



МИНИСТЕРСТВО НА ОТБРАНАТА

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

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

Изх. № 3856 / 30.03.2023 г.

**УТВЪРЖДАВАМ:**

**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 2022 г.



С ЛИЦЕ КЪМ ХОРАТА

## 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.

Съгласно нормативните изисквания в Наредбата за административното обслужване, в ИА „Военни клубове и военно-почивно дело“ са утвърдени Вътрешни правила за организация на административното обслужване, както и Харта на клиента. 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/.

Във връзка с Решение № 299/10.05.2022 г. на Министерски съвет за приемане на Наръчник за организацията на административното обслужване по телефона са предприети мерки за подобряване на организацията и оптимизиране на вътрешните процеси при осъществяване на административното обслужване, като за целта е изготвена Инструкция за организация на административното обслужване по телефона в ИА „Военни клубове и военно-почивно дело“, утвърдена от главния секретар на Агенцията. Задълженията за работа в Центъра за административно обслужване и конкретно за комуникация по телефона с потребителите на административни услуги са включени в длъжностните характеристики на длъжностните лица, които заместват служителя в Центъра за административно обслужване в негово отсъствие.

С цел намаляване на административната тежест през 2022 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 потелефона;
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 и 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. Методи за обратна връзка, използвани за извършване на оценка на удовлетвореността на потребителите.**

- Извършване на анкетни проучвания;
- Провеждане на консултации със служителите;
- Извършване на наблюдение по метода „таен клиент“;
- Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
- Анализ на медийни публикации

**III. Проведено проучване на удовлетвореността на потребителите в ИА „Военни клубове и военно-почивно дело“ – данни и резултати.**

През 2022 г. в ИА „Военни клубове и военно-почивно дело“ са издадени 5 бр. УП-2, 12 бр. УП-3 и 6 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, провеждане на консултации със служителите, извършване на наблюдение по метода „таен клиент“, анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали.

*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 2022 г. са получени 4 броя анкетни карти за проучване мнението на потребителите на административни услуги, предоставяни от ИА ВКВПД. Всички анкетни карти са попълнени от юридически лица. Съгласно резултатите 2 потребители са напълно доволни от предоставяните административни услуги, а 2 поставят удовлетворителна оценка. Аспекти на услугите, които удовлетворяват потребителите, са любезно и компетентно отношение на служителите и качеството на предоставяната информация /яснота, точност, пълнота/. Неудовлетвореността произтича от срока на предоставяне на списъка с картотекираните лица и заповедта на Министъра на отбраната за обявяването му, както и от срока за изваждане на дубликат на документ, който, според изразеното в анкетната карта мнение, следва да се съкрати.

### *2. Провеждане на консултации със служителите*

С оглед спецификата на администрацията, включително броя и интензитета на услугите в ИА ВКВПД, през 2022 г. методът е приложен веднъж годишно /на годишна база/ от директора на дирекция „Административно-правно обслужване и човешки ресурси“ с група служители, ангажирани пряко с административното обслужване, като идентифицираната неформална обратна връзка е документирана в протокол, отразяващ по същество проведените дискусии и обсъждания. Като цяло потребителите на административни услуги са удовлетворени от получената информация. При заявено получаване на УП-2 и УП-3 на място в ЦАО, клиентите са своевременно уведомявани с телефонно обаждане. Отчита се липса на желание за попълване на анкетни карти – гражданите предпочитат да се изразяват по-скоро вербално, отколкото писмено. По предложение на служителя в ЦАО на сайта на ИА ВКВПД е публикуван образец на заявление от общ характер, тъй като този тип заявление е често използвано, а и потребителите се интересуват от къде могат да го изтеглят. На консултацията е отчетено, че в звено „Деловодство“ постъпват ежедневно съобщения по служебната електронна поща, както и се провеждат телефонни разговори с граждани и представители на външни организации. Служителите предоставят навременна и актуална информация, която удовлетворява гражданите. През 2022 г. в Деловодството на Агенцията няма постъпили оплаквания или похвали относно административното обслужване.

### *3. Извършване на наблюдение по метода „таен клиент“*

Със Заповед № ОХ-307/30.03.2022 г. на министъра на отбраната е определено длъжностно лице от Министерството на отбраната, което през 2022г. е извършило наблюдение по метода „таен клиент“, като два пъти е посетило на място за проверка звеното за административно обслужване на ИА ВКВПД. Няма констатирани нарушения, отправени препоръки и забележки.

#### *4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали*

През 2022 г. не са постъпвали сигнали, предложения, жалби и похвали във връзка с административното обслужване в ИА ВКВПД. Постъпилите похвали относно административното обслужване са в устен вид и част от попълнените анкетни карти.

#### *5. Анализ на медийни публикации*

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

Анализ на извършеното проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от ИА „Военни клубове и военно-почивно дело“:

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 бансов път плащания /картови и други/.

**V. Цели на ИА „Военни клубове и военно-почивно дело“ относно административното обслужване през 2023 г.**

През 2023 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/**  
*29.05* .2023 г.