



## ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В МИНИСТЕРСТВО НА ПРАВОСЪДИЕТО ПРЕЗ 2022 г.

### I. ВЪВЕДЕНИЕ

Настоящият доклад е изготвен и публикуван на интернет страницата на Министерството на правосъдието (МП) в изпълнение на нормативните разпоредения на чл. 24, ал. 6, 7 и 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО).

Потребители на предоставяните от МП административни услуги са граждани и организации, 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, предложения, жалби и протести и/или които осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.

Организацията на административното обслужване в МП е уредена с утвърдени от главния секретар Вътрешни правила, публикувани на интернет страницата на министерството.

При осъществяване на административното обслужване, потребителите на административни услуги контактуват с администрацията на МП чрез Центъра за административно обслужване (ЦАО). Функционирането на ЦАО на МП се осигурява от шест специализирани звена за административно обслужване (ЗАО), разположени в трите сгради на министерството – на ул. „Славянска“ № 1, ул. „Аксаков“ № 5 и бул. „Княз Александър Дондуков“ № 2А., намиращи се на комуникативно място, в централната зона на гр. София, достъпна с няколко вида обществен транспорт.

ЗАО на МП разполагат с необходимата информационна и комуникационна техника за ефективно обслужване на потребителите на административни услуги. На разположение на гражданите и бизнеса в сградите на МП е осигурена безплатна интернет връзка (Wi-Fi). Осъществяването на административно обслужване на гражданите и представителите на юридическите лица се извършва при удължено работно време на ЗАО, от 08:00 ч. до 18:30 ч., в контекста на чл. 8а от НАО, като има установен ред за почивка, така че да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребителите в рамките на обявеното работно време.

МП предоставя 30 (тридесет) административни услуги, вписани в Административния регистър по чл. 61 от Закона за администрацията, от които 27 (двадесет и седем) са специализирани и 3 (три) общи за всички администрации. 14 (четирнадесет) административни услуги се предоставят и по електронен път. Информация за всички административни услуги, в т.ч. начини и места на заявяване на услугите, срокове и такси, както и шаблони на формуляри може да бъде получена на

място в ЗАО, по електронна поща, на обявените телефонни номера на Единния портал на органите на изпълнителната власт от сектор „Правосъдие“ на адрес: <https://justice.government.bg/home/index/a76734a8-b4d3-42e0-9a75-42447b8dc0b0> или от интернет сайта на Административния регистър на адрес: [https://iisda.government.bg/adm\\_services/services/from\\_central\\_administrations?search=1&ubSectionId=61](https://iisda.government.bg/adm_services/services/from_central_administrations?search=1&ubSectionId=61).

Въведената автоматизирана информационна система за управление на документооборота в МП съдейства за по-добрата организация на работата и облекчаване на процесите по предоставяне на административни услуги. Благодарение на нея се извършват справки и се дава информация за статута и движението на преписките. Един от ключовите моменти за постигане на високо качество на административното обслужване е избора на канали за предоставяне на информация на потребителите. Администрацията на МП се стреми да предостави информация по всички налични канали за достъп. Информацията е представена по систематизиран начин, чрез информационни карти, които осигурява улеснено и бързо възприемане при съобразяване със специфичните потребности на отделните категории потребители (хора с увреждания, хора с трайни увреждания, възрастни хора, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца, потребители, които не владеят български език, и др.). Информация се предоставя и по телефон, на обявените за всяка услуга електронни адреси или на място в ЗАО.

МП поддържа на Единния портал на органите на изпълнителната власт от сектор „Правосъдие“ и система „Най-често срещани въпроси и отговори“, която да подпомага и насочва потребителите за процеса на обслужване, често срещани ситуации, препоръки за реакция и др.

С Хартата на клиента, поставена на видно място в ЗАО и публикувана на интернет страницата на МП, са обявени прилаганите стандарти за качество на административното обслужване в МП и начините, по които потребителите могат да постъпят, ако не са удовлетворени от обслужването и/или организацията на работа, както и възможностите да подадат сигнал, предложение, протест или жалба във връзка с административното обслужване.

