



ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ДА ДРВВЗ ПРЕЗ 2024 Г.

1. Увод

В изпълнение на задълженията, произтичащи от Наредбата за административното обслужване (НАО), Вътрешните правила за организация на административното обслужване (ВПОАО) и Годишния план-график за прилагане на методите за обратна връзка и измерване удовлетвореността на потребителите през 2024 г., ДА „Държавен резерв и военновременни запаси“ (ДА ДРВВЗ) за поредна година измери удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване.

През 2024 г. удовлетвореността на потребителите от предоставяното от Държавна агенция „Държавен резерв и военновременни запаси“ административно обслужване продължи да бъде важен приоритет за администрацията на Агенцията.

С цел проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните от Агенцията административни услуги, администрацията на ДА ДРВВЗ събира и анализира постъпилите предложения, сигнали, похвали, оплаквания, прави проучвания чрез анкетна карта, кутия „Мнения и коментари“, кутия „Сигнали и жалби на граждани“ и др.

В резултат от измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги се предприемат необходимите действия за подобряване на административното обслужване с цел по-добро управление.

2. Измерване на удовлетвореността на потребителите

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

ДА „Държавен резерв и военновременни запаси“ осъществява обратна връзка с потребителите, като събира информация за удовлетвореността от предоставяните административни услуги чрез прилагане и използване на следните методи:

1. Анкетни проучвания;
2. Провеждане на консултации със служителите, извършващи административно обслужване;
3. Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали (свързани с административното обслужване);
5. Анализ на медийни публикации, свързани с административното обслужване, предоставяно от ДА ДРВВЗ;
6. Анализ на информацията, получена чрез кутиите за „Мнения и коментари“ във връзка с административното обслужване в Централно управление (ЦУ) и в Териториалните дирекции „Държавен резерв“ (ТД ДР).

Горесцитираните методи са регламентирани във ВПОАО. През отчетния период проучванията по отделните методи са проведени в периода януари 2024 г. – декември 2024 г. съгласно утвърдения Годишен план-график за прилагане на методите за обратна връзка и измерване удовлетвореността на потребителите и при спазване на изискванията към прилагането на методите за обратна връзка, описани в Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите.

Определени бяха и административните услуги, за които се събираше и анализираше информацията, получена чрез обратната връзка с потребителите.

2.2. Анализ на получената информация от обратната връзка и измерването на удовлетвореността на потребителите от административните услуги, предоставяни от ДА ДРВВЗ за периода 01.01.2024 г. – 31.12.2024 г.

2.2.1. Анкетни проучвания

Анкетното проучване се проведе за периода 01.01.2024 г. – 31.12.2024 г. в две мероприятия. Мероприятие 1 се проведе чрез анкетна карта (по образец), която се попълва от потребителите при посещение на място в Центровете за административно обслужване (ЦАО) в ЦУ и в ТД ДР на ДА ДРВВЗ. Потребителите имат достъп до анкетната карта и чрез официалната интернет страница на Агенцията. Анкетната карта е анонимна и достъпна за всеки.

При провеждане на Мероприятие 1 не бяха получени попълнени анкетни карти в Центровете за административно обслужване на ДА ДРВВЗ, въпреки че достъпът до анкетната карта е свободен и служителите в ЦАО и в бек офиса са инструктирани да предлагат анкетната карта на потребителите.

Мероприятие 2 - След получаване на резултата от услуга: „1281 Издаване на разрешение за поддържане на количества запаси за извънредни ситуации чрез замяна от вид във вид“ да се изпраща активен линк или анкетна карта (съкратен вариант на анкетна карта по Приложение № 5 към ВПОАО). Мероприятие 2 е избрано, тъй като целевата група на специфичните административни услуги, предоставяни от ДА ДРВВЗ, е бизнесът и допитване до него би дало по-ясна и обективна оценка за нивото на административното обслужване, предоставяно от ДА ДРВВЗ. Подборът на услугата е направен по критерии - честота на предоставяне и начин/канал на комуникация (предимно по електронна поща).

