



ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ДА ДРВВЗ ПРЕЗ 2022 г.

1. Увод

През 2022 г. удовлетвореността на потребителите от предоставяното от Държавна агенция „Държавен резерв и военновременни запаси“ (ДА ДРВВЗ) административно обслужване продължи да бъде важен приоритет за администрацията на Агенцията.

С цел проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните от Агенцията административни услуги, администрацията на ДА ДРВВЗ събира и анализира постъпилите предложения, сигнали, похвали, оплаквания, прави проучвания чрез анкетна карта, кутия „Мнения и коментари“, кутия „Сигнали и жалби на граждани“ и др.

В резултат от измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги се предприемат необходимите действия за подобряване на административното обслужване с цел по-добро управление.

Проучването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги на ДА ДРВВЗ се провежда в изпълнение на Наредбата за административното обслужване (НАО) и Вътрешните правила за организация на административното обслужване в ДА ДРВВЗ (ВПОАО).

2. Измерване на удовлетвореността на потребителите

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

ДА „Държавен резерв и военновременни запаси“ осъществява обратна връзка с потребителите, като събира информация за удовлетвореността от предоставяните административни услуги чрез прилагане и използване на следните методи:

1. Анкетни проучвания;
2. Провеждане на консултации със служителите, извършващи административно обслужване;
3. Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали (свързани с административното обслужване);
5. Анализ на медийни публикации, свързани с административното обслужване, предоставяно от ДА ДРВВЗ;
6. Анализ на информацията, получена чрез кутиите за „Мнения и коментари“ във връзка с административното обслужване в Централно управление (ЦУ) и в Териториалните дирекции „Държавен резерв“ (ТД ДР).

Горесцитираните методи са регламентирани във Вътрешните правила за организация на административното обслужване в ДА ДРВВЗ. През отчетния период беше изготвен Годишен план-график за прилагане на методите за обратна връзка и измерване удовлетвореността на потребителите. Определен беше и кръгът на услугите, за които се събираше и анализираше информацията, получена чрез обратната връзка с потребителите.

2.2. Анализ на получената информация от обратната връзка и измерването на удовлетвореността на потребителите от административните услуги, предоставяни от ДА ДРВВЗ за периода 01.01.2022 г. – 31.12.2022 г.

2.2.1. Анкетни проучвания

Анкетното проучване се проведе за периода 01.01.2022 г. – 31.12.2022 г. в две мероприятия. Мероприятие 1 се проведе чрез анкетна карта (по образец), която се попълва от потребителите при посещение на място в Центровете за административно обслужване (ЦАО) в ЦУ и в ТД ДР на ДА ДРВВЗ. Потребителите имат достъп до анкетната карта и чрез официалната интернет страница на Агенцията. Анкетната карта е достъпна за всеки.

При провеждане на Мероприятие 1 не бяха получени попълнени анкетни карти в Центровете за административно обслужване на ДА ДРВВЗ, въпреки че достъпът до анкетната карта е свободен и служителите в ЦАО и в бек офиса са инструктирани да предлагат анкетната карта на потребителите.

Мероприятие 2 се проведе като при получаване на резултата от услугите: 1512 Регистрация на складове за съхранение на запаси от нефт и нефтопродукти и 1750 Предоставяне на бланки на складови записи на съхранителите на запаси от нефт и нефтопродукти потребителите са приканвани да попълнят анкетна карта.

Мероприятие 2 е избрано, тъй като целевата група на специфичните административни услуги, предоставяни от ДА ДРВВЗ, е бизнесът и допитване до него би дало по-ясна и обективна оценка за нивото на административното обслужване, предоставяно от Агенцията. Подборът на един регистрационен режим и една административна услуга е направен спрямо честотата на предоставянето им. Получена е една попълнена анкетна карта.

2.2.2. Обща информация за потребителите на административни услуги

С оглед спецификата на предоставяните от ДА ДРВВЗ административни услуги/режими обичайният профил на потребителите и през 2022 г. е: възраст между 40 и 49 години, завършено висше образование, заети – работещи или работодатели и ползват административните услуги в качеството си на представители на юридически лица.

2.2.3. Удовлетвореност от достъпа до информация и качеството на предоставяната информация

Анкетиранияте посочват, че лесно са намерили информация за администрацията на ДА ДРВВЗ и услугите, които предоставя, както и че лесно са открили информация за услугите.