В администрацията на МП се наблюдава спазване на задължителните стандарти за качество на административното обслужване, като основното е спазване на изискването времето за чакане при получаване на информация по телефона или на място в ЗАО и/или обработка на документи във връзка с административното обслужване да не е повече от 20 минути, както и получаване на отговор на писмени запитвания от общ характер да е в рамките до 5 (пет) работни дни.

Съгласно съвременните изисквания на потребителите за качество на административното обслужване и с фокус, насочен към фактическото съобразяване с интересите на потребителите сме приели и собствени стандарти за административно обслужване – постигане на професионализъм в работата, безпристрастност, обективност и честност при извършване на административните услуги, противодействие на корупционни прояви, избягване на конфликтни ситуации, а при възникването им – запазване на спокойствие и прилагане на умения за преодоляването им, стремеж към търсене на законосъобразно решение на проблема на потребителя и измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, и предприемане на действия за повишаване на качеството на услугите.

## **II. ОСНОВНИ И НЕПОСРЕДСТВЕНИ ЦЕЛИ НА МП В ОБЛАСТТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

### **2.1. Основните цели, които МП си поставя в областта на административното обслужване, са следните:**

1. Да улесни достъпа на гражданите и юридическите лица (потребители на услуги) до получаването на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентираният срок и за възможността устно да заявят административна услуга чрез попълване на протокол за устно заявяване;

2. Да предостави на заинтересованите граждани професионална консултация за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга;

3. Да повиши качеството на крайния продукт на видовете административни услуги;

4. Да ограничи до минимум възможностите за корупция чрез пресичане на прекия контакт между заявителя на услугата и служителя от специализираното структурно звено, работещ върху предоставянето на услугата;

5. Да се повиши удовлетвореността на гражданите и организациите от доброто качество на услугите, което изгражда доверие в МП като институция.

### **2.2. Непосредствени цели на МП в областта на административното обслужване са:**

1. Да се облекчат максимално административните процедури;

2. Да се създаде обстановка на взаимно доверие и уважение между потребителите и служителите, осъществяващи административното обслужване;

3. Да се осъществява обективен контрол върху дейността на служителите от специализираните дирекции, извършващи административни услуги;

4. Координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряването на административното обслужване, осигуряващи еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;

5. Надеждна обратна връзка;

6. Изпълнение на задълженията, свързани с административното обслужване по предварително разработени и обявени правила;

7. Качество на предоставяните услуги;

8. Комплексно административно обслужване.

## **III. ПРОУЧВАНЕ И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

Настоящото проучване на удовлетвореността на потребителите, ползващи административни услуги в ЦАО на МП е извършено на основание чл. 24, ал. 5 от НАО и обхваща периода 01.01.2022 г. – 31.12.2022 г.

При прилагане на методите за обратна връзка и при изследване, и измерване на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване в

МП са спазени изискванията, предвидени в НАО и Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, приета с РМС № 246/10.04.2020 г. за одобряване на Ръководство за разработване на Харта на клиента и Методология за измерване на удовлетвореността на потребителите.

### **3.1. Методи за обратна връзка, използвани за извършване оценка на удовлетвореността на потребителите**

Измерването на удовлетвореността на потребителите е осъществено чрез използване и прилагане на следните задължителни методи за обратна връзка, посочени в чл. 24, ал. 2 и 3 на НАО:

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.

Използвани са и следните допълнителни методи, предвидени в чл. 24, ал. 2 на НАО:

6. Провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи;
7. Телефон за връзка с потребителите
8. Осигуряване на приемно време за граждани и организации;
9. Анализ на вторична информация.

Прилагането на методи 1, 2, 3 и 6 позволи изследване на различни елементи на удовлетвореността по инициатива на администрацията на МП. Методи 4, 7 и 8 осигуряват обратна връзка, получена по инициатива на потребителите на административни услуги, предоставяни от администрацията на МП.

Методи 5 и 9 позволяват изследване на удовлетвореността от източници, различни от служителите и потребителите на административни услуги.

