



МИНИСТЕРСТВО НА ОТБРАНАТА

**ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ
„ВОЕННИ КЛУБОВЕ И ВОЕННО-ПОЧИВНО ДЕЛО“**

*1000, гр. София, бул. “Цар Освободител” № 7
тел./факс 953 33 74*

Изх. № -3778/30.03.2022 г.

УТВЪРДИЛ: /п/

**ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР
НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ
„ВОЕННИ КЛУБОВЕ И
ВОЕННО-ПОЧИВНО ДЕЛО“**

ИВАН КОЖУХАРОВ

ГОДИШЕН ДОКЛАД

**за
оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги
през 2021 г.**



I. Увод.

Настоящият доклад е изготвен на основание чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване /НАО/ и чл. 57, ал. 4 от Вътрешните правила за организация на административното обслужване в ИА „Военни клубове и военно-почивно дело“, във връзка с въведеното нормативно изискване за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите. Докладът включва информация за цялостния процес по организация, изпълнение и отчитане на дейностите, свързани с получаване на обратна информация и изследване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставени от ИА „Военни клубове и военно-почивно дело“ и при спазване на изискванията на Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите.

С въведените нормативни изисквания в Наредбата за административното обслужване в ИА „Военни клубове и военно-почивно дело“ са утвърдени Вътрешни правила за организация на административното обслужване с изх. № 5574/24.04.2020г. Със Заповед № 439/24.04.2020г. на изпълнителния директор на ИА ВКВПД е утвърдена и Харта на клиента, разработена съгласно заложените в наредбата изисквания, актуална и за 2021 година. И двата документа са публикувани на интернет страницата на ИА „Военни клубове и военно-почивно дело“, като Хартата на клиента е поставена на видно място и в Центъра за административно обслужване /ЦАО/.

С цел намаляване на административната тежест през 2021 г. ИА ВКВПД продължи да използва ресурсите на Средата за междурегистров обмен на данни (RegiX) на Държавна агенция "Електронно управление".

ИА „Военни клубове и военно-почивно дело“ спазва и прилага общите стандарти за качество, посочени в Приложение № 7 към чл. 20 от НАО, както следва:

1. Стандарт за единно наименование на Центъра за административно обслужване /ЦАО/;
2. Стандарт за осигуряване на подходящи условия и достъпност до и в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;
3. Стандарт за указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване;
4. Стандарт за поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;
5. Стандарт за осигуряване на безплатна интернет връзка;
6. Стандарт за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори;
7. Стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите;
8. Стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване, включително по телефона;
9. Стандарт за отговор на отправени запитвания от общ характер;

10. Стандарт за използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри.

ИА „Военни клубове и военно-почивно дело“ прилага и спазва допълнителни стандарти за качество, както следва:

1. Стандарт за местоположение на ЦАО;
2. Стандарт за организация на административното обслужване на принципа „едно гише“.

Целта на измерването на анализирането на удовлетвореността на потребителите на административни услуги е:

- Да се улеснят потребителите при получаването на професионална консултация за видовете административни услуги, за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка от тях и за регламентираният срок;

- Да се предостави надеждна обратна връзка от потребителите на административни услуги като същевременно се усъвършенстват механизмите за това;

- Да се подобри достъпа до административните услуги и да се повиши качеството на административното обслужване.

II. Проведено проучване на удовлетвореността на потребителите в Министерството на отбрана – данни и резултати.

През 2021 г. в ИА „Военни клубове и военно-почивно дело“ са издадени 17 бр. УП-2, 12 бр. УП-3 и 3 бр. заявления за достъп до обществена информация. За посочения период обратната връзка с потребителите на административни услуги относно административното обслужване е осъществена чрез попълване на анкетни карти.

