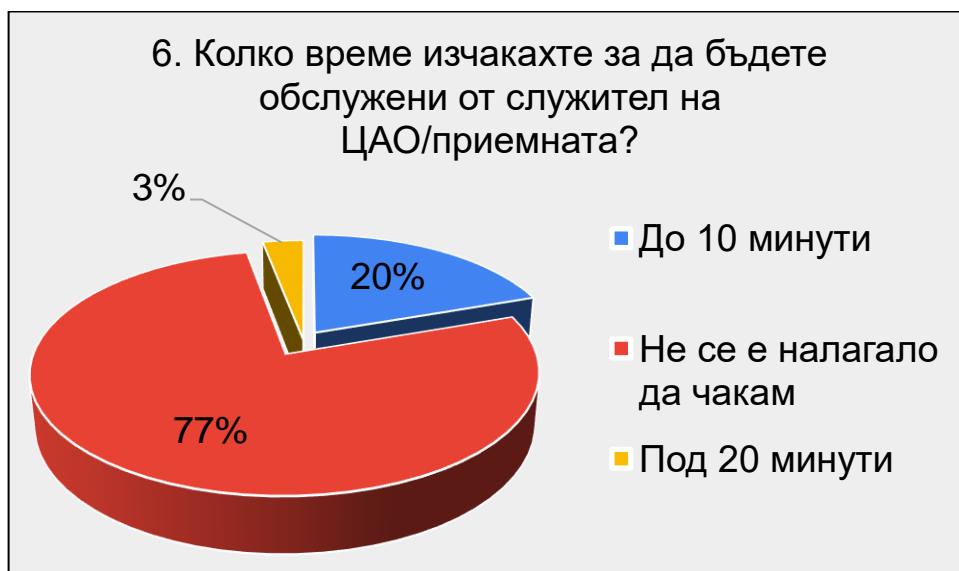
Въпрос 4:



Въпрос 5:

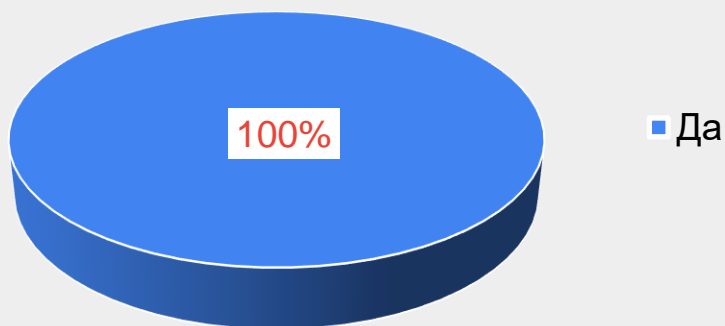


Въпрос 6:



Въпрос 7:

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

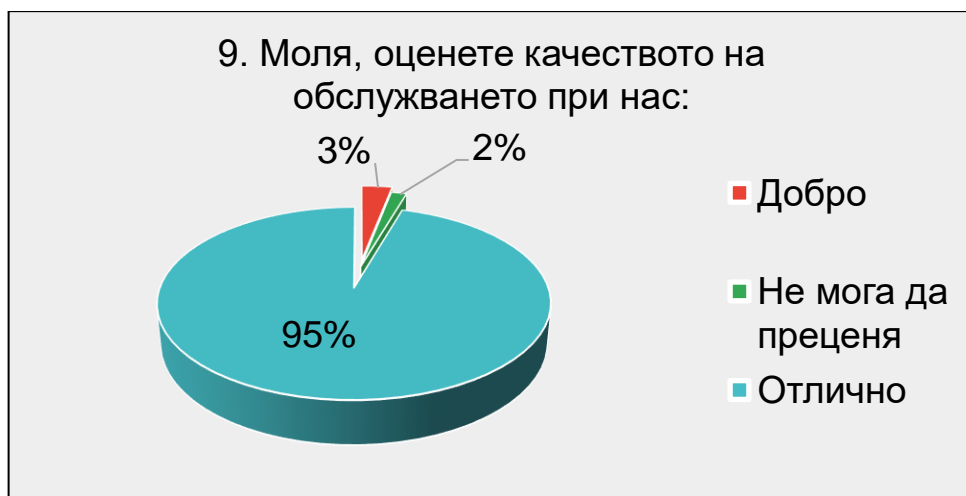


Въпрос 8:

8. Ако отговора на предишния въпрос е „не“, моля конкретизирайте за кои



Въпрос 9:



Въпрос 10:



2.3.2. Проведени консултации със служителите - резултати и данни

Провеждането на консултации със служителите за 2023 г. 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 ДАМТН, 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 стандартите за качество в НАО и РМС № 246/10.04.2020 г. 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 агенцията.

След направен анализ е установено, че в ЦАО натовареността на служителите и консултациите по телефона запазват нивото от 2022 г. Положително се отразяват извършваните 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 на Стандарта за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори.

2.3.3. Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“ - резултати и данни

През 2023 г. началникът на отдел „Административно и информационно обслужване“ регулярно извършва проверки по телефона като потребител на административни услуги на структурните звена и ЦАО в агенцията. Не са констатирани неизпълнения или пропуски. Допълнително, се извършва периодичен преглед и проверка на интернет страницата за наличието на списък с извършваните електронни административни услуги и на необходимата информация за заявяването им по електронен път.

