



## ГОДИШЕН ДОКЛАД

### за оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги в Агенция за публичните предприятия и контрол за 2020 г.

#### **I. Увод**

Годишният доклад на Агенция за публичните предприятия и контрол (АППК) за 2020 г. е изготвен и публикуван на интернет страницата на агенцията в изпълнение на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО).

Докладът е изготвен в съответствие с Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, на Министерски съвет на Република България и в изпълнение на Общите стандарти за качество, регламентирани в Приложение № 7 на чл. 20, ал. 1 от НАО.

Целта на проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги е повишаване качеството на административното обслужване, насочено към всички потребители.

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, жалби и други и/или които осъществяват контакт /лично или по друг начин/ по повод административното обслужване.

През 2000 г., в съответствие с въведените нови нормативни изисквания на Наредбата за административното обслужване, с Протоколно решение на Изпълнителния съвет № 6168/19.08.2020 г. бяха актуализирани и изменени Вътрешните правила за организация на административното обслужване в АППК, а с Протоколно решение № 6088/01.07.2020 г. беше изменена Хартата на клиента.

Наред с цялостното административно обслужване от Центъра за административно обслужване /ЦАО/, съгласно публикувания в интернет страницата на АППК Списък на административните услуги, предоставяни от Агенция за публичните предприятия и контрол, услугите вписани в раздел „Регистър на услугите“ на Административния регистър, същите са както следва:

1. Предоставяне на достъп до обществена информация.
2. Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП 3).
3. Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2).
4. Издаване на удостоверения за липса на задължения, произтичащи от неизпълнение на приватизационните договори във връзка с чл. 78, ал. 2 от Закона за държавната собственост.

През 2020 г. в АППК по регистрираните заявления от потребители за извършване посочените административни услуги бяха издадени 34 удостоверителни документа и достъп до обществена информация – 11 по Закона за достъп до обществена информация, 17 по чл. 78, ал. 2 от Закона за държавната собственост, 2 УП-3 и 4 УП-3.

В АППК е създадена възможност за обратна връзка с потребителите, чрез прилагане на методи за обратна връзка, определени в нормативните документи. Получената информация от обратната връзка е анализирана, обсъдена и заедно с резултатите от измерването на удовлетвореността и предприетите действия за подобряване на административното обслужване е отразена в настоящия доклад.

## **II. Измерване на удовлетвореността на потребителите**

Прилагането на методите за обратна връзка за събиране на информация и при изследване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване в АППК е съобразено с изискванията на чл. 24, ал. 2 и ал. 3 от НАО, Методологията за измерване и управление удовлетвореността на потребителите, Вътрешните правила за административното обслужване и Хартата на клиента.

Изследването на удовлетвореността на потребителите се осъществява чрез използване и прилагане на следните методи за обратна връзка:

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 заинтересованите страни
7. Описание на пътя на потребителя
8. Осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите
10. Осигуряване на приемно време на граждани и организации
11. Анализ на вторична информация

Планираното и извършено проучване в АППК през 2020 г. беше съобразено с приетите промени в Наредбата за административното обслужване (ДВ., бр. 9/31.01.2020 г.) и обхваща предоставянето на всички услуги и дейности при административното обслужване в агенцията, като се обръща внимание върху ефективността на процеса на прилагането на общите нормативни изисквания и спазването на стандартите за качество на административното обслужване и въвеждане на механизми за обратна връзка чрез изследване ефективността на процеса по прилагането им.

Изследването през 2020 г. се планира и проведе в рамките на функционалните задължения на дирекция „Административна“, включително на „Звеното за административно обслужване“.

Анкетните проучвания в агенцията се извършват чрез попълване на анкетни карти, до които потребителите имат достъп в Центъра за административно обслужване на 4 етаж в административната сграда на АППК на ул. „Врабча“ № 23. Насочени са към всички потребители на услуги с цел изследване спазването на стандартите за качество на

административното обслужване. Предоставена е възможност на всички желаещи да попълнят анкетни карти и да ги поставят в специална кутия в ЦАО. Картите са анонимни.

През 2020 г. са постъпили 7 анкетни карти с формирани 8 въпроса със следните текстове и съответните посочени отговори:

1. Досега използвали ли сте услугите, предоставяни от АППК ? : 3- да и 4- не.
2. Как намерихте информация за административната услуга, която ползвате ? : 5- при посещение в агенцията, 1- на интернет страницата и 1- по телефона.
3. Как определяте информацията на таблото в сградата на агенцията ? : 4- разбираема и изчерпателна, 1- недостатъчна и 2- не мога да преценя.
4. Каква допълнителна информация бихте желали да се постави на таблото ? : 1 предложение - образци от документи /заявления, молби, формуляри/, свързани с предоставяните услуги.
5. Колко време изчакахте, за да разговаряте със служителя от звеното за административно обслужване ? : 5- не се е налагало да чакам, 1- до 10 мин. и 1- до 20 мин.
6. Оказано ли Ви бе нужното съдействие от служителя на агенцията ? : 4- да, служителят се отнесе коректно и своевременно извърши нужните действия, 1- да, служителят направи нужните разяснения и помогна за отстраняване на допуснатите пропуски, 1- не, служителят работеше мудно и не се отнесе с нужното внимание и 1- не, отношението на служителя бе подчертано нелюбезно и пренебрежително.
7. Как оценявате административното обслужване, предоставено от агенцията ? : 2- отлично, 4- добро, 1- незадоволително и 1- не мога да преценя.
8. Какви са Вашите препоръки за подобряване на административното обслужване в агенцията ? – няма препоръки.