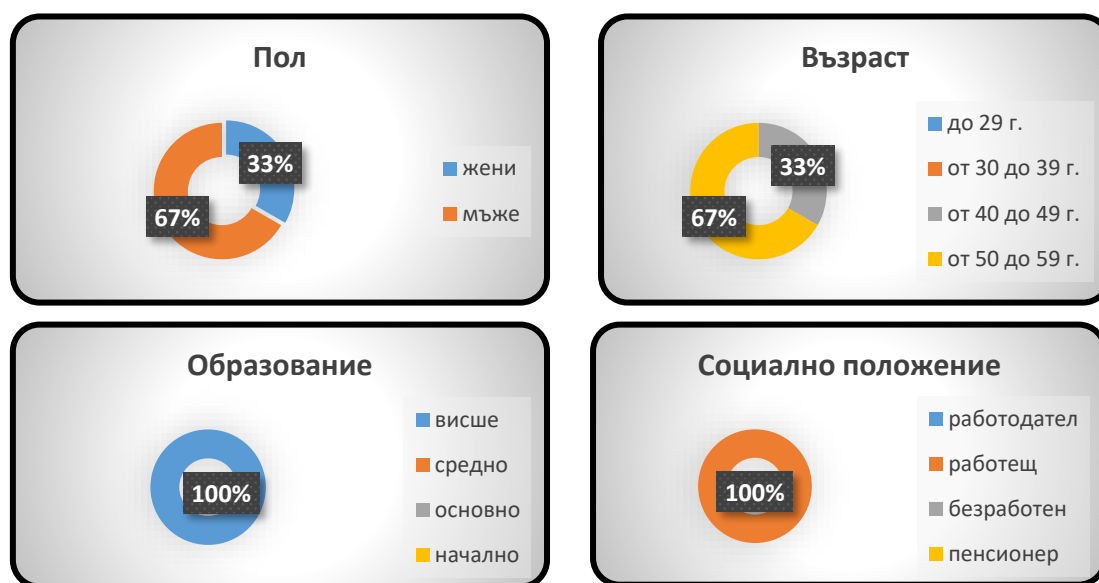
През отчетния период бяха получени 3 бр. попълнени анкетни карти.

2.2.2. Обща информация за потребителите на административни услуги

С оглед спецификата на предоставяните от ДА ДРВВЗ административни услуги/режими обичайният профил на потребителите и през 2024 г. е: възраст между 40 и 59 години, завършено висше образование, заети – работещи и ползват административните услуги в качеството си на представители на юридически лица (100%).

Предвид характера на предлаганите от Агенцията административни услуги резултатите от изследването съвпадат с очаквания профил на потребителите.