2.3.4. Сигнали, предложения, жалби и похвали - резултати и данни

Съгласно подадена информация от дирекциите/главните дирекции, предоставящи административни услуги, през 2023 г. 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 (на място и по телефона) и в попълнените анкетни карти.

2.3.5. Медийни публикации – резултати и данни

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 на агенцията.

През 2023 г. не са идентифицирани медийни прояви, акцентирани на административното обслужване в агенцията.

2.3.6. Вторична информация – резултати и данни

За прилагането на метода се използва анализиране на налична информация (документи в публичното пространство или получени в ДАМТН), 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.

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. Получената информация се използва за повишаване качеството и знанията във връзка с административното обслужване в ДАМТН и за използване на добри практики.

През 2023 г. се извърши анализ на вторична информация, касаеща намаляването на административната тежест, стандартите за обществени консултации и др.

3. Управление на удовлетвореността на потребителите - анализиране на резултатите/данните от проучванията и формулиране на препоръки

3.1. Анкетни проучвания

А). Анализиране на резултатите/данните от проучванията

Относително малък е броят на попълнените анкетни карти, но е необходимо да се отбележи, че броят им е двойно по-голям в сравнение с 2022 г. (29 анкетни карти за 2022 г. и 66 бр. анкетни карти за 2023 г.). Отново броят на анкетните карти, попълнени на хартия е по-голям (39 бр.) от попълнените онлайн на Интернет страницата на агенцията (27 бр.).

От дадените отговори по отношение на необходимите подобрения при обслужването, става ясно, че част от потребителите на услуги се затрудняват да открият необходимата им информация. Тази тенденция се запазва от 2021 г. и 2022 г.

95% от анкетираните отговарят, че качеството на административното обслужване е отлично.

Отлично е мнението на анкетираните за служителите, контактували с тях във връзка с административното обслужване, основно служителите от ЦАО – 92% отговарят, че са били обслужени вежливо и с уважение, а 100% от анкетираните считат, че компетентността на служителите е на нужното ниво.

По-голямата част от анкетираните използват услугите на агенцията повече от един път, което означава задълбочено познаване на организацията на административното обслужване и отговорно отношение към анкетното проучване.

Не се констатира забавяне/изчакване от страна на потребителите при обслужването им в ЦАО – 77% отговарят, че не се е налагало да чакат за да бъдат обслужени.

Отговорите на въпросите от анкетните карти позволяват да се направи извода, че потребителите одобряват административното обслужване, предоставяно от ДАМТН.

Въпреки по-високия брой попълнени анкетни карти в сравнение с 2022 г. е необходимо допълнително да се насочва вниманието на потребителите към попълването им, особено в офисите в страната. В тази връзка в рубрика „Административно обслужване“ на интернет страницата на агенцията е публикуван текст, с който се акцентира на анкетните проучвания и е дадена пряка връзка (линк) към онлайн анкетната карта.

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 анкетиранияте е положително.

Продължава тенденцията от 2022 г. броят на онлайн анкетите да е по-малък от попълнените на хартия, което се дължи на активното напомняне към потребителите на административни услуги за попълването им на място от страна на служителите от ЦАО.

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.

На видно място в ЦАО и в териториалните структурни звена на ДАМТН е поставен QR код, който при сканиране с камерата на мобилен телефон отваря директно анкетната карта на интернет страницата на ДАМТН.

3.3. Наблюдения по метода „таен клиент“.

През 2023 г. са извършени наблюдения по метода „таен клиент“, съгласно планираните за годината.

Изводи/препоръки: През 2024 г. ще се продължи с наблюдението, като се разшири обхвата му в други области.

3.4. Сигнали, предложения, жалби и похвали.

Подадена е отчетна информация за административното обслужване за 2023 г. Не се формулират допълнителни изводи/препоръки.

3.5. Медийни публикации.

През 2023 г. не са идентифицирани медийни прояви, акцентирани върху административното обслужване в агенцията. Не се формулират допълнителни изводи/препоръки по тази мярка.

3.6. Вторична информация.

През 2023 г. са изпълнени планираните дейности по мярката. През 2024 г. ще 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 напълно обективна картина за удовлетвореността на потребителите от административното обслужване на агенцията.

Причината е малкият брой попълнени анкети, въпреки увеличението от 2022 г. и получените обратни връзки от потребителите, което не може да даде задълбочена и пълна информация за изследване на цялостната дейност по административното обслужване.

Препоръчително е да се преразгледа и анализира информацията, за всяка административна услуга, както на интерактивното информационно табло в ЦАО, така и на интернет страницата на агенцията.

4. Действия за подобрене на административното обслужване в резултат на обратната връзка

- Редовно се актуализира информацията за административните услуги;
- В ЦАО се предоставя възможност за достъп до безплатна интернет връзка;
- Има функциониращо електронно табло с подробна информация за административното обслужване на ДАМТН и компютърна конфигурация за достъп до интернет страницата на агенция, респективно информация за административните услуги;
- 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.