



## ГОДИШЕН ДОКЛАД

### за оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги в Агенция за публичните предприятия и контрол за 2023 г.

#### І. Увод

Настоящият годишен доклад на Агенция за публичните предприятия и контрол (АППК) за 2023 г. е изготвен и публикуван на интернет страницата на агенцията в изпълнение на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО).

Докладът е изготвен в съответствие с Методология за измерване и управление удовлетвореността на потребителите, приета от Министерски съвет на Република България и в изпълнение на Общите и Препоръчителните стандарти за качество на административното обслужване, регламентирани в Приложение № 7 към чл. 20, ал. 1 и Приложение № 8 към чл. 20, ал. 3, буква „б“ от НАО.

Целта на проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги е повишаване качеството на административното обслужване, насочено към всички потребители.

Съгласно Наредбата за административното обслужване потребител е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административно обслужване чрез заявления/искания за издаване на индивидуални административни актове за предоставяне на административни услуги, за извършване на други административни действия по искания, уведомления и декларации, които са предвидени в нормативен акт, сигнали, жалби и други и/или които осъществяват контакт /лично или по друг начин/ по повод административното обслужване.

В съответствие с въведените нови нормативни изисквания на Наредбата за административното обслужване (изм. ДВ. бр. 47 от 24 юни 2022 г.), с Протоколно решение № 7410/06.06.2023 г. на Изпълнителния съвет на АППК, през 2023 г. бяха актуализирани и изменени Вътрешните правила за организация на административното обслужване.

При осъществяване на административното обслужване в АППК се спазват следните принципи:

1. Равнопоставено отношение към всички потребители.
2. Осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване.
3. Създаване и популяризиране на стандарти за качество на административното обслужване.
4. Координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;
5. Периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите.

6. Осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги.

7. Служебно събиране на информация и доказателствени средства.

8. Осигуряване при възможност на различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите.

Наред с цялостното административно обслужване от Центъра за административно обслужване /ЦАО/, съгласно публикувания в интернет страницата на АППК Списък на административните услуги, предоставяни от Агенция за публичните предприятия и контрол, услугите вписани в раздел „Регистър на услугите“ на Административния регистър, са както следва:

1. Предоставяне на достъп до обществена информация.
2. Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП 3).
3. Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2).
4. Издаване на удостоверения за липса на задължения, произтичащи от неизпълнение на приватизационните договори във връзка с чл. 78, ал. 2 от Закона за държавната собственост.

В отговор на регистрираните в АППК заявления от потребители за извършване посочените административни услуги през 2023 г. бяха издадени 36 удостоверителни документа и предоставен достъп до обществена информация, както следва: 18 по Закона за достъп до обществена информация, 7 по чл. 78, ал. 2 от Закона за държавната собственост, 6 бр. УП-2 и 5 бр. УП-3.

В АППК е създадена възможност за обратна връзка с потребителите, чрез прилагане на методи за обратна връзка, определени в нормативните документи. Получената информация от обратната връзка е анализирана, обсъдена и заедно с резултатите от измерването на удовлетвореността и предприетите действия за подобряване на административното обслужване е отразена в настоящия доклад.

## **II. Измерване на удовлетвореността на потребителите**

Прилагането на методите за обратна връзка за събиране на информация и при изследване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване в АППК е съобразено с изискванията на чл. 24 от Наредбата за административното обслужване, Методологията за измерване и управление удовлетвореността на потребителите, Вътрешните правила за административното обслужване в АППК и Хартата на клиента.

