



УТВЪРДИЛ:
ДОЦ. Д-Р АТАНАС СЛАВОВ
МИНИСТЪР НА ПРАВОСЪДИЕТО

ГОДИШЕН ДОКЛАД
ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ
ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ
В МИНИСТЕРСТВО НА ПРАВОСЪДИЕТО ПРЕЗ 2023 г.

I. ВЪВЕДЕНИЕ

Министерство на правосъдието (МП) поставя като един от приоритетите в работата си удовлетвореността на физическите и юридически лица от административното обслужване.

Докладът за оценка на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в МП през 2023 г. е изготвен и публикуван на интернет страницата на МП в съответствие с изискването на чл. 24, ал. 6, 7 и 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО), съгласно които 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.

Докладът включва информация за цялостния процес по организация, изпълнение и отчитане на дейностите, свързани с получаване на обратна връзка и изследване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от МП и при спазване на изискванията на Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите.

МП ежегодно проучва удовлетвореността на потребителите на административни услуги от предлаганото административно обслужване в изпълнение на НАО и Вътрешните правила за организация на административното обслужване в МП, утвърдени от главния секретар и публикувани на интернет страницата на министерството.

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, подават сигнали, предложения, жалби и протести и/или които осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.

В МП е създадена възможност за обратна връзка с потребителите, чрез използване и прилагане на методи за обратна връзка, определени във Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в министерството. 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.

При осъществяване на административното обслужване, потребителите на административни услуги контактуват с администрацията на МП чрез Центъра за административно обслужване (ЦАО). Функционирането на ЦАО на МП се осигурява от шест специализирани звена за административно обслужване (ЗАО), разположени в трите сгради на министерството – на ул. „Славянска“ № 1, ул. „Аксаков“ № 5 и бул. „Княз Александър Дондуков“ № 2А, намиращи се на достъпно място, в централната част на гр. София, с възможност за използване на няколко вида обществен транспорт.

ЗАО на МП разполагат с необходимата информационна и комуникационна техника за ефективно обслужване на потребителите на административни услуги, като на разположение на потребителите в сградите на МП е осигурена възможност за ползване на безплатен достъп до интернет. Осъществяването на административно обслужване на гражданите и представителите на юридическите лица се извършва при работно време на ЗАО, от 09:00 ч. до 17:30 ч., като служителите от ЗАО се заместват по време на установения ред за почивка, с цел да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребителите в рамките на работното време.

Организацията на административното обслужване в министерството е уредена с Вътрешни правила и се осъществява при спазване принципите за законност, бързина, ефективност, координираност, прозрачност и равенство. МП предоставя общо 33 (тридесет и три) административни услуги, вписани в Административния регистър по чл. 61 от Закона за администрацията, от които 30 (тридесет) са специализирани и 3 (три) общи за всички администрации. На потребителите е осигурен онлайн достъп до административните услуги на министерството и е подобрена осведомеността им, свързана с новите възможности за заявяване. Поддържа се високо ниво на дигитално взаимодействие с потребителите. 17 (седемнадесет) административни услуги се предоставят и по електронен път. Информация за всички административни услуги, в т.ч. начини и места на заявяване на услугите, срокове и такси, както и формуляри може да бъде получена на място в ЗАО, по електронна поща, на обявените телефонни номера на Единния портал на органите на изпълнителната власт от сектор „Правосъдие“ на адрес: <https://justice.government.bg/home/index/a76734a8-b4d3-42e0-9a75-42447b8dc0b0> или от интернет сайта на Административния регистър на адрес:

https://iisda.government.bg/adm_services/services/from_central_administrations?search=1&subSectionId=61.

Използваната административна информационна система (АИС) за управление на документооборота допринася за по-добрата организация на работата и облекчаване на процесите по предоставяне на административни услуги. Чрез АИС се извършват бързи и точни справки за статуса и движението на преписките по заявените административни услуги. Един от ключовите моменти за постигане на високо качество на административното обслужване е избора на канали за предоставяне на информация на потребителите. Предоставянето на информация на потребителите се осъществява чрез различни комуникационни канали за достъп – по телефон, на обявените на интернет страницата на министерството за всяка услуга електронни адреси, или на място в ЗАО. Информацията относно административното обслужване е представена по разбираем начин, чрез информационни карти, който осигурява улеснено и бързо възприемане при съобразяване със специфичните потребности на отделните категории потребители.

Отделно от това, в МП са въведени различни канали за достъп и обратна връзка, като потребителите се възползват от облекчените условия при подаване и при получаване на заявените административни услуги – чрез пощенски или куриерски служби, електронна поща, различни платформи, Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ), Системата за електронен обмен на съобщенията (СЕОС), Платформа за достъп до обществена информация и др. На официалния сайт на министерството е публикувана пълна информация с цел улесняване на потребителите – указания и нормативни актове, регламентиращи цялостната организация на административното обслужване, както и образци за заявяване на административните услуги.

МП поддържа на Единния портал на органите на изпълнителната власт от сектор „Правосъдие“ и система „Най-често срещани въпроси и отговори“, която да подпомага и насочва потребителите за процеса на обслужване, често срещани ситуации, препоръки за реакция и др.

Главната цел е чрез отчитане и анализиране на степента на удовлетвореността на потребителите да се повиши качеството на административното обслужване, предоставяно от МП. В този процес се спазват изискванията, предвидени в НАО и подробно описани в разработената съгласно чл. 21, ал. 1 от НАО, Хартата на клиента, поставена на видно място в ЗАО и публикувана на интернет страницата на министерството. В Хартата на клиента са включени общите и собствени стандарти за качество на административното обслужване в МП. Хартата помага на потребителите да разбират и защитават правата си, както и да изискват по-добро обслужване. В нея са описани и начините, по който потребителите могат да постъпят, ако не са удовлетворени от обслужването или организацията на работата, както и възможностите да подадат сигнал, предложение, протест или жалба във връзка с административното обслужване.

В администрацията на МП се наблюдава спазване на задължителните стандарти за качество на административното обслужване, като основното е спазване на изискването времето за изчакване при получаване на информация по телефона или на място в ЗАО или обработка на документи във връзка с административното обслужване

да не е повече от 20 минути, както и получаване на отговор на писмени запитвания от общ характер да е в рамките до 5 (пет) работни дни.