1. Анкетни проучвания:

Анкетните проучвания в ИА „Военни клубове и военно-почивно дело“ се извършват целогодишно чрез попълване на анкетна карта, до която потребителите на административни услуги имат свободен достъп в ЦАО и на интернет страницата на Агенцията на следния адрес: <http://militaryclubs.bg/node/1489>. Насочени са към всички потребители на административни услуги. Предоставена е възможност всеки желаещ да попълни анкетната карта и да я постави в подготвената за целта кутия в Центъра за административно обслужване. Анкетната карта е анонимна и не дава възможност за идентифициране на подателя, освен ако той сам не се е легитимирал.

В кутията в Центъра за административно обслужване през 2021 г. са получени 11 броя анкетни карти за проучване на мнението на потребителите на административни услуги, предоставяни от ИА ВКВПД. Анкетните карти са попълнени от физически лица /9 бр./, юридически лица /2 бр./ Съгласно резултатите осем потребители са напълно доволни от предоставяните административни услуги, а трима поставят удовлетворителна оценка. Аспекти на услугите, които най-често удовлетворяват потребителите са любезно и

компетентно отношение на служителите, предоставяне на услугите в срок и качеството на предоставяната информация /яснота, точност, пълнота/. Потребителите нямат предложения и забележки по отношение на подобряване качеството на предоставяните услуги.

2. Провеждане на консултации със служителите

Директорът на дирекция „Административно-правно обслужване и човешки ресурси“ регулярно осъществява консултации със служителите от Центъра за административно обслужване, Деловодството и административното звено от бекофиса. Преките впечатления на служителите, които пряко са ангажирани с административното обслужване, са, че потребителите са доволни от предоставяното качество на обслужване, но отказват да отделят време за попълване на анкети, въпреки отправяните покани към тях.

3. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали

През 2021 г. не са постъпвали сигнали, предложения, жалби и похвали във връзка с административното обслужване в ИА ВКВПД.

4. Анализ на медийни публикации

През изминалата календарна година няма медийни публикации, касаещи административното обслужване в ИА „Военни клубове и военно-почивно дело“.

III. Анализ на извършеното проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от ИА ВКВПД.

След проведените консултации със служителите от Центъра за административно обслужване, Деловодството и административното звено от бекофиса, включително броя попълнени анкетни карти се установи, че все още малка част от потребителите на административни услуги проявяват активност да отделят време, за да оценят предоставяните административни услуги от ИА ВКВПД. Въпреки това, от попълнените анкетни карти може да се направи изводът, че ИА ВКВПД спазва всички критерии за законосъобразно, добросъвестно и безпристрастно обслужване.

IV. Анализ на необходимостта от прилагането на картови плащания, внедряването и прилагането на различни начини за плащане от страна на потребителите на административни услуги.

Практиката показва, че предоставяните от ИА „Военни клубове и военно-почивно дело“ административни услуги /издаване на УП-2, УП-3, предоставяне на достъп до обществена информация/ не се заплащат, а сумите за услугите, които се предоставят на потребителите срещу заплащане са много по-ниски от стойността по обслужването на ПОС-терминално устройство и не са в размер, който съгласно Закона за ограничаване на плащанията в брой да налага използване на картови плащания, не обосновават внедряването и прилагането на различни от тези по банков път плащания /картови и други/.

V. Цели на ИА „Военни клубове и военно-почивно дело“ относно административното обслужване през 2022 г.

През 2022 г. ИА „Военни клубове и военно-почивно дело“ ще продължи да търси активно мнението на потребителите, като за целта насърчава и популяризира предоставянето на обратна връзка от потребителите.

**ГЛАВЕН СЕКРЕТАР
НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ
„ВОЕННИ КЛУБОВЕ И
ВОЕННО-ПОЧИВНО ДЕЛО“**

/МАРИЯ МОСКОВА/

/п/

30.03.2022 г.

ИЗГОТВИЛ:

НАЧАЛНИК НА ОТДЕЛ АОКА

/МИРОСЛАВА ЕНЕВА/
____.____.2022 г.

СЪГЛАСУВАНО:

ДИРЕКТОР НА ДИРЕКЦИЯ АПОЧР

/ДИАНА МИЛУШЕВА/
____.____.2022 г.