Фиг. 1

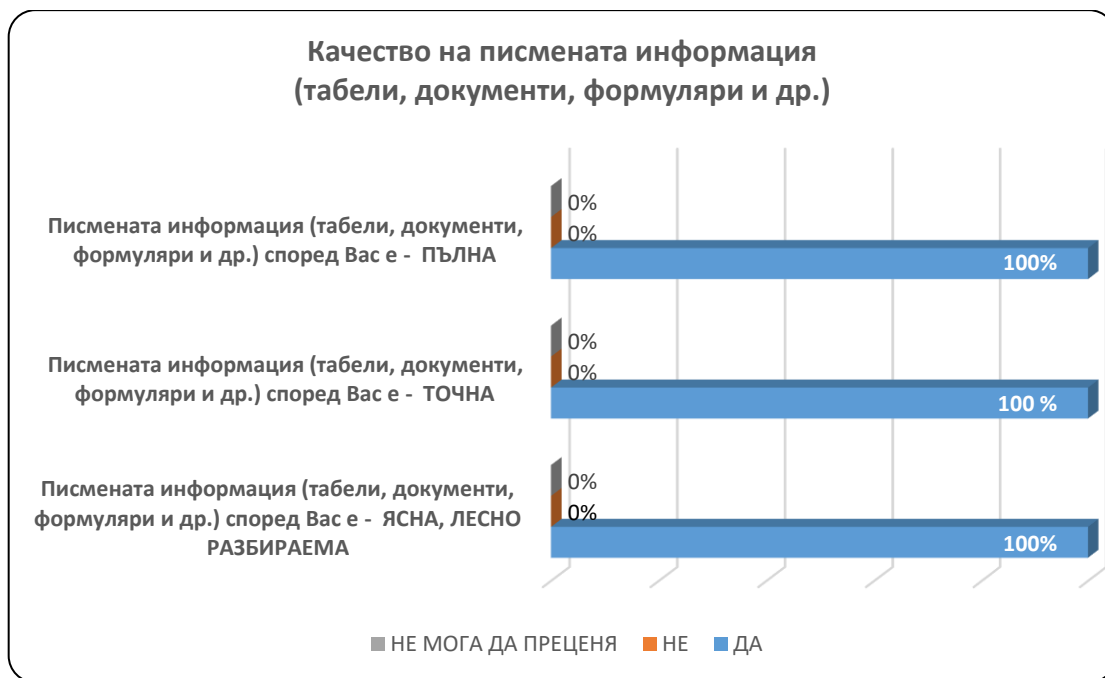


2.2.4. Удовлетвореност относно качеството на предоставяната информация

В настоящето анкетно проучване фокусът е по отношение на мнението на потребителите за качеството на предоставяната им информация в писмена и в устна форма.

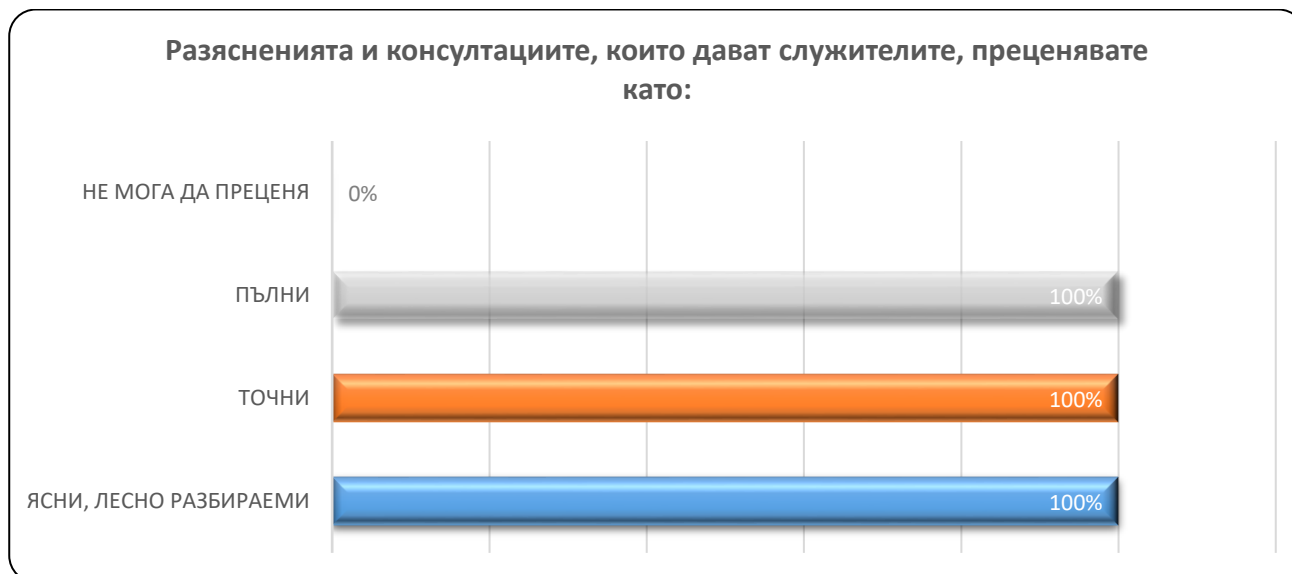
Потребителите показват високо ниво на удовлетвореност по отношение на писмената информация (табели, документи, формуляри и др.). Потребителите намират, предоставената им писмена информация за ясна и лесно разбираема, определят я за точна и пълна. Няма потребители, които да смятат информацията за неточна и непълна или да са дали отговор „не мога да преценя“.