От направения анализ по изнесената информация е видно, че преобладават положителните мнения и оценки за качеството на административното обслужване в АППК. Исканата допълнителна информация, свързана с предоставяните услуги и от 1 анкетиран потребител, а препоръки за подобряване на обслужването липсват.

Провежданите консултации със служителите са на ниво ръководен състав и работни срещи със служителите от звеното за административно обслужване. Обсъждано е подобряване на условията за по достъпно и качествено обслужване на потребителите, осигуряване на битови и канцеларски условия, образци на документи, както и обучение на персонала от ЦАО за повишаване на компетентността, изискване за добронамерено отношение и оказване на съдействие при попълване на документи, консултиране и подобряване на сроковете за предоставяне на необходимите услуги, удостоверения и документи.

Проучването по метода „таен клиент“ в АППК се извършва в съответствие с Методологията за провеждане на проучване, разработена от Института по публична администрация. Служителите от звеното за административно обслужване са запознати, че тяхната дейност може да се проверява от тайни клиенти и са инструктирани за изискващото се от тях отношение и поведение.

През 2020 г. директорът на дирекция „Административна“ и главния секретар на АППК регулярно са извършвали проверки по телефона, като потребители на административни услуги, като не са констатирани несъответствия със стандартите и пропуски в отношението и обслужването.

При извършения анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали е констатирано, че в агенцията не са постъпвали сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване в агенцията.

По отношение констатираните в анкетните карти случаи: „служителят работеше мудно и не се отнесе с нужното внимание“ и „отношението на служителя бе подчертано нелюбезно и пренебрежително“ са проведени допълнителни разговори и обучения на служителите от звеното за административно обслужване. При отделно констатиран на място в ЦАО случай на недобронамерено поведение от служител към потребител е потърсено обяснение от служителя и е постъпило предупреждение от главния секретар.

Постъпили са 1 писмена похвала, 2 устни похвали спрямо служители от ЦАО, както и 2 отлични и 4 добри оценки от анкетните карти за административното обслужване, предоставено от агенцията.

При анализа на медийните публикации през 2020 г. не са идентифицирани медийни прояви и оценки в национални медии, радио, телевизия, печатни издания, информационни агенции, онлайн издания, социални мрежи и други, касаещи наличие на публичен интерес спрямо административното обслужване в агенцията.

### **III. Управление на удовлетвореността на потребителите**

Анализът на резултатите от проучването за удовлетвореност показва, че малка част от потребителите на услуги проявяват активност при попълването на анкетните карти и при даването на оценки и предложения за подобряване на административното обслужване в АППК. Преобладаващата част от оценките са положителни, което налага извода, че Агенцията за публичните предприятия и контрол спазва критериите и стандартите за законосъобразно, добросъвестно и безпристрастно административно обслужване.

В Центъра за административно обслужване на АППК са осигурени необходимите битови условия, достъп, техника и оборудване и са обучени служителите от звеното за административно обслужване за пълно, качествено и в срок извършване на необходимите услуги.

Актуализирани и изменени са Вътрешните правила за административното обслужване, Вътрешните правила за документооборота, Хартата на клиента, Списъка на предоставяните услуги.

Разработена и въведена е нова интернет страница на АППК с включени два основни раздела – Комплексно административно обслужване и Административни услуги, с включени вътрешни нормативни документи, информация, формуляри и образци.

Осигурена е възможност за подаване на заявления, молби, сигнали, жалби и предложения чрез електронно деловодство.

Осигурен е лесен достъп до ЦАО, включително на лица с намалена двигателна активност.

Монтирани са обозначена кутия за сигнали на входа на агенцията и кутия за анкетни карти при ЦАО.

Въведени са необходимите протиепидемични мерки.

#### **IV. Действия за подобрене**

През 2021 г. ще продължат мерките за повишаване качеството и ефективността на административното обслужване в АППК. С особено внимание ще продължи актуализирането и надграждането на новата интернет страница на АППК. Ще се потърси възможност за въвеждане на безплатен интернет достъп за потребителите на услуги, вкл. електронен достъп до информацията за услугите. Ще се актуализира и изготви нова анкетна карта, като се осигури и електронен достъп за попълване. Ще се актуализират и предоставят образци за ползване от потребителите на всички услуги, предоставяни от АППК. Ще се проведе допълнително обучение на звеното за административно обслужване, с последващ контрол. Ще се засили контрола за наблюдение по метода „таен клиент“. Ще се търси активно мнението на потребителите, като за целта ще се популяризира и насърчава предоставянето на обратна връзка.

/П/

---

**АНЧО ВАСИЛЕВ**  
**ГЛАВЕН СЕКРЕТАР**