### **3.2. Планирано и проведено проучване през 2022 г.**

Планираното и извършено проучване за 2022 г. обхваща цялостното предоставяне на услуги и дейности при административното обслужване в МП, като наблюдението е акцентирано върху прилагането на общите нормативни изисквания при осъществяването на административното обслужване и спазването на стандартите за качество на административното обслужване.

Главната цел на проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги за 2022 г. е повишаването на качеството на административното обслужване в МП, с насоченост към всички потребители на услуги.

Основните цели на проучването са:

1. Изследване организацията на административното обслужване в МП и управлението на неговото качество.

2. Установяване на общественото мнение относно качеството на административното обслужване в МП.

3. Анализ на резултатите, оценка на факторите и предприемане на мерки за подобряване на административното обслужване.

4. Обсъждане и приемане на направените предложения от потребителите на административни услуги, предоставяни от администрацията на МП, относно подобряване на административното обслужване и повишаване на тяхната удовлетвореност.

5. Въвеждане на механизмите за обратна връзка в МП и оценка на ефективността на процеса по прилагането им – кои канали са най-често използвани, каква информация е най-полезна за физическите и юридически лица.

Целевите групи за настоящото проучване са потребителите на административни услуги и служителите от МП, осъществяващи дейности по административно обслужване, и е на доброволен принцип за участие.

#### **IV. ОЦЕНКА, АНАЛИЗ И УПРАВЛЕНИЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

##### **4.1. Извършване на анкетни проучвания**

В съответствие с измененията и допълненията на НАО и приетата от Министерския съвет Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите в МП е разработена анкетна карта, съдържаща 11 (единадесет) въпроса, чрез отговорите на които се цели получаване на обратна връзка и информация за степента на спазване на стандартите за качество на административното обслужване и степента, в която са постигнати основните и непосредствените цели на МП в областта на административното обслужване. Потребителите имат възможност да посочват повече от един отговор на част от въпросите в анкетната карта, както и да правят коментари и предложения в свободен текст. Анонимността на анкетата е допълнителен стимул за потребителите на административни услуги, да изразят своето мнение.

Анкетните проучвания в МП за удовлетвореността на потребителите на административни услуги се извършват чрез попълване от потребителите на хартиена анкетна карта по образец на място в ЗАО, непосредствено след предоставяне на услугата. Анкетните карти са предварително отпечатани и са поставени на видно място, като за поставяне на попълнените анкетни карти са осигурени специално обозначени за целта кутии, също разположени на видно място. Анкетната карта е публикувана и на интернет страницата на МП, за свободно изтегляне и попълване. Служителите от ЗАО насърчават гражданите да попълват анкетните карти за проучване на удовлетвореността на потребителите. Целта не е да се регистрират индивидуални лични мнения на гражданите, а да се извлече достатъчно надеждна представителна извадка, която да даде максимално точна картина за удовлетвореността и очакванията на потребителите на административни услуги, предоставяни от МП.

През 2022 г. са попълнени общо 69 (шестдесет и девет) анкетни карти. Няма получени анкетни карти чрез Интернет, което означава, че всяка от тях е попълнена непосредствено след подаване на документи или получаване на резултата от съответната административна услуга.