Фиг. 2

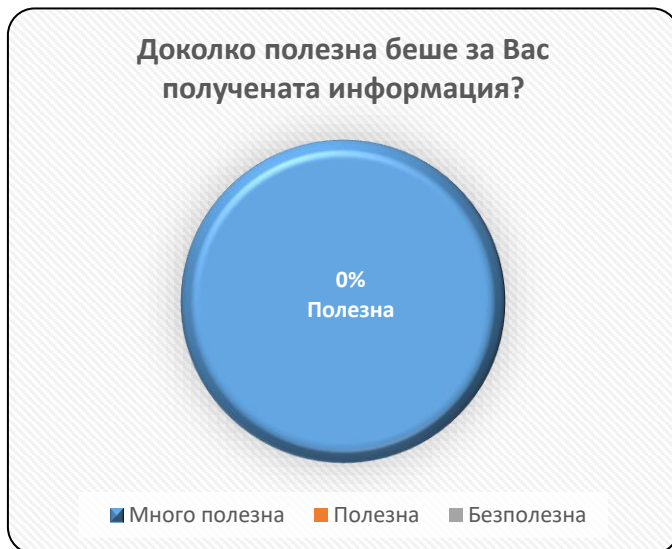


Потребителите демонстрират висока удовлетвореност и по отношение на информацията, която получават в устна форма (разяснения и консултации), като 100% определят информацията като - ясна и лесно разбираема, точна и пълна. Няма потребители, които да са дали отговор – „не мога да преценя“.

Фиг. 3



Фиг. 4



100% от потребителите определят получената информация като много полезна. Няма потребителите, които да са изказали мнение, че информацията е безполезна.

Фиг. 5

100% от отговорилите потребители, посочват, че качеството на предоставената информация отговаря напълно на очакванията им. Няма потребители, които да са отговорили, че получената информация не отговаря на очакванията им, което е показател за качеството на административното обслужване.



2.2.5. Форми на достъп до информация

Както и други години преобладаващата част от потребителите посочват, че първоначално са научили за администрацията на ДА ДРВВЗ и нейните услуги от нормативни актове и други документи.

Фиг. 6



През 2022 г. няма потребители, които да се посочили предпочитан канал, от който да получават информация за услугите, предоставяни от Агенцията.

2.2.6. Удовлетвореност от отношението на служителите към потребителите на услуги

Потребителите са отговорили, че служителите на ДА ДРВВЗ се държат вежливо и с уважение. Изключително високият процент (100%) също е показател за качеството на административното обслужване, предоставяно от служителите на ДА ДРВВЗ.