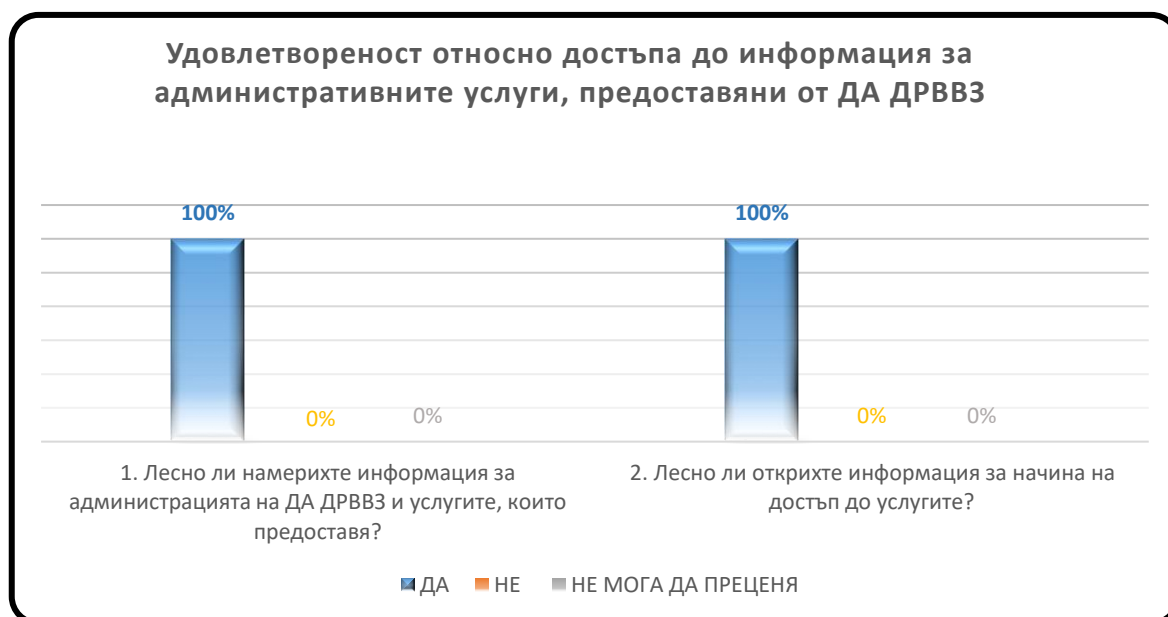
Фиг. 1



2.2.3. Удовлетвореност от достъпа до и качеството на предоставяната информация

Преобладаващата част от анкетираниите посочват, че лесно са намерили информация за администрацията на ДА ДРВВЗ и услугите, които предоставя, както и че лесно са открили информация за начина на достъп до услугите.