## РЕЗУЛТАТИ ОТ ПОПЪЛНЕНИТЕ АНКЕТНИ КАРТИ ПРЕЗ 2022 Г.

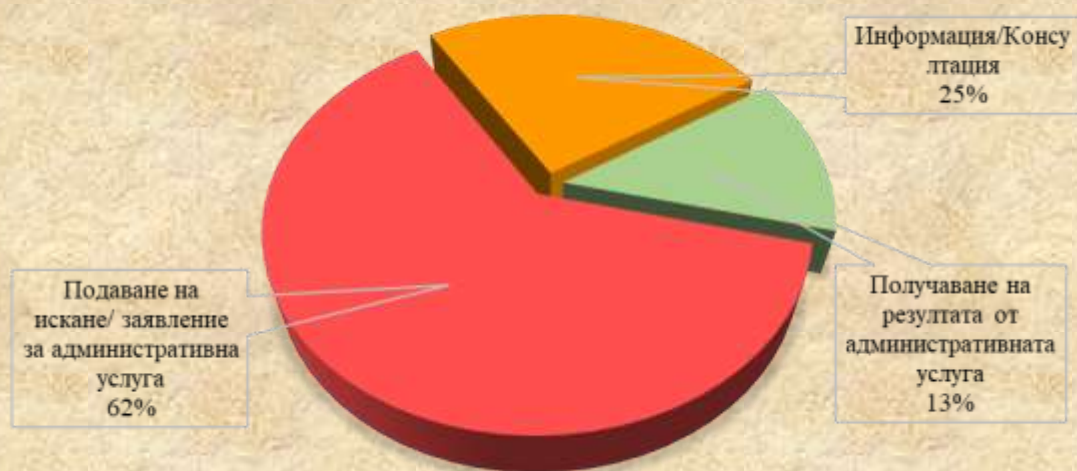
### Въпрос № 1: Моля посочете към коя потребителска група принадлежите?



От извършеното проучване е видно, че 52 от анкетираните са посетили ЦАО на МП в качеството си на частни лица (75 %) и едва 5 са представители на институции (7 %).

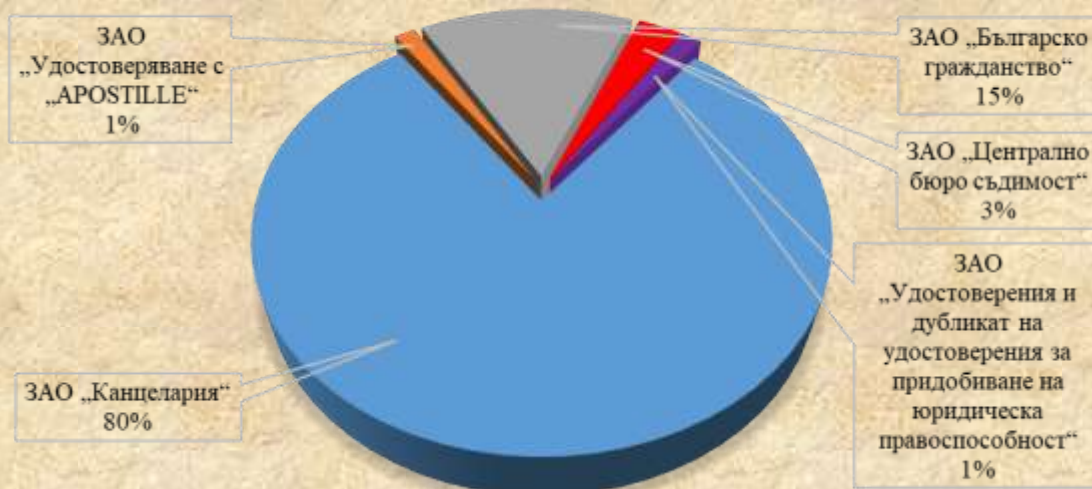
12 от участниците в анкетното проучване са юридически лица (18%), което е предпоставка за реалната им представа за видовете услуги и свързаната с тях информация, притежават опит за получаване на необходимата им информация при спазване на съответните процедурни действия, специфични за МП.

### Въпрос № 2: Моля посочете повода за днешното Ви посещение?



МП отчита, че е необходимо повишаване броя на електронните услуги, които предоставя. Видно от анализа, 43 от анкетираните са посетили на място ЦАО в МП по повод подаване на искане/заявление за административна услуга (62 %), и едва 13 % – за получаване на резултата от административната услуга (9 анкетиранни).

**Въпрос № 3: Моля посочете кое специализирано ЗАО от ЦАО на МП посетихте?**



Преобладаващата част от анкетираниите (55 анкетирани; 80 %) са посетили ЗАО „Канцелария“. МП отчита необходимостта от насърчаване на гражданите, посетили ЗАО в трите сгради на министерството да попълват анкетни карти.

