



МИНИСТЕРСТВО НА ОТБРАНАТА

ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ
„ВОЕННИ КЛУБОВЕ И ВОЕННО-ПОЧИВНО ДЕЛО”

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

Изх. № 4210, 29.03.2024 г.

УТВЪРЖДАВАМ:

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

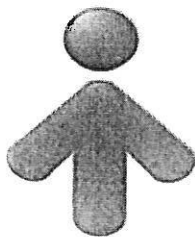


ИВАН КОЖУХАРОВ

ГОДИШЕН ДОКЛАД

за

оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги
през 2023 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 обхваща периода 01.01.2023 г. – 31.12.2023 г. и 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“.

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 е изготвена Инstrukция за организация на административното обслужване по телефона в ИА „Военни клубове и военно-почивно дело“. 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. Изготвен е списък на служители от Агенцията, подготвящи отговори при запитвания по телефона, който при необходимост се актуализира своевременно.

С цел намаляване на административната тежест през 2023 г. ИА ВКВПД продължава 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 общи 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, които осъществяват административно обслужване;
7. Стандарт за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори;
8. Стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите;
9. Стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване, включително по телефона;
10. Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер;
11. Стандарт за време за изчакване за обслужване;
12. Стандарт за намаляване на броя посещения на гише при осъществяване на административното обслужване;
13. Стандарт за използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри.

ИА „Военни клубове и военно-почивно дело“ прилага и спазва следните препоръчителни стандарти за качество, посочени в Приложение № 8 към чл. 20 от НАО:

1. Стандарт за местоположение на Центъра за административно обслужване;
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 регламентиранияте срокове;
- 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 2023 г. в ИА „Военни клубове и военно-почивно дело“ са издадени 16 бр. УП-2, 10 бр. УП-3 и решения по 8 бр. заявления за достъп до обществена информация.

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 изпрати на електронен адрес: info@militaryclubs.bg или 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 2023 г. са получени 3 броя анкетни карти за проучване мнението на потребителите на административни услуги, предоставяни от ИА ВКВПД. Всички анкетни карти са попълнени от физически лица. Съгласно резултатите, двама потребители са напълно доволни от предоставяните административни услуги, а един поставя удовлетворителна оценка. Аспектът на услугите, който удовлетворява всички потребители, е компетентното отношение на служителите. В две от анкетните карти е посочено любезното отношение на служителите, а в една е изразена удовлетвореност от предоставянето на услугите в срок, от качеството на предоставяната информация, както и от бързото обслужване и внимателно отношение от страна на служителя в ЦАО. Един потребител не е удовлетворен от качеството на предоставяната информация.

2. Провеждане на консултации със служителите

Консултациите се провеждат от директора на дирекция „Административно-правно обслужване и човешки ресурси“ и началника на отдел „Административно обслужване, канцелария и архив“ и в тях участват служителите от Центъра за административно обслужване, Деловодството и административното звено от бекофиса. С оглед спецификата на администрацията, включително броя и интензитета на услугите в ИА ВКВПД, през 2023 г. методът е приложен веднъж годишно, като идентифицираната неформална обратна връзка е документирана в протокол. В Центъра за административно обслужване няма отправени забележки и оплаквания по отношение на предоставяните административни услуги. Спазват се изискуемите срокове за предоставяне на информация. Документите се предоставят на получателя по заявления от него начин. Все още малка част от посетителите в ЦАО проявяват активност да отделят време за попълване на анкетни карти за оценка на административното обслужване. В Деловодството на Централно управление на ИА ВКВПД постъпват ежедневно имейли и се провеждат телефонни разговори с физически и юридически лица. Служителите предоставят навременна и актуална информация, която удовлетворява гражданите. Няма постъпили оплаквания или похвали относно административното обслужване.

Методът се прилага и неформално с цел предоставяне на бърза и точна обратна връзка, както за общото ниво на заинтересованост към

административните услуги, предоставяни от ИА ВКВПД, така и за актуалните въпроси, поставени от потребителите.

За получаване на неформална обратна връзка от потребителите на административни услуги, освен от служителите, пряко ангажирани с административното обслужване в ИА ВКВПД, в проучването се включват и служители от Главна дирекция „Военно-почивно дело и военни клубове“, Дирекция „Управление на собствеността и жилищен фонд“ и дирекция „Финанси“ по отношение на административното обслужване по телефона при предоставянето на други услуги от ИА ВКВПД. Административното обслужване по телефона се извършва при спазване на етикета на комуникация /идентификация на служителите при започване на разговор, професионална етика, позитивност и отзивчивост/, на достъпен и разбираем за потребителите език, като се предоставя точна и достоверна информация, съобразно компетентността на служителя от Центъра за административно обслужване и определените служители от общата и специализираната администрация.

Основни групи потребители през 2023 г. са служители /настоящи и бивши/ на Министерството на отбраната, БА и структурите на пряко подчинение на министъра на отбраната, както и физически и юридически лица извън системата на МО и БА, с които ИА ВКВПД има договорни отношения.

Основните въпроси, задавани от потребителите по телефона, са в следните направления:

- възможности за ползване на индивидуални почивки и организиране на групови мероприятия във военно-почивните домове и хотели; условия за възстановяване на суми по вече заплатени резервации, както и за реда и начина за кандидатстване за почивки в планинските и морските обекти; условия за резервации в хотелските части на военните клубове;

- прием в държавните детски градини към МО и настаняване за дългосрочна грижа в Дома за пенсионирани военнослужещи, ветерани и военноинвалиди в с. Орешак;

- въпроси, свързани с картотекиране на правоимащи лица и изплащане на компенсационни суми, съгласно Наредба Н-22/2010 г. за ползване под наем на имоти от жилищния фонд на Министерството на отбраната и за изплащане на компенсационни суми на военнослужещите и цивилните служители, които живеят при условията на свободно договаряне

- задължения на ИА ВКВПД, произтичащи от Закона за управление на етажната собственост;

- продажба на имоти от жилищния фонд на МО, находящи се в населени места, в които няма структури на МО, структури на пряко подчинение на министъра на отбраната и на Българската армия;

- предаване и приемане на имоти с отпаднала необходимост на областни администрации;

- по правни въпроси основно от длъжници на Агенцията по образувани съдебни/изпълнителни производства;

- дължими текущи и/или просрочени задължения от и към ИА ВКВПД;

- ред за издаване на документ или за получаване на вече издаден документ; предоставяне на справка за хода на преписка.

3. Извършване на наблюдение по метода „таен клиент“

През 2023 г. на случаен принцип е помолен посетител на Центъра за административно обслужване да приеме ролята на „таен клиент“ и устно да изкаже впечатленията си от обслужващия го служител. На всички зададени от него въпроси служителят от ЦАО е отговорил изчерпателно и компетентно, а на въпроси, които не са в неговата компетентност, „тайният клиент“ е насочен към съответното административно звено за отговор.

4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали

През 2023 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, от което може да се направи извод, че Агенцията спазва всички критерии за законосъобразно, добросъвестно и безпристрастно обслужване.

5. 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 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. На този етап не е обосновано внедряването и прилагането на различни от тези по банков път плащания /картови и други/.

IV. Цели на ИА „Военни клубове и военно-почивно дело“ относно административното обслужване през 2024 г.

През 2024 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 тях.

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

/МАРИЯ МОСКОВА/
28.03.2024 г.