Фиг. 7



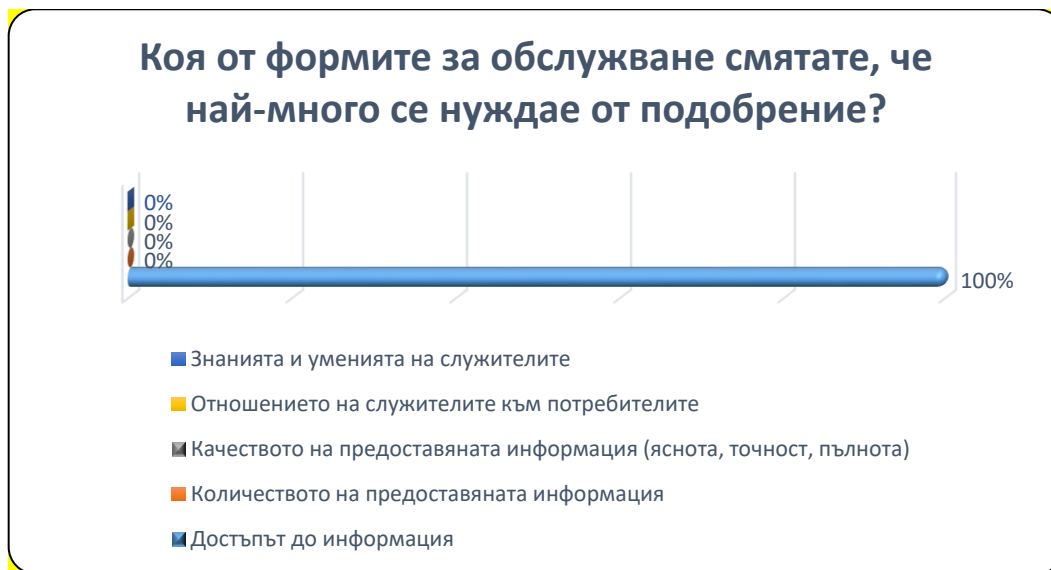
100% от потребителите са отговорили, че служителите на ДА ДРВВЗ разбират техния проблем/запитване. Получените резултати показват, че служителите на ДА ДРВВЗ създават атмосфера на добронамереност и съпричастност към въпросите и проблемите на потребителите.

Фиг. 8



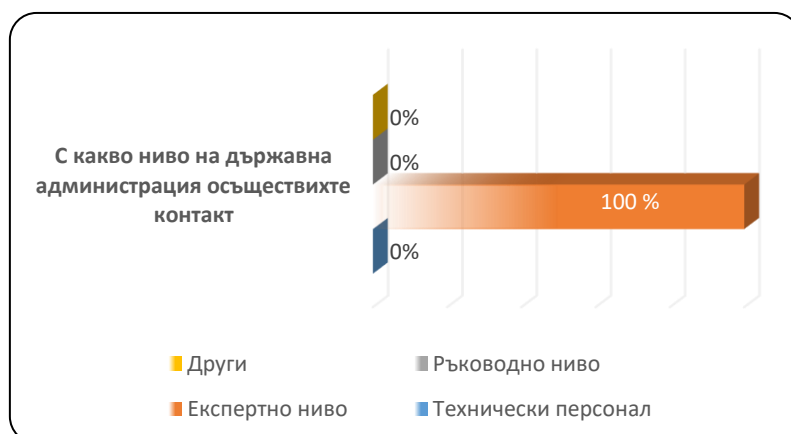
Относно формата на обслужване, която се нуждае най-много от подобрене потребителите посочват: достъпа до информация (100%), но не са дали препоръки за подобрене.

Фиг. 9



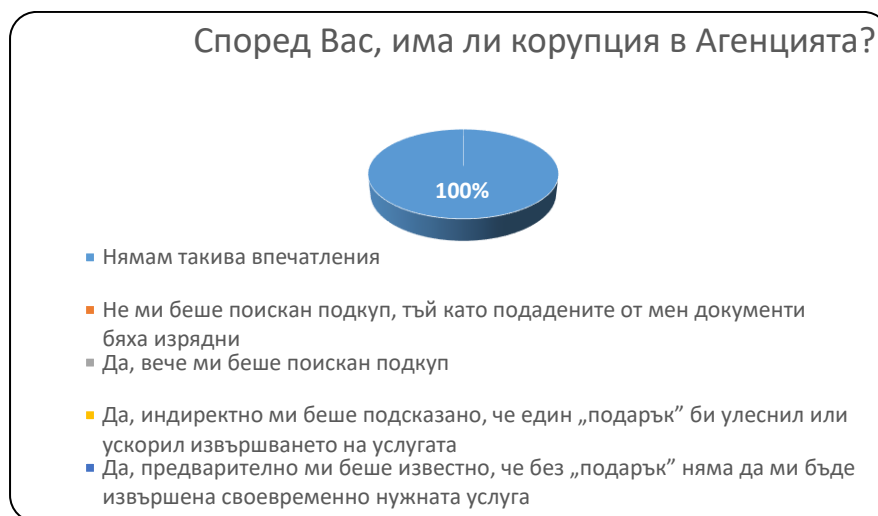
2.2.7. Изследване на корупционния риск/ Анतिकорупция