Съгласно съвременните изисквания на потребителите за качество на административното обслужване и съобразявайки се с техните интереси МП е приело и собствени стандарти за административно обслужване – постигане на професионализъм в работата, безпристрастност, обективност и честност при извършване на административните услуги, противодействие на корупционни прояви, избягване на конфликтни ситуации, а при възникването им – запазване на спокойствие и прилагане на умения за преодоляването им, стремеж към търсене на законосъобразно решение на проблема на потребителя и измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, и предприемане на действия за повишаване на качеството на услугите.

II. ОСНОВНИ И НЕПОСРЕДСТВЕНИ ЦЕЛИ НА МП В ОБЛАСТТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

2.1. Основните цели, които МП си поставя в областта на административното обслужване, са следните:

1. Да улесни достъпа на потребителите до получаването на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентираните срокове и за възможността устно да заявят административна услуга, чрез попълване на протокол за устно заявяване;

2. Да предостави на заинтересованите лица професионална консултация за задължителния набор от документи, необходим за съответната административна услуга;

3. Да повиши качеството на крайния продукт на видовете административни услуги;

4. Да ограничи до минимум възможностите за корупция, чрез пресичане на прекия контакт между заявителя на услугата и служителя от специализираното структурно звено, работещ върху предоставянето на услугата;

5. Да се повиши удовлетвореността на потребителите от доброто качество на услугите, което изгражда доверие в МП като институция.

2.2. Непосредствени цели на МП в областта на административното обслужване са:

1. Да се облекчат максимално административните процедури;

2. Да се създаде обстановка на взаимно доверие и уважение между потребителите и служителите, осъществяващи административното обслужване;

3. Да се осъществява обективен контрол върху дейността на служителите от специализираните дирекции, извършващи административни услуги;

4. Координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряването на административното обслужване, осигуряващи еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;

5. Надеждна обратна връзка от потребителите на административни услуги;

6. Изпълнение на задълженията, свързани с административното обслужване по предварително разработени и обявени правила;

7. Качество на предоставяните услуги;

8. Комплексно административно обслужване.

III. ПРОУЧВАНЕ И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Проучването на удовлетвореността на потребителите по отделните методи е проведено в периода 01.01.2023 г. – 31.12.2023 г. и е извършено на основание чл. 24, ал. 5 от НАО.

При изследване и измерване на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване в МП са спазени изискванията към прилагането на методите за обратна връзка, предвидени в НАО и описани в Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, приета с Решение № 246 на Министерския съвет от 10.04.2020 г.

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

За измерване удовлетвореността на потребителите са приложени петте задължителни методи за обратна връзка, регламентирани в чл. 24, ал. 2 и 3 от НАО, 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.

През 2023 г. са приложени всичките пет задължителни метода за изследване.

Използвани са и следните допълнителни методи, предвидени в чл. 24, ал. 2 от НАО:

6. Провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи;
7. Телефон за връзка с потребителите;

8. Осигуряване на приемно време за граждани и организации;

9. Анализ на вторична информация.

Прилагането на методи 1, 2, 3 и 6 позволи изследване на различни елементи на удовлетвореността по инициатива на администрацията на МП. Методи 4, 7 и 8 осигуряват обратна връзка, получена по инициатива на потребителите на административни услуги, предоставяни от администрацията на МП.

Методи 5 и 9 позволяват изследване на удовлетвореността от източници, различни от служителите и потребителите на административни услуги.

Изброените методи са определени и във Вътрешните правила за организация на административното обслужване в МП.

Изискванията към прилагането на методите за обратна връзка и към изготвяне на годишния доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите са определени в Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите.

3.2. Планирано и проведено проучване през 2023 г.

Планираното и извършено проучване за 2023 г. обхваща цялостното предоставяне на услуги и дейности при административното обслужване в МП, като се акцентира върху прилагането на общите нормативни изисквания при осъществяването на административното обслужване и спазване на стандартите за качество на административното обслужване.

Основната цел на проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги е повишаването на качеството на административното обслужване.

Основните цели на проучването са:

1. Изследване организацията на административното обслужване в МП и управление на неговото качество.

2. Установяване на общественото мнение относно качеството на административното обслужване в МП.

3. Анализ на резултатите, оценка на факторите и предприемане на мерки за подобряване на административното обслужване.

4. Обсъждане и приемане на направените предложения от потребителите на административни услуги, предоставяни от администрацията на МП, относно подобряване на административното обслужване и повишаване на тяхната удовлетвореност.

5. Въвеждане на механизмите за обратна връзка в МП и оценка на ефективността на процеса по прилагането им – кои канали са най-често използвани, каква информация е най-полезна за физическите и юридически лица.

Принципа на участие в настоящото проучване е добровolen, а целевите групи са потребителите на административни услуги и служителите от МП, осъществяващи дейности по административно обслужване.

IV. ОЦЕНКА, АНАЛИЗ И УПРАВЛЕНИЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

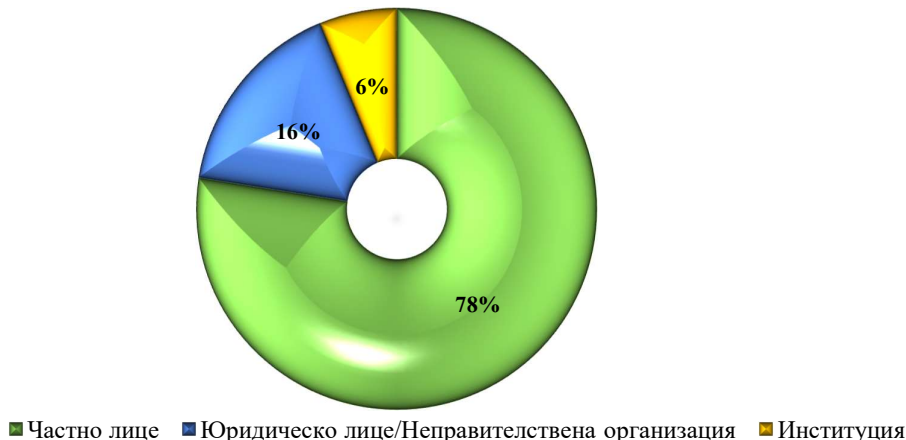
4.1. Извършване на анкетни проучвания

В съответствие с разпоредбите на НАО и приетата от Министерския съвет Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите е разработена анкетна карта, съдържаща 11 (единадесет) въпроса, с помощта, на чиито отговори се получава обратна връзка и информация за степента на спазване на заложените стандарти за качество на административното обслужване и степента, в която са постигнати основните и непосредствени цели на МП в областта на административното обслужване. Потребителите имат възможност да посочват повече от един отговор на част от въпросите в анкетната карта, както и да правят коментари и предложения в свободен текст. Анкетата е анонимна, което е допълнителен стимул за потребителите на административни услуги, да изразят свободно своето мнение.