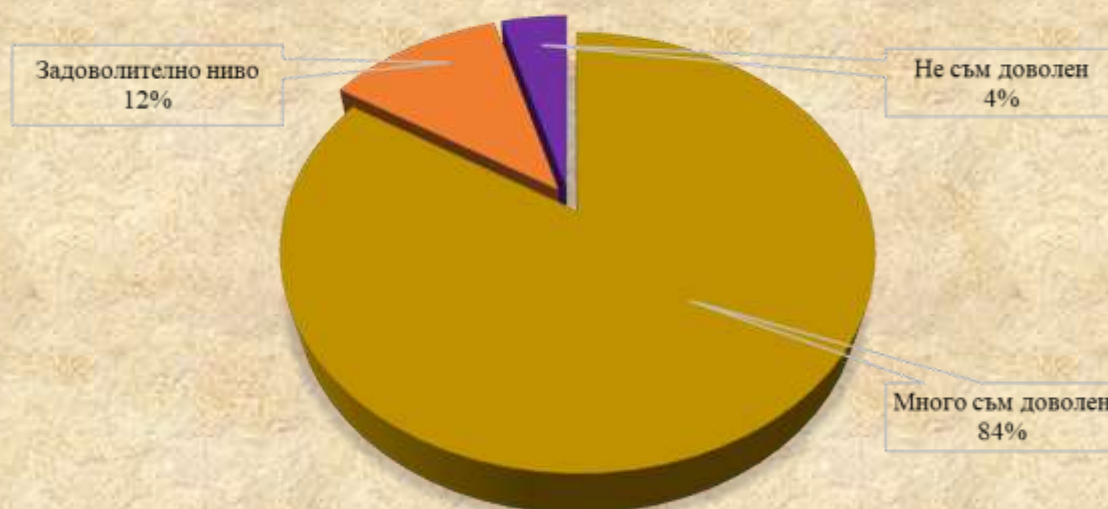
**Въпрос 4.1.: Удовлетворява ли Ви обслужването в ЦАО на Министерство на правосъдието като отношение/разяснение?**



59-ма от анкетираниите (86 %) са посочили, че са много доволни от отношението на служителите при предоставяне на съответната услуга, срока на изпълнение и качеството на изпълнение, както и предоставяните от тях разяснения по процедурите за административните услуги и режими.

7 от попълнените анкетна карта (10 %) са изразили мнение, че нивото на административното обслужване в МП е задоволително, и едва 3-ма са изразили недоволство (4 %).

**Въпрос 4.2.: Удовлетворява ли Ви ефективността при комуникацията с ЦАО на Министерство на правосъдието ?**



58 от попълнените анкетни карти (84%) са много доволни от ефикасността на осъществената комуникация със служителите от ЦАО на МП, и едва 3-ма са дали отговор „Не съм доволен“ (4%).

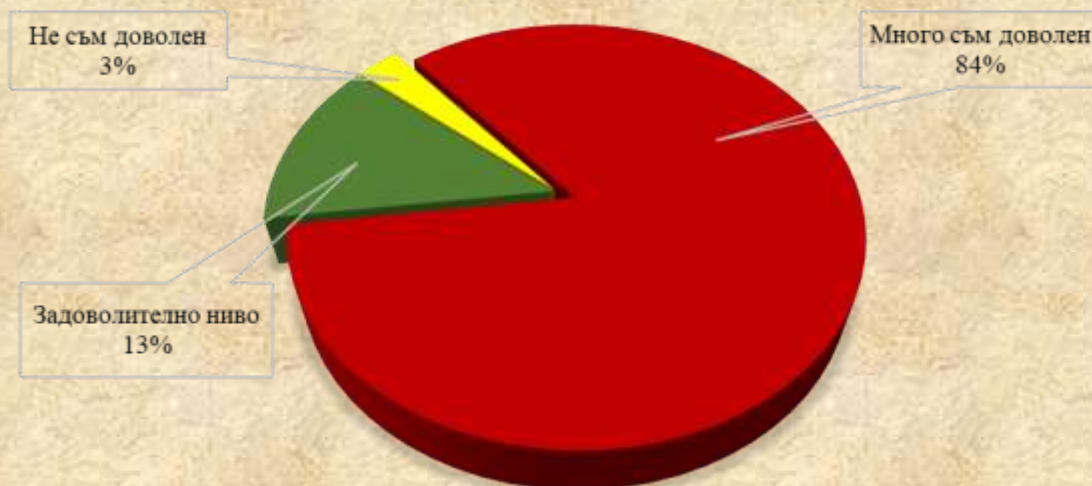
МП отчита, че за повишаване на ефективността на комуникацията с потребителите на административни услуги е изключително важно служителите от ЦАО да подхождат отговорно към информацията, която поднасят на гражданите и представителите на юридическите лица.