Фиг. 10



Най-често ниво, с което потребителите осъществяват контакт е експертното.

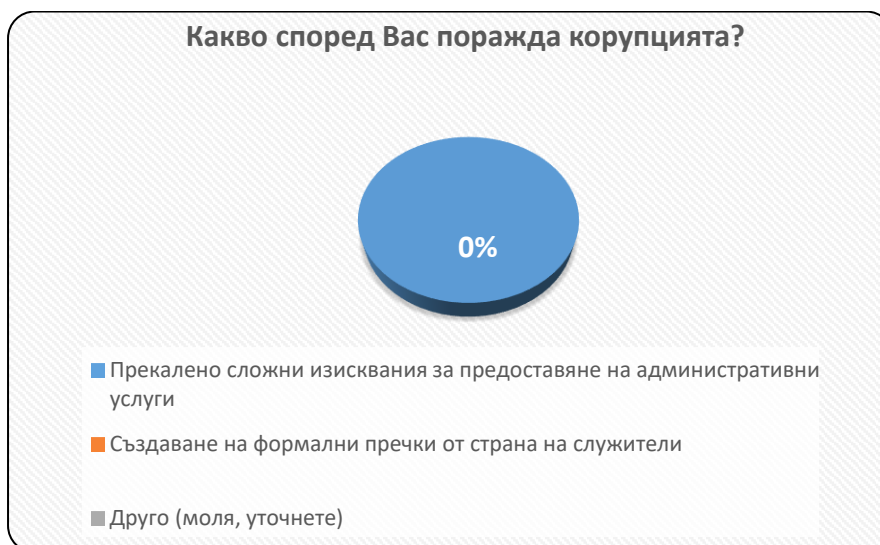
Фиг. 11



На въпроса „Според Вас има ли корупция в Агенцията?“, всички анкетирани потребители (100%) са отговорили, че нямат такива впечатления, което и през 2022 г., затвърждава устойчивата тенденция за снижаване на корупционния риск по отношение на административното обслужване в ДА ДРВВЗ.

Потребителите посочват, че корупцията според тях би се породила на първо място от прекалено сложни изисквания за предоставяне на административни услуги.

Фиг. 12



Във връзка с резултатите от анкетното проучване, проведено в ДА ДРВВЗ през 2022г. може да се констатира, че предоставената информация, както писмена, така и устна по отношение на административните услуги и обслужване в много голяма степен отговаря на очакванията на потребителите.

2.2.8. Провеждане на консултации със служителите, извършващи административно обслужване

Консултацията със служителите, като метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите е проведен в периода 01.01.2022 г. 31.12.2022 г. съгласно ВПОАО.

Всички служители от съответните структурни звена, ангажирани с административно обслужване са запознати с възможността да докладват на прекия ръководител наблюденията си за административното обслужване в съответния ЦАО за получаване на обратна връзка, свързана с:

- констатирани проблеми, свързани с административното обслужване;
- коментари;
- придобити преки впечатления от степента на удовлетвореност на потребителя;
- споделяне на проблеми и напрежения, произтичащи от комуникацията с потребителите;
- предложения за подобряване на процеса за административно обслужване.

Проведени са консултативни срещи между преките ръководители и служителите от съответното ЦАО. На срещите е дискутирана и обсъдена идентифицираната неформална обратна връзка, дадена от потребителите в процеса на контактуване и придобитите преки впечатления от степента на удовлетвореност на потребителите.

За проведените срещи са изготвени докладни записки, които са предоставени на Постоянно действащата комисия по административно обслужване в ДА ДРВВЗ. Не са постъпили конкретни предложения. Общото впечатление е, че потребителите показват удовлетвореност при предоставяне на административното обслужване в ДА ДРВВЗ и не срещат затруднения.