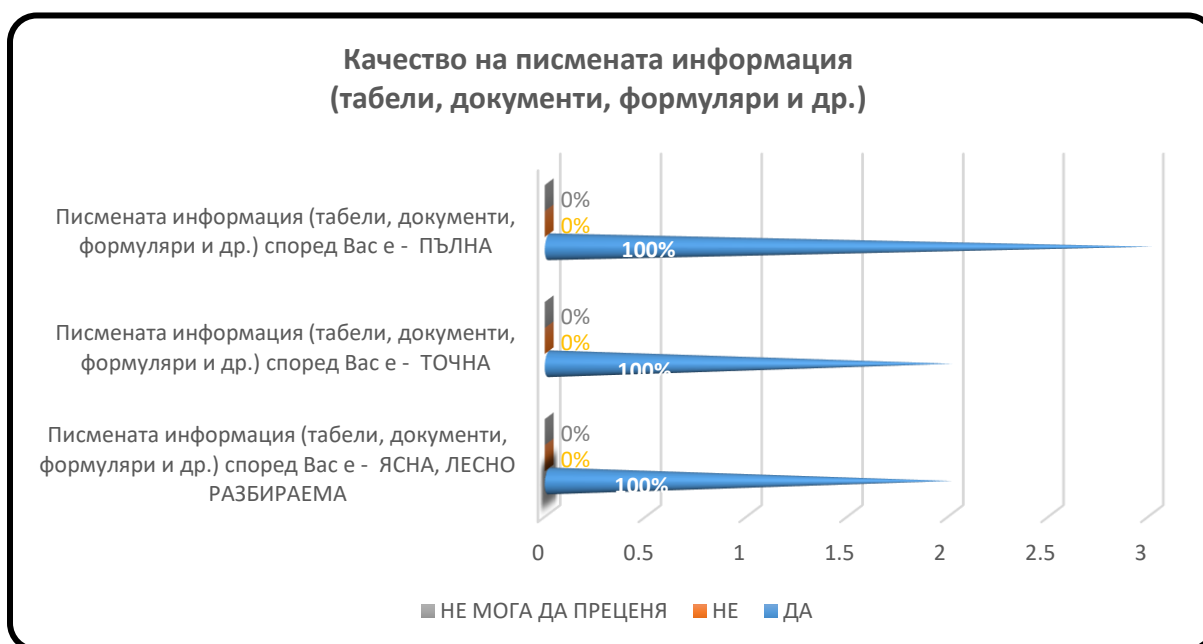
Фиг. 2



2.2.4. Удовлетвореност относно качеството на предоставяната информация

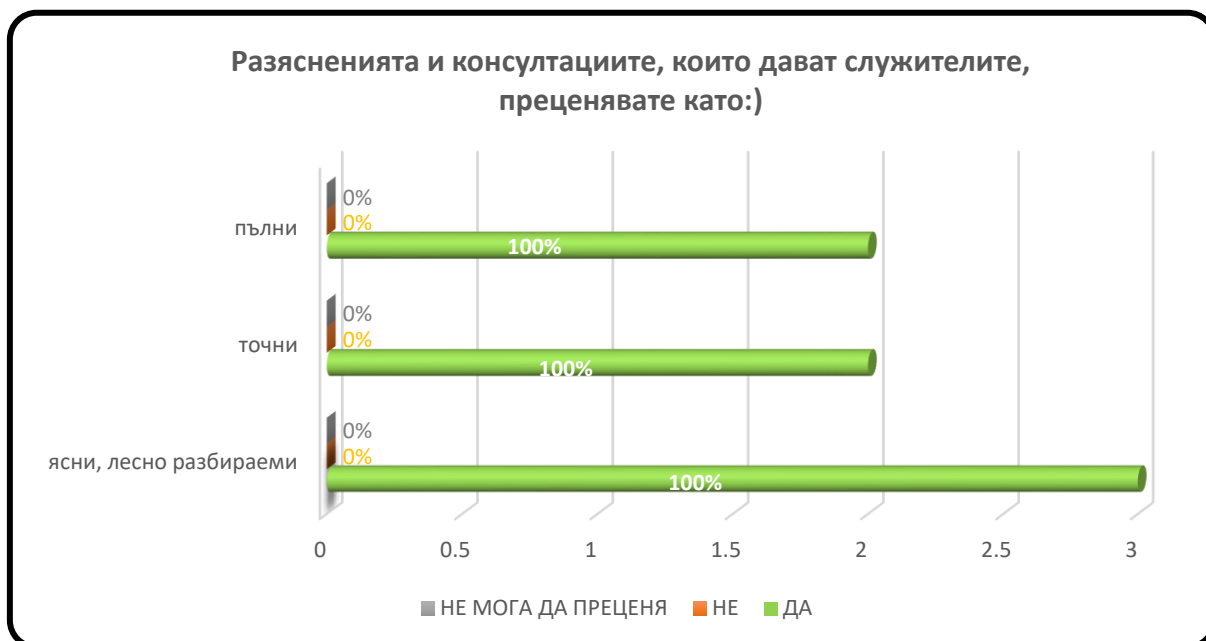
Потребителите показват изключително високо ниво на удовлетвореност (100%) по отношение на писмената информация (табели, документи, формуляри и др.). Всички потребители, които са дали отговор смятат, предоставената им писмена информация за ясна и лесно разбираема, както и за точна и пълна. Няма потребители, които да смятат информацията за неясна, неточна и непълна.

Фиг. 3



Потребителите демонстрират висока удовлетвореност по отношение на информацията, която получават в устна форма (разяснения и консултации). 100 % от всички потребители определят информацията като – пълна, 100% от далите отговор определят, предоставената им информация в устна форма като - ясна и лесно разбираема (един потребител не е дал отговор), 100 % от далите отговор определят информацията като – точна (един потребител не е дал отговор).

Фиг. 4



Фиг. 5



Преобладаващата част от потребителите определят получената информация, като - много полезна (67%). Няма потребителите, които да са изказали мнение, че информацията е безполезна.

Фиг. 6



Всички потребители са отговорили, че качеството на предоставената информация отговаря напълно на очакванията им (100%). Няма потребители, които да са отговорили, че получената информация не отговаря на очакванията им, което е показател за качеството на административното обслужване. (Фиг. 6)