**Въпрос № 4.3: До каква степен сте доволни от бързината на обслужването в ЦАО на Министерство на правосъдието?**



Високите резултати на въпрос № 4.3 от проучването потвърждават, че в МП се спазва разписаният в Хартата на клиента ангажимент – посетителите да бъдат приети и обслужени своевременно.

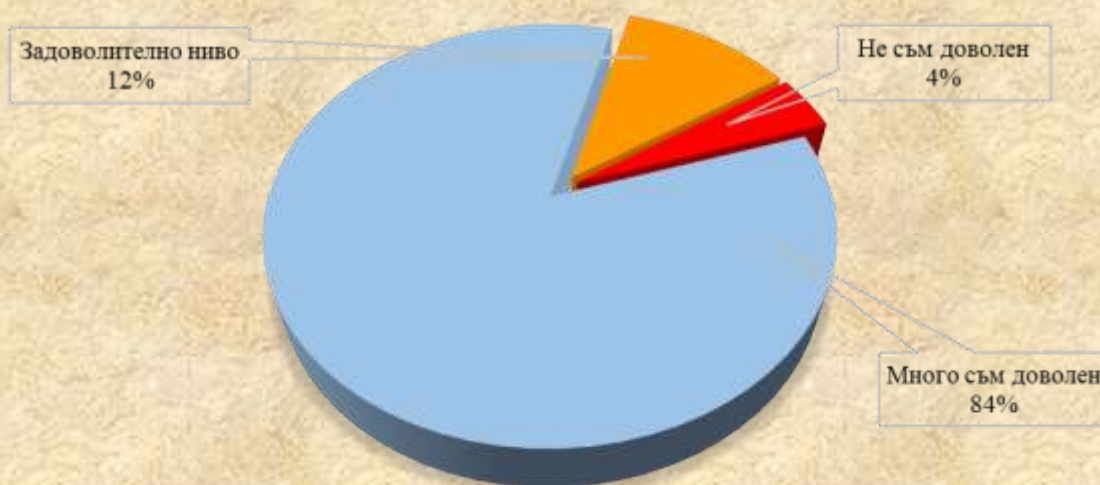
**Въпрос № 4.4: До каква степен сте доволни от качеството на изпълнение на услугата от ЦАО на Министерство на правосъдието?**



Преобладаваща част от анкетираните са изразили задоволство от качеството на изпълнение на предоставяните от МП административни услуги, и само 2-ма (3 %) са отбелязали „Не съм доволен“.

МП се стреми към облекчаване на дейностите по приемане на заявления за предоставяне на административни услуги, бързина и качество на обслужването, както и по-ниска степен на ангажираност от страна на потребителите.

**Въпрос № 4.5: До каква степен сте доволни от пълнота на представените данни от ЦАО на Министерство на правосъдието?**



Служителите от ЦАО на МП се стремят да улесняват потребителите на административни услуги при получаване на информация относно извършването им, да предоставят пълна информация за актовете на МП, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване.