2.2.9. Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“

През 2022 г. не е провеждано наблюдение по метода „таен клиент“.

Беше организирана и проведена работна среща/обучение за служителите от ЦАО в ЦУ и в ТД ДР, на която бяха дискутирани констатираните пропуски при извършеното наблюдение по метода „таен клиент“, проведено през 2021 г. и как да бъдат избягвани в бъдеще.

Работната среща беше инициирана от постоянно действащата комисия по чл. 45 от Вътрешните правила за организация на административното обслужване в ДА ДРВВЗ, назначена със Заповед № РД-09-53 /20.07.2021 г. и одобрена от главния секретар на ДА ДРВВЗ.

Дневният ред за срещата включваше:

- Дискусия относно нормативна уредба, стандарти за административно обслужване и къде може да бъде открита информация за административното обслужване, предоставяно от ДА ДРВВЗ;
- Дискусия относно общи изисквания към служителите в ЦАО и унифициране на визията на ЦАО в Агенцията. Препоръчителни действия от служители на ЦАО по места (в съответната дирекция) – оформление, уеднаквяване облика на ЦАО (доколкото е възможно) за всички подразделения на Агенцията;
- Дискусия с практическа насоченост с експерти от бек-офиса относно специфични административни услуги, предоставяни от ДА ДРВВЗ;
- Сигнали, жалби, протести, предложения - модул с практическа насоченост;
- Представяне на резултатите от проучването по метода „таен клиент“. Препоръки за бъдещата работа по обслужването на граждани на място/по телефон.

Работната среща беше планирана главно с цел представяне резултатите от наблюдението по метода "таен клиент". В последствие беше разширена с допълнителни модули, насочени към унифициране визията на Агенцията; подобряване предоставянето на административно обслужване и постигане високо ниво на удовлетвореност от потребителите. Разгледани са въпроси, които в непринудена среда бяха по-свободно дискутирани.

Ползите от проведените дискусии се очаква да бъдат установявани в бъдещи периоди и се отнасят главно до подобряване качеството на предоставянето на административното обслужване в Агенцията. Планира се работната среща със служителите в ЦАО да се въведе като добра практика в ДА ДРВВЗ.

Планирано е провеждане на наблюдение по метода „таен клиент“ през 2023 г.

2.2.10. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали (свързани с административното обслужване)

Анализът на сигнали, предложения, жалби и похвали, като метод за получаване на обратна връзка и организацията за проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, са определени във Вътрешните правила за организация на административното обслужване в ДА ДРВВЗ (ВПОАО) и обхващат предоставянето на всички административни услуги.

За ефективното приложение на посочения метод през отчетния период е въведен организиран и координиран ред за получаване, обработка, отговор и отчитане на получените от потребителите сигнали, предложения, жалби и похвали. Редът за регистрация на подадените в Агенцията сигнали, предложения, жалби и похвали е уреден във ВПОАО.

Редът на подаване и начинът, по който потребителите могат да постъпят, ако не са удовлетворени от обслужването и/или организацията на работа, е достъпен и огласен за

потребителите и в Хартата на клиента на ДА ДРВВЗ, публикувана на интернет страницата на Агенцията.

През първо и второ шестмесечие на 2022 г. в ДА ДРВВЗ не са постъпвали сигнали, предложения, жалби и похвали от потребители, засягащи, както отделни аспекти на административното обслужване, така и предоставяното обслужване като цяло, което възпрепятства изготвянето на обективен анализ. Все пак липсата на сигнали, предложения и жалби е индикатор за доброто качество на административното обслужване, предоставяно от ДА ДРВВЗ.

2.2.11. Анализ на медийни публикации, свързани с административното обслужване, предоставяно от ДА ДРВВЗ

В изпълнение на Годишния план-график от началото на 2022 г. до 31 декември 2022 г. е извършван ежедневен медиен мониторинг.

Медийният мониторинг, получаван от сектор „Европейска координация и връзки с обществеността“ е преглеждан и проучван всеки работен ден, като са обхванати различни електронни и печатни медии – радио, телевизия, печатни издания, информационни агенции, онлайн издания. Осъществен е прецизен подбор на включените в мониторинга публикации. При извършения преглед не са установени публикации и материали, отнасящи се до административното обслужване на ДА ДРВВЗ.

