

МИНИСТЕРСТВО НА ОТБРАНАТА

ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ
„ВОЕННИ КЛУБОВЕ И ВОЕННО-ПОЧИВНО ДЕЛО”

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

Изх. № 2412/28.03.2025 г.

УТВЪРЖДАВАМ:

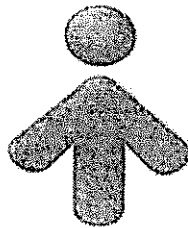
ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР
НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ
„ВОЕННИ КЛУБОВЕ И
ВОЕННО-ПОЧИВНО ДЕЛО”

ТАТЯНА АЛЕКСАНДРОВА

ГОДИШЕН ДОКЛАД

за

оценка на удовлетвореността на потребителите на административни
услуги през 2024 г.



СЛИЦЕ 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 01.01.2024 г. – 31.12.2024 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“.

Редът и организацията на административното обслужване в ИА „Военни клубове и военно-почивно дело“ се извършват съгласно 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/. Утвърдена е и Инструкция за организация на административното обслужване по телефона в ИА „Военни клубове и военно-почивно дело“.

С цел намаляване на административната тежест през 2024 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 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 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 2024 г. в ИА „Военни клубове и военно-почивно дело“ са издадени 8 бр. УП-2, 16 бр. УП-3 и решения по 3 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 2024 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 юридически лица. Съгласно резултатите, всички потребители са напълно доволни от предоставяните административни услуги. Аспектите на услугите, които удовлетворяват потребителите, са любезното и компетентно отношение на служителите, предоставянето на услугите в срок и качеството на предоставяната информация – яснота, точност, пълнота.

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. През 2024 г. методът се прилага 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.

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.

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, 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 2024 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.

Въпросите, задавани от потребителите по телефона, са свързани основно с военно-почивното дело, жилищния фонд на МО, приема в държавните детски градини към МО. Запитвания са отправени в областта на човешките ресурси, по правни въпроси, основно от длъжници на Агенцията по образувани съдебни/изпълнителни производства, както и за реда за издаване/получаване на документ и за предоставяне на справка за хода на преписка.

3. Извършване на наблюдение по метода „таен клиент“

В периода 01.11.-15.11.2024 г. е извършено наблюдение по метода „Таен клиент“ чрез посещение на място в Центъра за административно обслужване на адрес: гр. София 1000, бул. „Цар Освободител“ № 7. Със заповед на изпълнителния директор на Агенцията като наблюдател е ангажиран служител на ИА „Военни клубове и военно-почивно дело“. Проведен е инструктаж на служителя и е изготвен списък с обективни въпроси за провеждане на наблюдението, насочени към събиране на фактологическа информация. Наблюдението е проведено с цел установяване на качеството на административното обслужване в Центъра за административно обслужване и степента на спазване на основните стандарти, посочени във Вътрешните правила за организация на административното обслужване в ИА „Военни клубове и военно-почивно дело“ и Харта на клиента на ИА ВКВПД.

На всички поставени от наблюдателя въпроси служителят от ЦАО е отговорил бързо и компетентно, като е показано пълно познаване на нормативните документи, както и на структурите в Агенцията и техните функции и компетентности относно решенията по конкретни казуси. По отношение на разяснения по детайлите на въпросите, интересувачи наблюдателя, служителят от ЦАО е реагирал с емпатия, вешо и търпеливо. Общата оценка е, че качеството на административното обслужване в ЦАО е необходимото ниво и основните стандарти, посочени във Вътрешните правила за организация на административното обслужване в ИА ВКВПД и Харта на клиента на ИА ВКВПД се спазват.

4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали

През 2024 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“.

IV. Цели на ИА „Военни клубове и военно-почивно дело“ относно административното обслужване през 2025 г.

В изпълнение на поставените цели за непрекъснато повишаване качеството на предоставяните административни услуги и повишаване на удовлетвореността на потребителите, през 2025 г. ИА „Военни клубове и военно-почивно дело“ ще продължи ефективно 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“**

/ГАБРИЕЛА КЕРАНДЖИЕВА/
28.03 2025 г.