2.2.5. Форми на достъп до информация

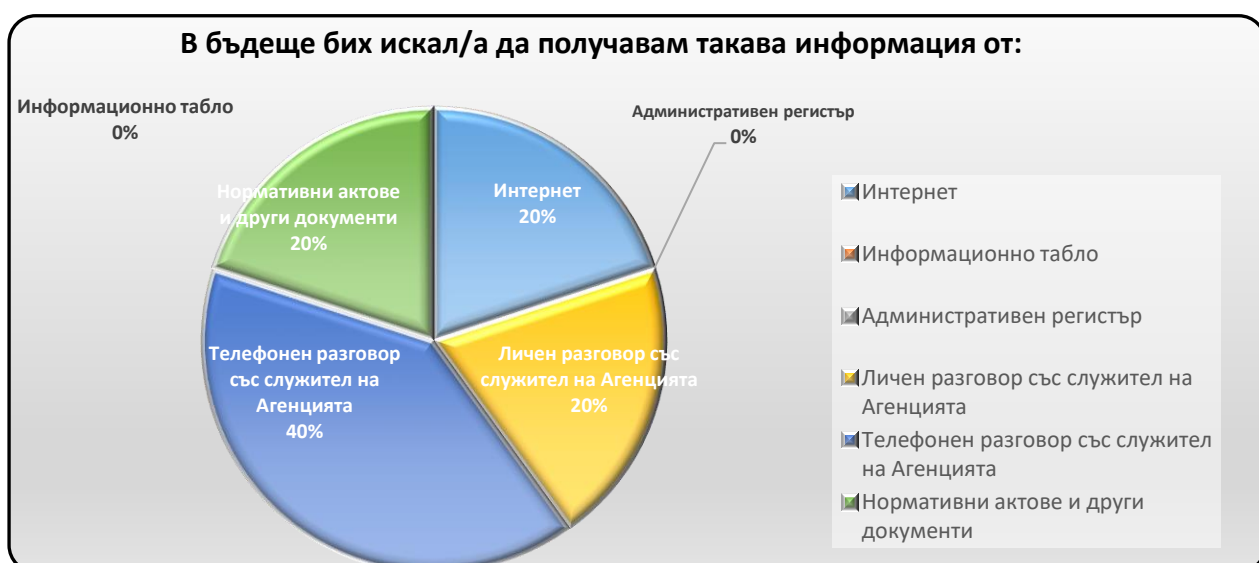
Преобладаващата част от потребителите посочват, че първоначално са научили за администрацията на ДА ДРВВЗ и нейните услуги от интернет (23%), следвано от нормативни актове и други документи, телефонен разговор със служител от Агенцията, личен разговор със служител на Агенцията и от Административен регистър. Част от потребителите са дали повече от един отговор.

Фиг. 7



Предпочитаните канали за достъп до информация за услуги от потребителите на административни услуги са: телефонен разговор със служител на Агенцията (40%), интернет (20%), личен разговор със служител на Агенцията (22%) и нормативни актове и други изменения (20%). Някои потребители са дали повече от един отговор, а един потребител не е дал отговор.

Фиг. 8



2.2.6. Удовлетвореност от отношението на служителите към потребителите на услуги

Фиг. 9



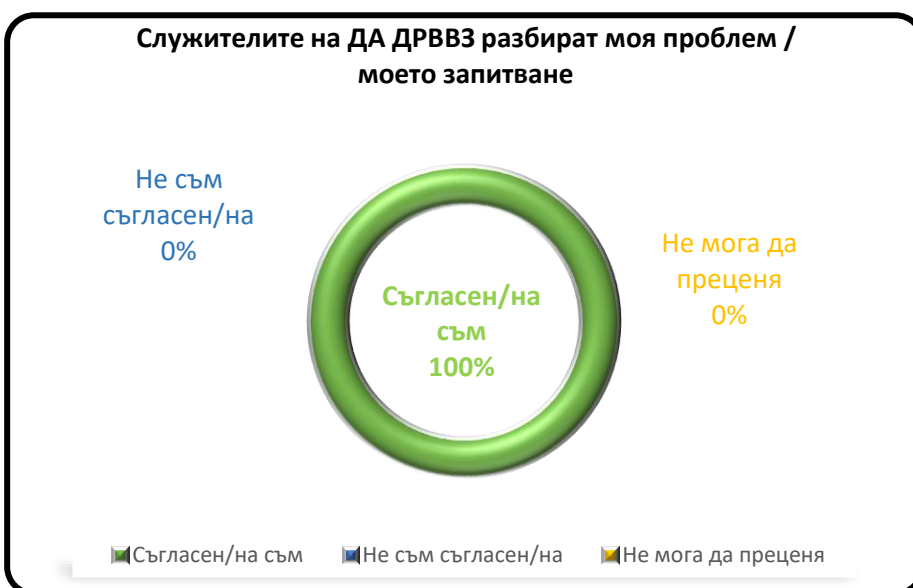
Всички потребители са отговорили, че служителите на ДА ДРВВЗ се държат с тях вежливо и с уважение. Изключително високият процент (100%) също е показател за качеството на административното обслужване, предоставяно от служителите на ДА ДРВВЗ.