С цел подобряване на административното обслужване в МП анкетните проучвания за удовлетвореността на потребителите на административни услуги се извършват чрез попълване от потребителите на хартиена анкетна карта по образец на място в ЗАО, непосредствено след предоставяне на услугата. Анкетните карти са предварително отпечатани и са поставени на видно място, като за поставяне на попълнените анкетни карти са осигурени специално обозначени за целта кутии, също разположени на видно място. Създадена е възможност за попълване онлайн на анкета с аналогично съдържание, която е поместена в секция „Административно обслужване“ на интернет страницата на МП, формуляра се попълва и изпраща директно от интернет страницата, без да се налага принтиране или изпращане по електронната поща. Служителите от ЗАО насърчават гражданите да попълват анкетните карти за проучване на удовлетвореността на потребителите. Основната цел е да се извлече достатъчно надеждна представителна извадка, която да даде максимално точна картина за удовлетвореността и очакванията на потребителите на административни услуги, предоставяни от МП.

За периода 01.01.2023 – 31.12.2023 г. са попълнени общо 80 (осемдесет) анкетни карти, като 75 от тях са попълнени на хартиен носител и едва 5 (пет) са попълнени онлайн на интернет страницата на МП. От това може да се извади извода, че преобладаващата част от анкетните карти са попълнени непосредствено след подаване на документи или получаване на резултата от съответната административна услуга. Данните от попълнените анкетни карти през 2023 г. са както следва:

Въпрос № 1: Към коя потребителска група принадлежите?



От извършеното проучване е видно, че 62-ма от анкетираните са посетили ЦАО на МП в качеството си на частни лица (78 %) и едва 5 са представители на институции (6 %).

13 от участниците в анкетното проучване са юридически лица (16%), което предполага, че имат реална представа за видовете услуги и свързаната с тях информация, притежават опит за получаване на необходимата им информация при спазване на съответните процедурни действия, специфични за МП.

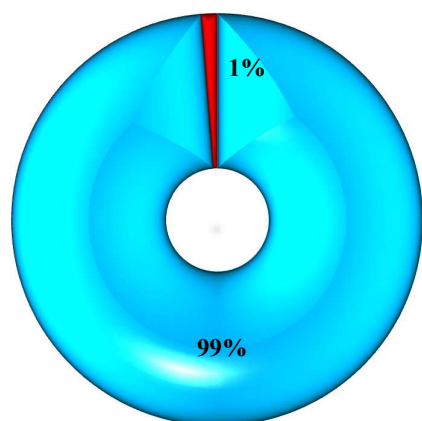
Въпрос № 2: Повод за посещение:



Въпреки че, повече от половината от услугите на МП се предоставят електронно, в МП продължава да се работи за електронизиране на останалата част от услугите, с цел улесняване достъпа на потребителите до тях. Видно от анализа, 51 % от анкетираните са посетили на място ЦАО в МП по повод подаване на искане/заявление за административна услуга, едва 19% – за получаване на резултата от административната

услуга (15 анкетирани). Не малка част – 24-ма от анкетираните са посетили ЗАО по повод получаване на информация или консултация.

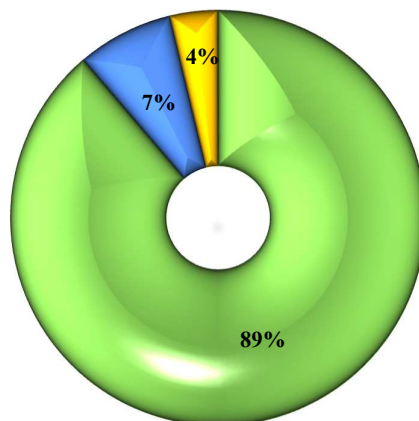
Въпрос № 3: Моля посочете кое специализирано ЗАО от ЦАО на МП посетихте?



- ЗАО „Канцелария“
- ЗАО „Българско гражданство“
- ЗАО „ЦБС“
- ЗАО „Удостоверяване с APOSTIL“
- ЗАО „Удостоверения и дубликат на УПЮП“

99 % от попълните анкети са посетили ЗАО „Канцелария“ и само един в ЗАО „Българско гражданство“. МП отчита необходимостта от системно насърчаване на гражданите, посетили ЗАО в трите сгради на министерството да попълват анкетни карти.

Въпрос № 4.1: Отношение/разяснение:

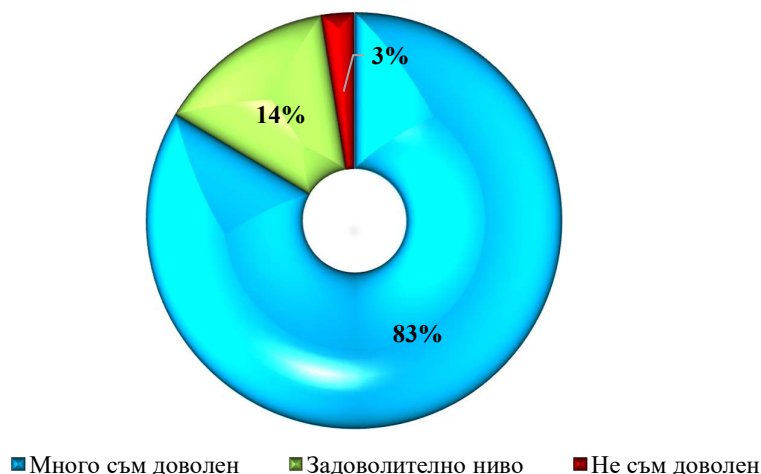


- Много съм доволен
- Задоволително ниво
- Не съм доволен

71-ма от анкетираните (89 %) са посочили, че са много доволни от отношението на служителите при предоставяне на съответната услуга, срока на изпълнение и качеството на изпълнение, както и предоставяните от тях разяснения по процедурите за административните услуги и режими.