Съответно може да се каже, че липсата на публикации в медиите през 2022 г. по теми за административното обслужване, свързани с ДА ДРВВЗ може да се тълкува като положителна обществена оценка за качеството на административното обслужване, предоставяно от Агенцията.

2.2.12. Анализ на информацията, получена чрез кутиите за „Мнения и коментари“ във връзка с административното обслужване в ЦУ и в ТД ДР

Методът е проведен в периода 01.01.2022 г. – 31.12.2022 г. съгласно разпоредбите на ВПОАО като:

1. В ЦУ в първия работен ден на всеки месец кутията „Мнения и коментари“ във връзка с административното обслужване се отваря и преглежда от комисия, съставена от служители от Постоянно действащата комисия по административно обслужване. Действията на комисията се обективират в протокол.

2. В ТД ДР в първия работен ден на всеки месец кутията „Мнения и коментари“ във връзка с административното обслужване се отваря и преглежда от комисия, чийто състав се определя със заповед на директора. Действията на комисията се обективират в протокол.

През отчетния период няма постъпили мнения или коментари във връзка с административното обслужване. Има постъпила една попълнена анкетната карта.

3. Управление на удовлетвореността на потребителите

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

Нормативни промени

През 2022 г. започна преглед на Вътрешни правила за организация на административното обслужване в ДА ДРВВЗ и предстои тяхното актуализиране.

Утвърдени са Вътрешни правила за електронните административни услуги, предоставяни от Държавна агенция „Държавен резерв и военновременни запаси“ (ДА ДРВВЗ).

Изготвени документи, свързани с административното обслужване:

- Изготвен е Годишен план-график за прилагане на методите за обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите.

- Протоколи от заседания на Постоянно действащата комисия по административно обслужване, назначена със Заповед № РД-09-53 /20.07.2021 г.
- На служителите в ЦАО е предоставен обновен списък с експерти от бек-офиса за контакт относно разяснения по специфични административни услуги/режими.
- **Извършени промени на интернет страницата на Агенцията:**
- Обновена е рубрика „Административно обслужване“ и подрубриките;
- Поддържа се рубрика „Въпроси и отговори“, на адрес <https://www.statereserve.bg/bg/index/administrativno-obsluzhvane/konsultaczii.html>.
- Синхронизация с Административен регистър и Портала egov.bg на адрес <https://www.statereserve.bg/bg/index/administrativno-obsluzhvane/administrativni-uslugi/>.

Реализирани подобрения относно достъпа до административни услуги

Електронизация на административните услуги, предоставяни от ДА ДРВВЗ чрез Портала egov.bg.

3.2. Добри практики

Реализирана работна среща със служителите от ЦАО, описана в т. 2.2.9.

4. Заключение

Въпреки че не са постъпили препоръки относно административното обслужване, прави впечатление, че продължава тенденцията от предходни години потребителите, след като са получили услугата, която са заявили, да не проявяват активност да дават оценка на обслужването, макар достъпът до средствата за обратна връзка да е свободен, а анкетната карта – анонимна. Това в голяма степен затруднява изготвянето на обективен анализ относно удовлетвореността на потребителите на административни услуги и идентифицирането на области за подобрене. Тази тенденция би могла да се обясни със спецификата на предоставяните от ДА ДРВВЗ административни услуги/режими, предназначени за тесен кръг потребители и сравнително малкия брой предоставяни административни услуги през годината.

Като цяло може да се обобщи, че в ДА „Държавен резерв и военновременни запаси“ са създадени условия за ефективност и гъвкавост при предоставянето на административно обслужване, отговарящо на стандартите за качество. Организацията на процеса по предоставяне на административни услуги показва нужната ефективност за осъществяване на основните цели на администрацията – предоставяне на обслужване, съобразено с интересите на потребителите. Служителите на ДА ДРВВЗ създават атмосфера на добронамереност и съпричастност към въпросите и проблемите на потребителите.

Усилията на ДА ДРВВЗ за подобряване на административното обслужване ще продължат и в бъдеще, както и набелязването на мерки и предприемането на действия, които биха насърчили допълнително потребителите (най-вече на специфичните услуги и режими, предоставяни от Агенцията) да дават обратна връзка във връзка с административното обслужване.