Фиг. 10



Много висок е и процентът на потребителите, които считат че служителите на ДА ДРВВЗ се отнасят по същия начин, както с останалите потребители. Няма потребители, които да са изказали неудовлетворение по този въпрос.

Фиг. 11



100% от потребителите са отговорили, че служителите на ДА ДРВВЗ разбират техния проблем/запитване.

Получените резултати показват, че служителите на ДА ДРВВЗ създават атмосфера на добронамереност и съпричастност към въпросите и проблемите на потребителите.

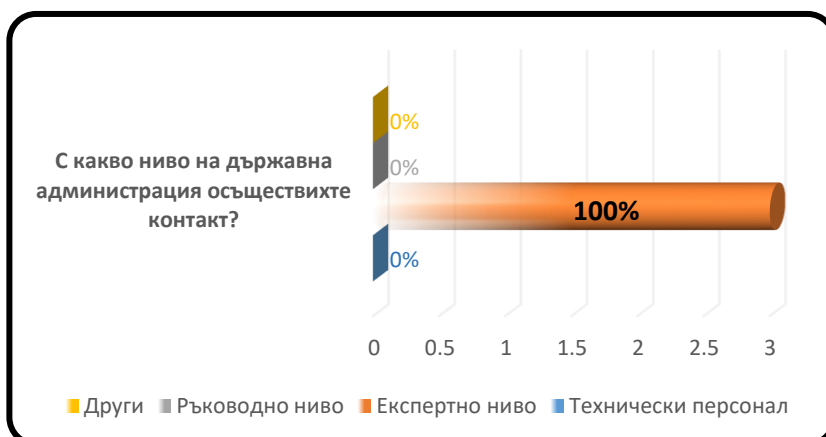
Относно формата на обслужване, която се нуждае най-много от подобрене потребителите посочват: достъпът до информация (67 %) и количеството на предоставяната информация (33%). Потребителите не са дали конкретни препоръки за подобряване на административното обслужване.

Фиг. 12



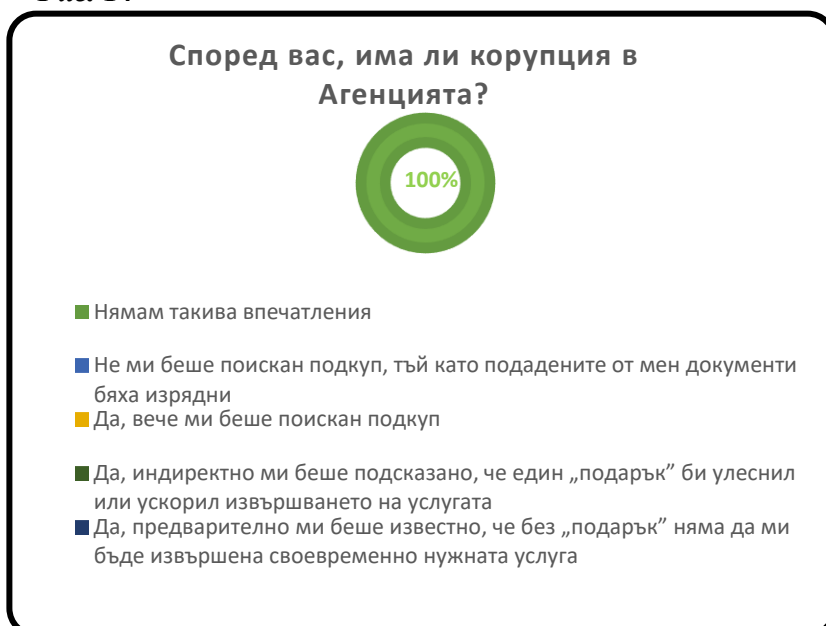
2.2.7. Изследване на корупционния риск/Антикорупция

Фиг. 13



През 2024 г. най-честото ниво, с което потребителите са осъществили контакт е експертното.

Фиг. 14



На въпроса „Според Вас има ли корупция в Агенцията?“, всички анкетирани потребители (100%) са отговорили, че нямат такива впечатления, което и през 2024 г., затвърждава устойчивата тенденция за снижаване на корупционния риск по отношение на административното обслужване в ДА ДРВВЗ.