6-ма от попълнените анкетна карта (7 %) са изразили мнение, че нивото на административното обслужване в МП е задоволително, и само 3-ма са изразили недоволство (4 %).

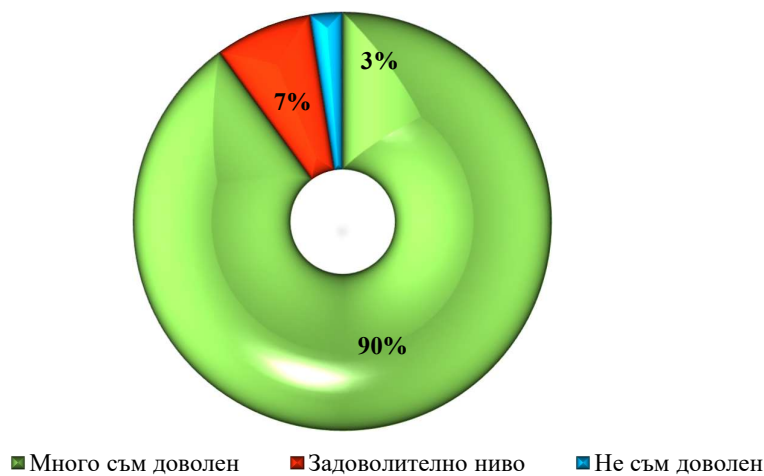
Въпрос № 4.2: Ефективност при комуникацията:



66-ма от попълнените анкетни карти (83%) са много доволни от ефикасността на осъществената комуникация със служителите от ЦАО на МП, а 11 от анкетираните (14 %) смятат , че нивото на комуникация е задоволително. Прави впечатление, че само двама от анкетираните (3 %) са посочили отговор „Не съм доволен“.

За повишаване на ефективността на комуникацията с потребителите на административни услуги е изключително важно служителите от ЗАО да подхождат отговорно към информацията, която поднасят на гражданите и представителите на юридическите лица. МП продължава да се стреми в надграждането на комуникацията с потребителите.

Въпрос № 4.3: Бързина на обслужване:

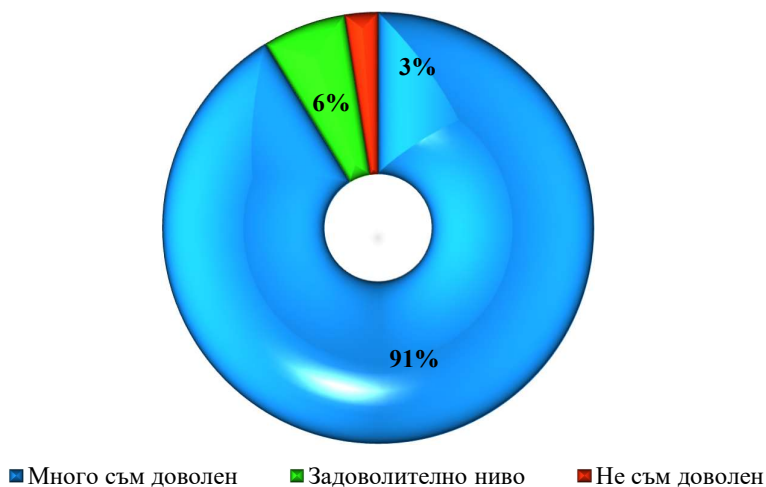


В попълнените анкетни карти 90% от потребителите са били обслужени за по-малко от 10 мин, а 8 %, за по-малко от 20 минути. Двама от анкетираните са отговорили

„Не съм доволен“ (обслужване повече от 20 мин). В този смисъл, може да се заключи, че МП е изградило добра организация, относно бързината при обслужване на граждани.

Добрите резултати на въпроси № 4.2 и № 4.3 от проучването потвърждават, че в МП се полага старание и постоянство при спазване на разписаният в Хартата на клиента ангажимент – посетителите да бъдат приети и обслужени своевременно.

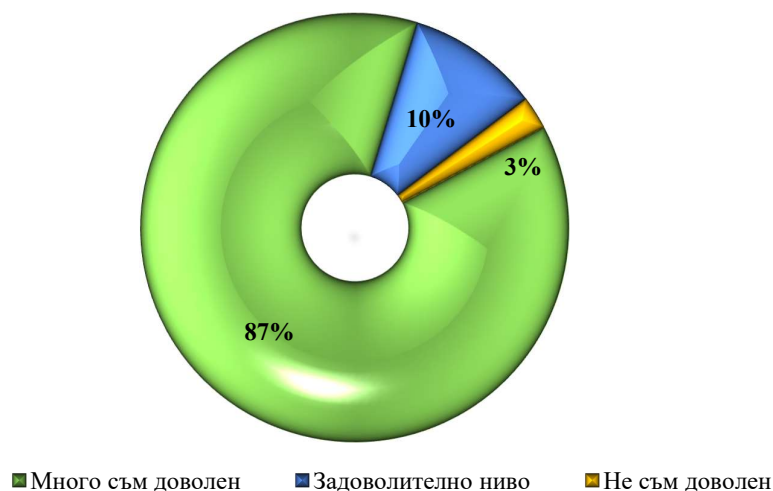
Въпрос № 4.4: Качество на изпълнение на услугата:



Преобладаваща част (73; 91 %) от анкетираните са отбелязали отговор „Много съм доволен“ от качеството на изпълнение на предоставяните от МП административни услуги. Според 6 % от попълните анкетната карта, качеството е задоволително и едва 2-ма (3 %) не са доволни.

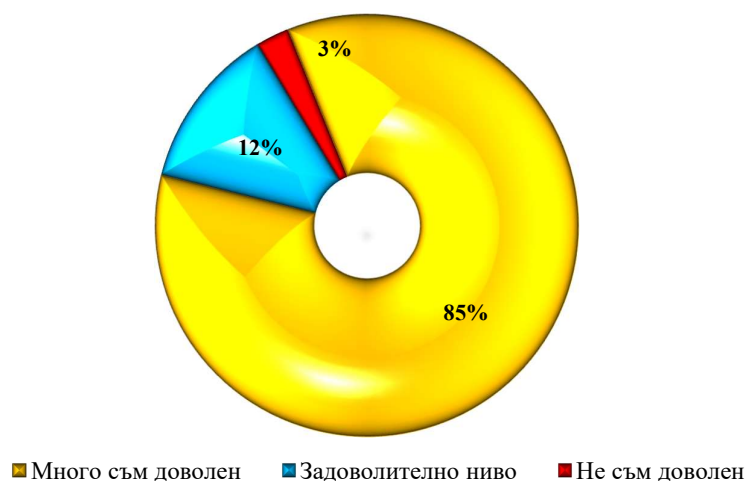
МП се стреми към облекчаване на дейностите по приемане на заявления за предоставяне на административни услуги, бързина и качество на обслужването, както и по-ниска степен на ангажираност от страна на потребителите.