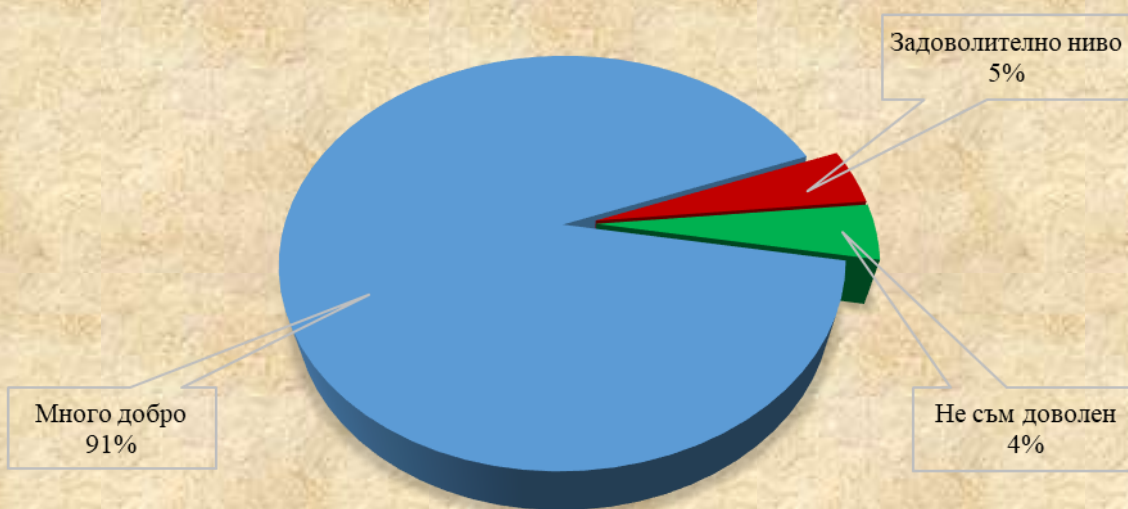
**Въпрос № 4.6: Каква е степента на задоволяване на специфичните Ви изисквания?**



Преобладаваща част от анкетираните (80 %) са изразили задоволство от осигурения достъп до административните услуги на МП, независимо от специфичните им нужди, и едва 4 % са дали отговор „Не съм доволен“.

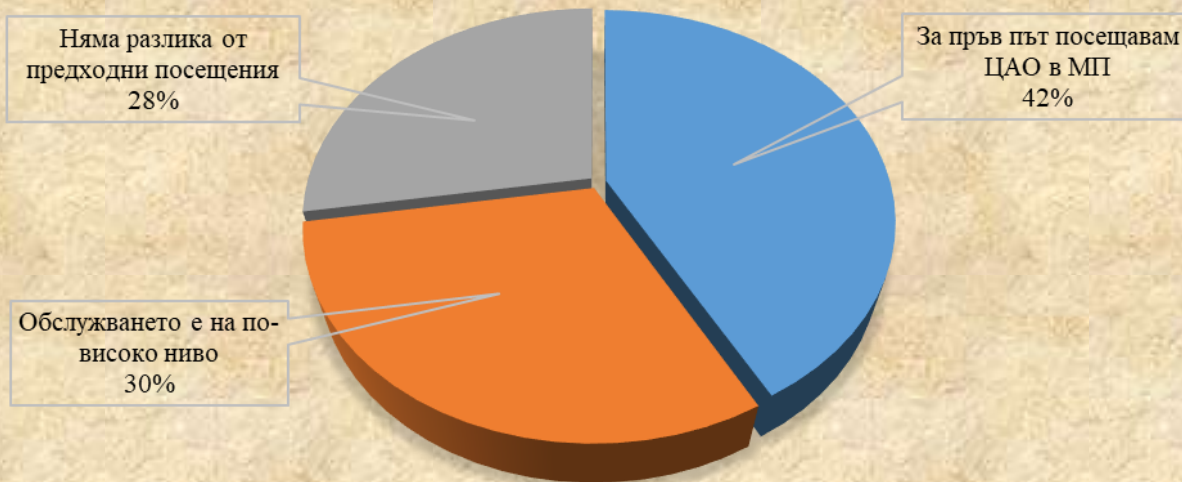
В МП за разработени и се прилагат правила, които целят подобряване на административното обслужване и задоволяване на законно обоснованите изисквания и очаквания на гражданите.