Фиг. 15



Потребителите посочват, че корупцията според тях би се породила от „друго“, но не са пояснили какво според тях би я породило.

Във връзка с резултатите от анкетното проучване, проведено в ДА ДРВВЗ през 2024 г. може да се констатира, че предоставената информация, както писмена, така и устна по отношение на административните услуги и обслужване в много голяма степен отговаря на очакванията на потребителите.

2.2.9. Провеждане на консултации със служителите, извършващи административно обслужване

Консултацията със служителите, като метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите е проведен в периода 01.01.2024 г. - 31.12.2024 г. съгласно ВПОАО.

Всички служители от структурните звена, ангажирани с предоставяне на административно обслужване, са запознати с възможността да докладват на прекия ръководител наблюденията си за административното обслужване в съответния ЦАО за получаване на обратна връзка, свързана с:

- констатирани проблеми, свързани с административното обслужване;
- коментари;
- придобити преки впечатления от степента на удовлетвореност на потребителя;
- споделяне на проблеми, произтичащи от комуникацията с потребителите;
- предложения за подобряване на процеса за административно обслужване.

Проведени са консултативни срещи между преките ръководители и служителите от съответното ЦАО. На срещите е дискутирана и обсъдена идентифицираната неформална обратна връзка, дадена от потребителите в процеса на комуникация и придобитите преки впечатления от степента на удовлетвореност на потребителите.

За проведените срещи са изготвени докладни записки и/или попълнени таблици за обратна връзка, които са предоставени на постоянно действащата комисия по административно обслужване, назначена със Заповед № РД-09-53 /20.07.2021 г., изменена със Заповед РД-09-59/28.07.2023 г. (постоянно действащата комисия по административно обслужване в ДА ДРВВЗ). Не са постъпили конкретни предложения. Общото впечатление е, че потребителите показват удовлетвореност при получаване на административното обслужване в ДА ДРВВЗ и не срещат затруднения.

2.2.10. Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“

През 2024 г. не е провеждано наблюдение по метода „таен клиент“. Провеждането на такова наблюдение е включено в План-графика за 2025 г.

2.2.11. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали (свързани с административното обслужване)

Анализът на сигнали, предложения, жалби и похвали, като метод за получаване на обратна връзка и организацията за проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, са определени във Вътрешните правила за организация на административното обслужване в ДА ДРВВЗ и обхващат предоставянето на всички административни услуги.

За ефективното приложение на посочения метод през отчетния период е въведен организиран и координиран ред за получаване, обработка, отговор и отчитане на получените от потребителите сигнали, предложения, жалби и похвали. Редът за регистрация на подадените в Агенцията сигнали, предложения, жалби и похвали е уреден във ВПОАО.

Редът за подаване и начинът, по който потребителите могат да постъпят, ако не са удовлетворени от обслужването и/или организацията на работа, е достъпен и огласен за потребителите и в Хартата на клиента на ДА ДРВВЗ, публикувана на интернет страницата на Агенцията.

През първо и второ шестмесечие на 2024 г. в ДА ДРВВЗ не са постъпвали сигнали, предложения, жалби и похвали от потребители, засягащи, както отделни аспекти на административното обслужване, така и предоставянето обслужване като цяло, което възпрепятства изготвянето на обективен анализ. Все пак липсата на сигнали, предложения и жалби е индикатор за доброто качество на административното обслужване, предоставяно от ДА ДРВВЗ.

2.2.12. Анализ на медийни публикации, свързани с административното обслужване, предоставяно от ДА ДРВВЗ

В изпълнение на Годишния план-график от началото на 2024 г. до 31 декември 2024 г. е извършван ежедневен медийен мониторинг.

Медийният мониторинг, получаван от сектор „Европейска координация и връзки с обществеността“, е преглеждан и проучван всеки работен ден, като са обхванати различни електронни и печатни медии – радио, телевизия, печатни издания, информационни агенции, онлайн издания. Осъществен е прецизен подбор на включените в мониторинга публикации. При извършения преглед не са установени публикации и материали, отнасящи се до административното обслужване на ДА ДРВВЗ.