Въпрос № 4.5: Пълнота на представените данни:



Служителите от ЦАО на МП се стремят да улесняват потребителите на административни услуги при получаване на информация относно извършването им, да предоставят пълна информация за актовете на МП, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване.

Въпрос № 4.6: Степен на задоволяване на специфични изисквания:



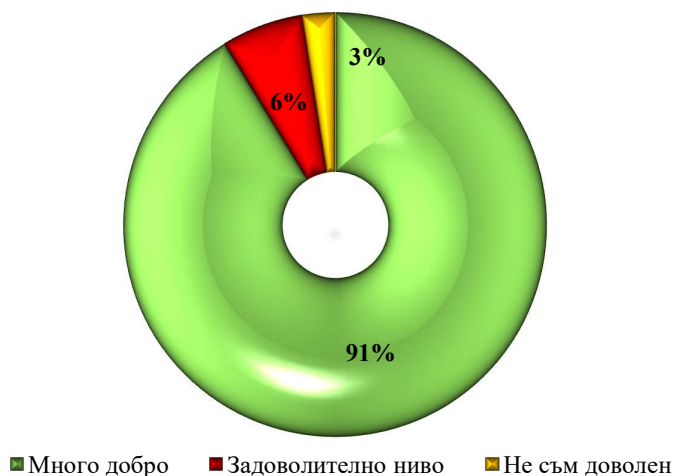
Преобладаваща част от анкетираните (68; 85 %) са изразили задоволство от осигурения достъп до административните услуги на МП, независимо от специфичните им нужди. Малка част (10; 12 %) смятат, че нивото е задоволително, и едва 2-ма (3 %) са отговорили „Не съм доволен“.

В МП за разработени и се прилагат правила, които целят подобряване на административното обслужване и задоволяване на законно обоснованите изисквания и очаквания на гражданите.

За подобряване на обслужването на гражданите и бизнеса в МП предоставяме електронни административни услуги за усъвършенстване на процесите, имащи

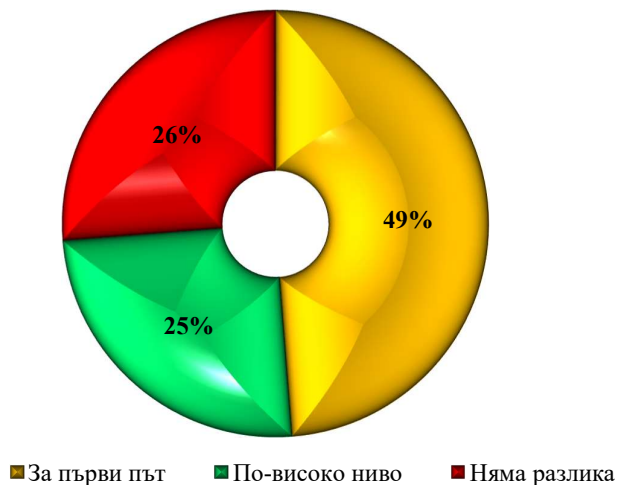
отношение към взаимодействието с външни за администрацията лица, скъсяваме сроковете, оптимизираме финансовите ресурси с цел задоволяване интересите на потребителите на административни услуги в условията на гарантирана прозрачност, както и подобряваме управлението на процесите чрез въвеждане и интегриране на съвременни информационни системи.

Въпрос № 5: Качество на обслужване:



Въпрос № 5 е свързан с компетентността и старанието на служителите да съдействат в процеса на предоставяне на услуги. Болшинството от анкетираните (73; 91 %) високо оценяват качеството на административно обслужване в МП. От попълнените анкетни карти е видно, че работата на служителите от ЗАО в МП е оценена като компетентна и качествена. Именно поради това процентът на отбелязалите „Задоволително ниво“ и „Не съм доволен“ е малък.

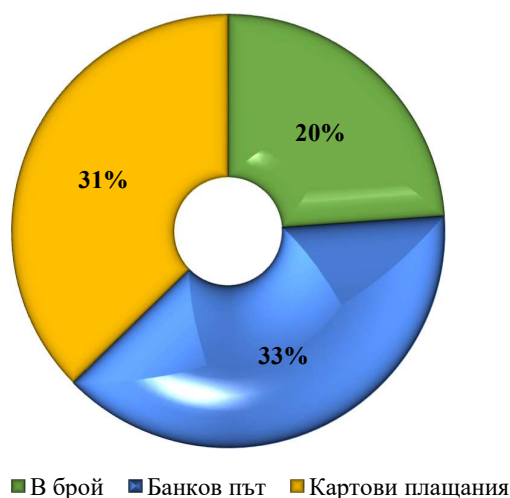
Въпрос № 6: Сравнение с предишно посещение:



Прави впечатление, че не малка част от посетителите – 25 % отчитат, че административното обслужване е на по-високо ниво. 26 % смятат, че няма разлика с предходни техни посещения, но изразяват удовлетвореност от обслужването в ЗАО.

Важно е да се отбележи, че макар и голяма част (39; 49%) от анкетираните да посещават за първи път ЗАО на МП, си създават положително мнение за качеството на предоставяното административно обслужване. Прави впечатление, че не малка част от посетители (20; 25 %) отчитат, че административното обслужване е на по-високо ниво, в сравнение с предишно посещение на ЗАО на МП, а 26 % от потребителите на административни услуги смятат, че няма разлика с предходни техни посещения, но изразяват удовлетвореност от полученото обслужване.