Изследването на удовлетвореността на потребителите се осъществява чрез използване и прилагане на следните методи за обратна връзка:

1. Извършване на анкетни проучвания
2. Провеждане на консултации със служителите
3. Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“
4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали
5. Анализ на медийни публикации
6. Провеждане на консултации със заинтересованите страни
7. Описание на пътя на потребителя
8. Осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите
10. Осигуряване на приемно време на граждани и организации

## 11. Анализ на вторична информация

Планираното и извършено проучване в АППК през 2023 г. беше съобразено с Наредбата за административното обслужване и обхваща предоставянето на всички услуги и дейности при административното обслужване в агенцията, като се обръща внимание върху ефективността на процеса на прилагането на общите нормативни изисквания и спазването на стандартите за качество на административното обслужване и въвеждане на механизми за обратна връзка чрез изследване ефективността на процеса по прилагането им.

Изследването през 2023 г. се планира и проведе в рамките на функционалните задължения на дирекция „Административна“, включително на „Центъра за административно обслужване“.

Анкетните проучвания в агенцията се извършват чрез попълване на анкетни карти, до които потребителите имат достъп в Центъра за административно обслужване на 4 етаж в административната сграда на АППК на ул. „Врабча“ № 23. Насочени са към всички потребители на услуги с цел изследване спазването на стандартите за качество на обслужването. Предоставена е възможност на всички желаещи да попълнят анкетни карти и да ги поставят в специална кутия при ЦАО. Картите са анонимни.

През 2023 г. са постъпили 7 попълнени анкетни карти с формирани по 10 въпроса във всяка, със следните текстове и посочени отговори:

1. Досега използвали ли сте услугите, предоставяни от АППК ? : 3- да и 4- не.
2. Как получихте информация за административната услуга, която ползвате ? : 3- на интернет страницата, 4- при посещение в агенцията.
3. Как определяте информацията на таблото в сградата на агенцията ? : 6- разбираема и изчерпателна и 1- не мога да преценя.
4. Каква допълнителна информация бихте желали да се постави на таблото ? : 1 предложение - образци от документи /заявления, молби, формуляри/, свързани с предоставяните услуги.
5. Колко време изчакахте, за да разговаряте със служителя от Центъра за административно обслужване /ЦАО/ ? : 6- не се е налагало да чакам, 1- до 10 минути.
6. Доволни ли сте от бързината с която Ви обслужват служителите от ЦАО ? 6- да, 1- не мога да преценя.
7. Според Вас, служителите от ЦАО, които Ви обслужват достатъчно компетентни ли са ? – 6- да, 1- без отговор.
8. Оказано ли Ви бе нужното съдействие и какво беше отношението на служителите на ЦАО и АППК ? : 5- да, служителят се отнесе коректно и своевременно извърши нужните действия, 2- да, служителят направи нужните разяснения и помогна за отстраняване на допуснатите пропуски.
9. Моля, оценете качеството на административното обслужване в АППК ? : 1- отлично, 4- добро, 1- не мога да преценя, 1- без отговор.
10. Кой аспект от обслужването смятате, че се нуждае от подобрене и какви са Вашите препоръки ? – 2- достъп до актуална и пълна информация.

От направения анализ по изнесената информация е видно, че преобладават положителните мнения и оценки за качеството на административното обслужване в АППК.

Провежданите консултации със служителите са на ниво ръководен състав и работни срещи със служителите от звеното за административно обслужване. Обсъждано е подобряване на условията за по-достъпно и качествено обслужване на потребителите,

осигуряване на битови и канцеларски условия, образци на документи, както и обучение на персонала от ЦАО за повишаване на компетентността, изискване за добронамерено отношение и оказване на съдействие при попълване на документи, консултиране и подобряване на сроковете за предоставяне на необходимите услуги, удостоверения и документи.

Проучването по метода „таен клиент“ в АППК се извършва в съответствие с Методологията за провеждане на проучване, разработена от Института по психология. Служителите от звеното за административно обслужване са запознати, че тяхната дейност може да се проверява от тайни клиенти и са инструктирани за изискващото се от тях компетентно и добронамерено отношение и поведение.

През 2023 г. директорът на дирекция „Административна“ и главния секретар на АППК регулярно са извършвали проверки като потребители на административни услуги, при които не са констатирани несъответствия със стандартите и пропуски в отношението и обслужването.