Съответно може да се каже, че липсата на публикации в медиите през 2024 г. по теми за административното обслужване в ДА ДРВВЗ може да се тълкува като положителна обществена оценка за качеството на административното обслужване, предоставяно от Агенцията.

2.2.13. Анализ на информацията, получена чрез кутиите за „Мнения и коментари“ във връзка с административното обслужване в ЦУ и в ТД ДР

Методът е проведен в периода 01.01.2024 г. – 31.12.2024 г. съгласно разпоредбите на ВПОАО като:

1. В ЦУ в първия работен ден на всеки месец кутията „Мнения и коментари“ във връзка с административното обслужване се отваря и преглежда от комисия, съставена от служители от постоянно действащата комисия по административно обслужване. Действията на комисията се обективират в протокол.

2. В ТД ДР в първия работен ден на всеки месец кутията „Мнения и коментари“ във връзка с административното обслужване се отваря и преглежда от комисия, чийто състав се определя със заповед на директора. Действията на комисията се обективират в протокол.

През отчетния период няма постъпили мнения или коментари във връзка с административното обслужване. Има постъпили три попълнени анкетни карти, касаещи отчетния период. Резултатите от анкетното проучване са предоставени по-горе в настоящия доклад.

3. Управление на удовлетвореността на потребителите

3.1. Действия за оптимизиране на процесите и подобряване на административното обслужване

Нормативни промени:

Направен е преглед и предстои актуализиране на Вътрешни правила за организация на административното обслужване в ДА ДРВВЗ.

Изготвени документи, свързани с административното обслужване:

- Изготвен е Годишен план-график за прилагане на методите за обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите.
- На всеки шест месеца е изготвяна обобщена справка относно удовлетвореността на потребителите.
- Протоколи от заседания на постоянно действащата комисия по административно обслужване.
- Проект на визия и съдържание на рубрика „Административно обслужване“ и нейните подрубрики за новия официален сайт на ДА ДРВВЗ.
- Актуализиране на съдържанието на анкетната карта (съкратена) за сайта на Агенцията.

Извършени промени на интернет страницата на Агенцията:

- Създадена е изцяло обновена рубрика „Административно обслужване“ с идеята/целта рубриката да стане още по-достъпна и дружелюбна за потребителите (user friendly). Променени са визията, подрубриците, както и е актуализирано съдържанието им. Новата рубрика е проектирана с акцент върху бързия достъп, чрез добре организирано меню и навигация за лесно намиране на точната информация. В рубрика „Административно обслужване“ е създадена възможност и за директно попълване на анкетната карта през сайта. Обновената рубрика „Административно обслужване“ е създадена с визията да направи информацията за дейността и услугите на ДА ДРВВЗ лесно достъпна и разбираема за всички потребители. Информацията в нея се актуализира своевременно.
- Поддържа се рубрика „Въпроси и отговори“, на адрес: <https://www.statereserve.bg/bg/index/administrativno-obslužhvane/konsultaczii.html>
- Синхронизация с Административен регистър и портала [egov.bg](https://www.statereserve.bg/bg/administrativno-obslužhvane/administrativni-uslugi/administrativni-uslugi.html) на адрес: <https://www.statereserve.bg/bg/administrativno-obslužhvane/administrativni-uslugi/administrativni-uslugi.html>

4. Заключение

В заключение може да се обобщи, че през 2024 г. всички приложени методи и инструменти за измерване на удовлетвореността на потребителите показват, че администрацията на ДА „Държавен резерв и военновременни запаси“ постига високи резултати и получава положителни оценки за качеството на административното обслужване и предоставяните услуги. Агенцията спазва критериите за законосъобразно, добросъвестно и отзивчиво административното обслужване, а организацията на процеса по предоставяне на административни услуги показва нужната ефективност и гъвкавост за осъществяване на основните цели на администрацията – предоставяне на обслужване, съобразено с интересите на потребителите. Служителите на ДА ДРВВЗ създават нужната атмосфера на добронамереност и съпричастност към въпросите и проблемите на потребителите.

Администрацията на ДА ДРВВЗ ще продължи да работи за поддържане на постигнатото ниво на административно обслужване, както и за оптимизиране на административния процес. Ще продължат и усилията за набелязването на мерки и предприемането на действия за подобряване на административното обслужване.