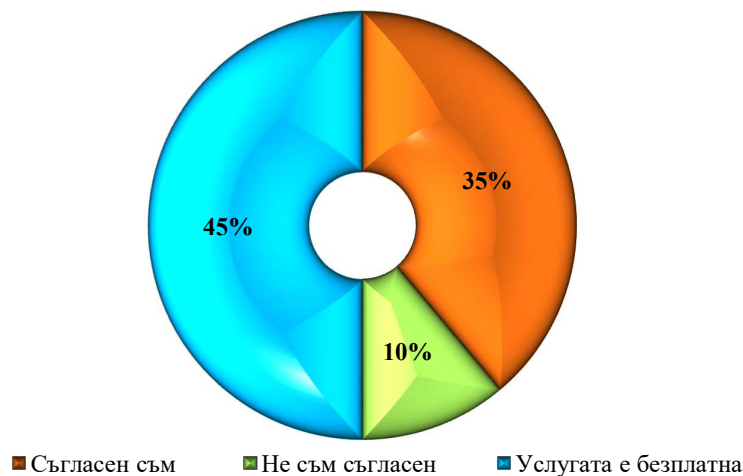
Въпрос № 7: Начин на плащане:



МП отчита, че съставна част от организацията на дейностите по извършване на административни услуги е и прилагането на подходящи начини за тяхното заплащане, с цел гарантиране качество на административното обслужване и удовлетвореност на потребителите при получаването на заявените услуги.

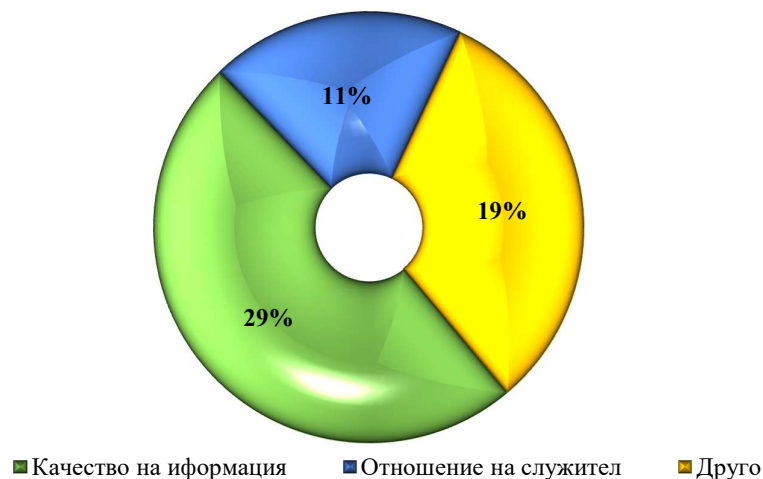
Затвърждава се тенденцията за предпочитано заплащане на услугата по банков път/интернет банкиране (26; 31 %) или картово плащания (25; 33%). Сравнително малка част от анкетираните (16; 20 %) предпочитат заплащане в брой.

Въпрос № 8: Цена на услугата:



Голяма част (36; 45 %) от анкетираните са посетили МП във връзка с услуга, която се предлага безплатно. Видно от анализа, 28 (35 %) от анкетираните са съгласни, че цената на услугата, заслужава стойността си и едва 8 (10 %) са изразили несъгласие.

Въпрос № 9: Нужда от подобрене:



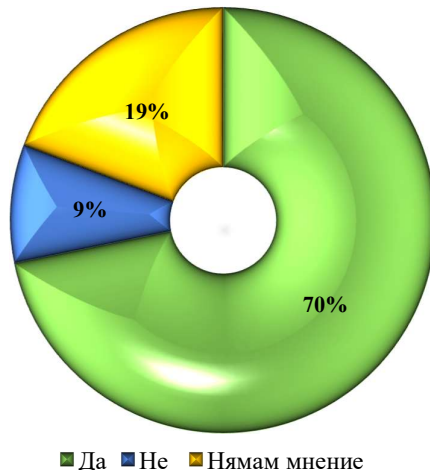
Анкетираните смятат, че качеството на предоставяната информация, по отношение яснота, точност и пълнота за предлаганите от МП административни услуги се нуждае от подобрене (23; 29 %). В тази връзка МП ще продължи тенденцията за подобряване на информацията с цел удовлетворяване на потребностите на потребителите. Малка част отчитат, че е необходимо подобрене на отношението на служителите към потребителите на административни услуги (9; 11 %).

Голяма част от попълнените анкетни карти (15; 19 %) са посочили, че са напълно удовлетворени и нямат оплаквания по отношение на административното обслужване, което са получили в съответното ЗАО на МП. Голяма част от анкетираните (35; 44 %) не са отговорили на въпроса.

Въпрос № 10: Какви са Вашите препоръки за въвеждане на нови електронни услуги в МП:

В препоръките за въвеждане на нови електронни услуги, анкетираните посочват, че машина за издаване на електронни номера би улеснило административното обслужване; също препоръчват създаване на възможност за електронна проверка на движение по преписката им. В останалата част на попълнените анкетни карти се изразява удовлетвореност от обслужването в ЗАО и не смятат, че има необходимост от промени.

Въпрос № 11: Принос на анкетата за подобряване на дейността на МП



Преобладаващата част (56; 70 %) от оценките са отлични за предоставеното административно обслужване. Получените добри оценки не са придружени с конкретна информация за необходими подобрения. Единодушно е положителното мнение на анкетираните за служителите, контактували с тях във връзка с административното обслужване, основно служителите от ЗАО „Канцелария“. По-голямата част от анкетираните използват услугите на МП повече от един път, което означава задълбочено познаване на организацията на административното обслужване и отговорно отношение към анкетното проучване. Като цяло не се констатира забавяне/ изчакване от страна на потребителите при обслужването им в ЗАО на МП.

Относително малък е броя на попълнените анкетни карти през 2023 г., което не може да даде задълбочена и пълна информация за изследване на цялостната дейност по административното обслужване в МП. Получените резултати, дават възможност да се направи обоснован извод, че отношението към административното обслужване, предоставяно от МП, за основната част от анкетираните е положително. Може да се твърди, че се покриват всички изисквания заложи в НАО и Хартата на клиента на МП.

МП отчита необходимостта да се насочи вниманието на потребителите към анкетните карти, с цел поощряване на интереса им за тяхното попълване. Във връзка с това, на таблото в ЦАО на МП е поставена информация, насочваща вниманието за наличието на хартиена анкета. За улеснение на потребителите е разработена интерактивна анкетна карта за измерване на удовлетвореността от предоставеното административно обслужване, чрез уеб-базиран формуляр, публикуван на интернет страницата на МП. По този начин се предоставя още една възможност на гражданите и представителите на юридическите лица за отчитане на тяхното мнение за предоставеното им административно обслужване.