При извършения анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали е констатирано, че в агенцията не са постъпвали сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване.

С работещите в Центъра за административно обслужване са провеждани периодични събеседвания и обучения.

Постъпили са 2 устни похвали спрямо служители от ЦАО, както и 1 отлична и 4 добри оценки от анкетните карти за административното обслужване, предоставено от агенцията.

В АППК е създадена организация, осигуряващ непрекъсваем режим на работа на ЦАО, като не са установени пропуски за спазването му.

От анализа на медийните публикации през 2023 г. не са идентифицирани медийни прояви и оценки в национални медии, радио, телевизия, печатни издания, информационни агенции, онлайн издания, социални мрежи и други, касаещи наличие на публичен интерес спрямо административното обслужване в агенцията.

### **III. Управление на удовлетвореността на потребителите**

Анализът на резултатите от проучването за удовлетвореност показва, че малка част от потребителите на услуги проявяват активност при попълването на анкетните карти и при даването на оценки и предложения за подобряване на административното обслужване в АППК. Преобладаващата част от оценките са положителни, което налага извода, че Агенцията за публичните предприятия и контрол спазва критериите и стандартите за законосъобразно, добросъвестно и безпристрастно административно обслужване.

В Центъра за административно обслужване на АППК са осигурени необходимите битови условия, достъп, техника и оборудване, като служителите в центъра са обучени за пълно, качествено и извършване на необходимите услуги в изискващите се нормативни срокове.

Вътрешните правила за административното обслужване, Вътрешните правила за документооборота, Хартата на клиента и Списъкът на предоставяните услуги се актуализират и изменят своевременно при необходимост и промяна в нормативната база.

Разработената и внедрена нова интернет страница на АППК с включени два основни раздела – Комплексно административно обслужване и Административни услуги, с включени вътрешни нормативни документи, информация, формуляри и образци функционира нормално.

Освен на място в агенцията е осигурена и възможност за подаване на заявления, молби, сигнали, жалби и предложения чрез електронно деловодство.

Осигурен е лесен достъп до ЦАО – с асансьор и по стълбища до 4-ти етаж, след записване в книгата за посетители и предоставяне на пропуск. Затруднен е достъпът на място в ЦАО на лица с намалена двигателна активност, поради недостатъчен размер на полезното пространство на наличния асансьор. Създадена е необходимата организация, при посещение посочените лица да бъдат незабавно обслужени от представител на ЦАО в партера на сградата.

Екземпляр от списъка на административните услуги, предоставяни от АППК е поставен на информационното табло при партера на входа на агенцията, в ЦАО и при мястото за посетители, където са осигурени необходимите нормативни документи и формуляри.

На входа на агенцията е монтирана и обозначена кутия за сигнали и предложения, а до входа на ЦАО - кутия с налични за попълване анкетни карти за проучване на мнението на гражданите относно административното обслужване.

В АППК са въведени необходимите противоепидемични мерки, при спазване на указанията на медицинските органи и слежбата по трудова медицина.

#### **IV. Действия за подобрене**

През 2024 г. продължава прилагането на мерките за повишаване качеството и ефективността на административното обслужване в АППК. С особено внимание ще се извършва поддържането и актуализирането на интернет страницата на АППК. Осигурен е електронен достъп до информацията за услугите. Допълнително ще се актуализира анкетната карта, като се осигури и електронен достъп за попълване. Ще се предоставят образци за ползване от потребителите на всички услуги, предоставяни от АППК. Ще се проведе допълнително обучение на звеното за административно обслужване, с последващ контрол. Ще се засили контрола за наблюдение по метода „таен клиент“. Ще се търси активно мнението на потребителите, като за целта ще се популяризира и насърчава предоставянето на обратна връзка.

/П/

---

**АНЧО ВАСИЛЕВ**  
**ГЛАВЕН СЕКРЕТАР**