Постигната е желаната ефективност при осъществяване на основните цели на МП, а именно предоставеното обслужване е съобразено с интересите и нуждите на потребителите. Служителите от ЗАО създават атмосфера на добронамереност и съпричастност към въпросите и проблемите на потребителите.

4.2. Провеждане на консултации със служителите

Консултациите със служителите са метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите, при който се използват основно възприятията и впечатленията на служителите, които контактуват ежедневно с потребителите в хода на осъществяване на административното обслужване (служителите от съответните ЗАО на МП), както и възприятията и впечатленията на служителите от специализираната администрация, предоставяща административните услуги. Провеждането на консултации със служителите е ценен източник на индиректна обратна връзка от потребителите на административни услуги.

МП предоставя 33 (тридесет и три) административни услуги и независимо, че голяма част от тях се предоставят и по електронен път, потребителите разчитат и на живия контакт в офисите за административно обслужване, и на комуникация по телефона. При ежедневното общуване се идентифицират редица области за подобрене и промяна в предоставяното административно обслужване. Всички въпроси, предложения и сигнали, постъпили неформално/устно, се обсъждат и решават ежедневно от експерти в различните ЗАО на МП, и се предприемат мерки за промяна в процесите по обслужване, както и по отношение поведението на служителите към гражданите с цел повишаване качеството на обслужване.

В резултат от проведените регулярни работни срещи в ЗАО в МП, през 2023 г. се спазват въведените общи стандарти за качество на административното обслужване, както и:

1. Актуализирани са Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в МП (Заповеди №№ ЛС-04-143/24.04.2023 г., ЛС-04-144/25.04.2023 г. и ЛС-04-378/04.09.2023 г. на главния секретар на МП), като същите са публикувани на интернет страницата на МП.

2. Актуализирана е Хартата на клиента (Заповед № ЛС-04-157/27.04.2023 г. на министъра на правосъдието) и своевременно е публикувана на интернет страницата на министерството

3. Актуализирани са данните, публикувани в Административния регистър по чл. 61, ал. 1 от Закона за администрацията, относно предоставяните от МП административни услуги, в т.ч. таксите и сроковете за предоставяне, начините на заплащане и получаване на резултата от всяка услуга, както и интернет адресите за заявяване по електронен път, и телефонните номера за извършване на справки и консултации, отнасящи се до дейността и правомощията на МП. Публикувани са също така електронни образци за заявяване на електронните административни услуги и електронни образци на резултатите от съответната услуга.

4. Актуализирани са публикуваните на интернет страницата на МП електронни адреси и телефонни номера на ЗАО, както и на звената осъществяващи комуникация с потребителите на услуги. В раздел „Административно обслужване“ е публикувана и информация за местонахождението, достъпа и работното време на ЗАО на МП, начините за подаване на заявления/искания за извършване на административни услуги и каналите за комуникацията с потребителите при осъществяване на функциите на ЗАО при

предоставянето на информация за административно обслужване и при осъществяването на административно обслужване, както и начините за получаване на индивидуалния административен акт, резултат от предоставената от МП административна услуга.

5. Актуализирани са и въпросите и отговорите в секция „Най-често срещани въпроси и отговори“

6. На интернет страницата на МП се поддържа актуална информация за достъпа до сградите със служебните помещения на ЗАО, в които се осъществява административно обслужване, като: карта с местонахождението, обществен транспорт, възможности и места за безплатно или платено паркиране и др.

4.3. Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“

Конкретните задачи при извършване на проучването през 2023 г. бяха: проверка на отношението на служителите към потребителите на административни услуги, степен на ефективност на работата и спазване на нормативните разпоредби за качествено обслужване; проверка за изпълнение на стандартите за обслужване; установяване на отклонения и несъответствия от нормативно установените правила за обслужване на гражданите; изготвяне на препоръки за оптимизиране на прозрачността и отчетността на съществуващите процедури за административно обслужване на гражданите.

1. Регулярно – по телефона от ръководителя на съответното ЗАО в МП, за проследяване на цялостната организация по предоставяне на административни услуги.

През 2023 г. ръководителите на съответните ЗАО на МП регулярно извършваха проверки по телефона като потребители на административни услуги, в т.ч. поведението на служителите и начините, по които протичат процесите при взаимодействие с клиентите. Целта беше да се установи до каква степен се спазват организационните стандарти и изискванията на НАО и доколко са усъвършенствани работните процеси от гледна точка на потребителите. В резултат на наблюдението се констатира, че служителите в ЗАО на МП спазват стандартите за време за изчакване за приемане на телефонните обаждания и идентификация при водене на телефонни разговори. Не са установени отклонения или пропуски.

2. За конкретно планирано проучване – по електронен път проверка от интернет страниците на второстепенните разпоредители с бюджет (ВРБ) към министъра на правосъдието за актуалността на публикувани документи, касаещи административното обслужване.

Направена е и проверка на интернет страниците на ВРБ от Единния портал на органите на изпълнителната власт в сектор „Правосъдие“ за актуалността на задължителните за публикуване вътрешни правила за организацията на административното обслужване и харта на клиента, като за констатациите са уведомени съответните второстепенни разпоредители с бюджет към министъра на правосъдието.

3. При възникнала през годината извънпланова необходимост от проучване.

Извършено е и позвъняване на посочените телефони на ЗАО и съответните приемни на МП и на ВРБ към министъра на правосъдието във времето за обедна почивка

на администрацията (между 12.00 и 13.00 часа) за установяване наличие на връзка по телефона и спазване на работното време. Отправена е препоръка за актуализиране на информацията, за предоставяните от ВРБ административни услуги, публикувана в Административния регистър по чл. 61 от Закона за администрацията.

4.4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали

Методът се прилага за оптимизиране организацията на работата и административното обслужване, чрез анализ на:

1. Постъпили в МП сигнали и предложения във връзка с административното обслужване, съгласно глава осма от АПК.

2. 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.

3. Постъпили похвали по различни канали в министерството, като изказано одобрение/положителен отзив за организацията на административното обслужване.

Съгласно подадена отчетна информация от специализираните структурни звена в МП, предоставящи административни услуги, през 2023 г. не са постъпвали сигнали и предложения относно поведение и/или обстоятелство, свързано с административното обслужване, по смисъла на глава осма от АПК. Не са идентифицирани и жалби в тази област. Постъпилите похвали за служителите и за организацията на административното обслужване са устни или са отразени в попълнените анкетни карти.

4.5. Анализ на медийни публикации

Наблюдението включва национални медии, радио, телевизия, печатни издания, информационни агенции, онлайн издания, социални мрежи и други, от които въз основа на прецизен подбор на публикациите се установява нагласата на потребителите и тяхната удовлетвореност от административното обслужване предоставяно от МП.

Методът се използва за да се:

1. Реагира, при необходимост, веднага на конкретни публикации, относно качеството на административното обслужване в МП.

2. Проведе медийно наблюдение и анализ за определен период от време на тема с медийен интерес, във връзка с административна услуга/регулаторен режим, предоставян от МП.

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

4.6. Провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи

Необходимостта от участието на граждани и неправителствени организации в процесите на вземане на решения е изрично регламентирано не само в конституциите и законите на развитите европейски демокрации, но и в международни актове на Съвета на Европа и Европейския съюз. Консултациите с представители на частния сектор и на гражданското общество са заложени като един от принципите при осъществяване на дейността на администрациите в България.

През 2023 г. продължи активното партньорство с неправителствените организации, акредитирани за посредничество при международно осиновяване при вземането на решения за дейността по международно осиновяване и предоставяните от МП административни услуги за вписване в регистъра на осиновяващи и даване на изрично писмено съгласие за осиновяване от министъра на правосъдието.

4.7. Телефон за връзка с потребителите

При предоставяне на информация и провеждане на консултации чрез телефонните линии през 2023 г. преобладават запитванията на потребителите от общ характер – за срокове, цени, необходими документи за заявяване на определена услуга и др. Чрез телефонни разговори и информацията, публикувана на интернет сайта на МП, гражданите получават и експертни отговори, и специализирани консултации по определени казуси. Регистрираните недоволства от гражданите са по отношение на сроковете за изпълнение на услугите. Най-често това кореспондира с изведената зависимост между тясно специализираните услуги, които МП предоставя, и непознаването на нормативните изисквания и процедури от клиентите. Чрез този метод за обратна връзка, директен контакт и обслужване в реално време, в МП постъпват най-големия брой похвали и благодарности.

4.8. Осигуряване на приемно време за граждани и организации

Предвид спецификата и характера на организацията на административното обслужване в МП, с цел пестене времето на клиентите, осигуряване на бърз и лесен достъп до всички нива в структурата на МП, всеки гражданин в рамките на работното време има възможност да изразява мнение или отношение към работния процес и качеството на обслужване, писмено и устно пред обслужващите служители и пред избран ръководител на структурата.

4.9. Анализ на вторична информация

За прилагането на метода се използва анализиране на налична актуална и пълна информация (документи в публичното пространство или получени в МП), създадена в МП 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:

1. Регулярно – за преглед и изследване на публични и получени в МП проучвания, изследвания и анализи през годината, във връзка с удовлетвореността на потребителите от административното обслужване;

2. За конкретно планирано проучване – по електронен път проверка и анализ на публикувана информация по актуални въпроси.

3. При възникнала през годината необходимост от проучване.

Регулярно и при необходимост се извършва преглед на информацията във връзка с административното обслужване на Портала за обществени консултации, на Портала за Консултативни съвети (Съвет за административна реформа и др.), на интернет страницата на Института по публична администрация. Получената информация се анализира и прилага за повишаване качеството и знанията във връзка с административното обслужване в МП и за ползване на добри практики.

V. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

С горепосочената информация считаме, че МП е изпълнило всички задължителни методи за получаване на обратна връзка от потребителите на административни услуги. В министерството са въведени и се спазват общите стандарти за качество на административното обслужване в съответствие с нормативно установените изисквания.

Въпреки обстоятелството, че достъпът до средствата за обратна връзка е свободен, все още са малко потребителите, които отделят време, за да оценят предоставяните административни услуги от МП. Обобщените резултати от анкетните проучвания дават положително мнение към дейността на министерството и за коректно, професионално и бързо обслужване като отношение на служителите, занимаващи се с административно обслужване, както и на цялостния процес по предоставянето на административни услуги.

Обработените и анализирани резултати показват, че създадената организация на работа, допълнена от компетентното съдействие на служителите, отговорни за предоставянето на административните услуги, позволяват бързото и пълноценно ориентиране на потребителите за процеса на обслужване и водят до тяхната обща удовлетвореност.

Висок процент анкетираните изразяват своята удовлетвореност от отношението на служителите от МП при установяване на личен контакт с потребителите. По данни на служителите много от лицата, заявили предоставяне на административни услуги на място, предпочитат да изкажат устно своето мнение, като постъпилите похвали относно административното обслужване често са в устен вид. Не на последно място анкетираните считат, че служителите са добре подготвени професионално, като също отбелязват, че са получили лесно изчерпателна информация, относно искана от тях административна услуга.

Като цяло потребителите на административни услуги са удовлетворени от обслужването в Министерството на правосъдието, считат го за качествено, както и че

услугите се предоставят по отзивчив, прозрачен и ефективен начин. В подкрепа на този извод е и фактът, че не са постъпвали жалби и сигнали по отношение на административното обслужване.

От получената обратна връзка (информация) през 2023 година, може да се направи извода, че МП спазва всички критерии за законосъобразно, добросъвестно и отзивчиво административното обслужване и ще продължава да работи за поддържане на добрите практики в обслужването и за оптимизиране на административния процес, с цел удовлетворяване на потребителите на административни услуги.

Забелязва се повишаване на активността на потребителите на административни услуги относно броя на попълнени анкетни карти и положителната оценка за служителите. През 2024 г. МП ще продължи да насърчава, предоставянето на обратна връзка с потребителите и търси тяхното мнение и ще продължи да предоставя на потребителите актуална и подробна информация за видовете административни услуги, чрез публикуване на интернет страницата на министерството.

В изпълнение на поставените цели за непрекъснато повишаване качеството на предоставяните административни услуги и повишаване на удовлетвореността на потребителите, и през 2024 г. Министерство на правосъдието ще продължи ефективно да прилага механизмите за обратна връзка, и при осъществяване на непрекъснат мониторинг, контрол и подобряване на дейностите, да гарантира на гражданите едно високо ниво на административно обслужване.