**Въпрос № 5: Моля оценете качеството на обслужване от служителя в ЦАО.**

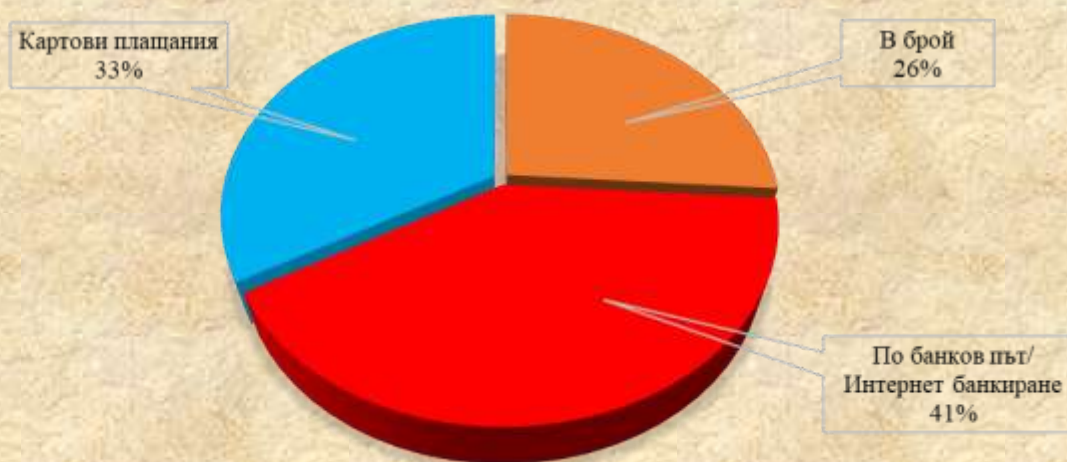


Въпрос № 5 е свързан с компетентността и старанието на служителите да съдействат в процеса на предоставяне на услуги. Болшинството от анкетираните (59; 89 %) високо оценяват качеството на административно обслужване в МП, и само 2 % не са доволни от служителите в ЦАО. От попълнените анкетни карти е видно, че работата на служителите от ЗАО в МП е оценена като компетентна и качествена.

**Въпрос № 6: Моля сравнете обслужването днес с предишното Ви посещение в ЦАО.**



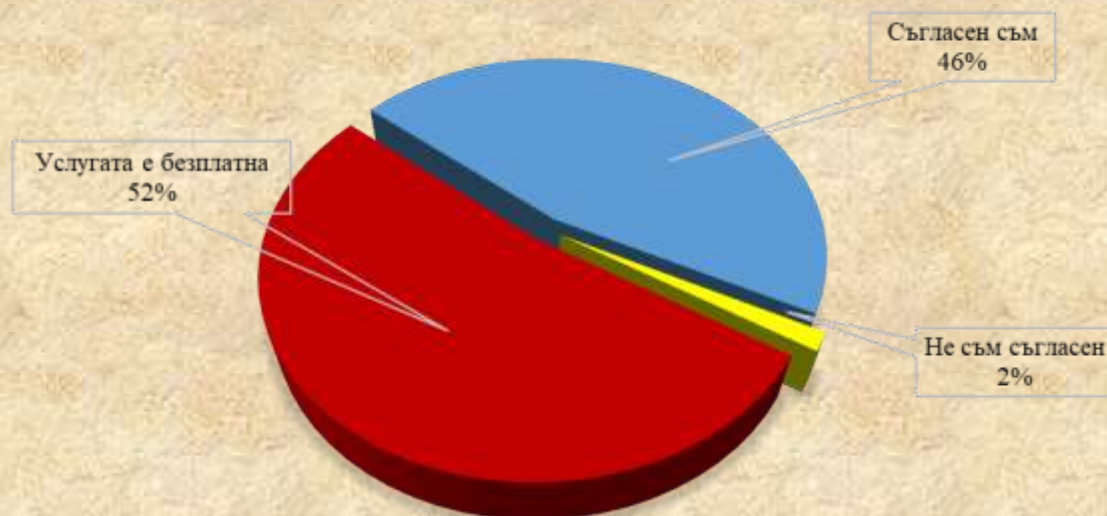
**Въпрос № 7: Какъв е предпочитания от Вас начин на заплащане на услугата?**



МП отчита, че съставна част от организацията на дейностите по извършване на административни услуги е и прилагането на подходящи начини за тяхното заплащане, с цел гарантиране качество на административното обслужване и удовлетвореност на потребителите при получаването на заявените услуги.

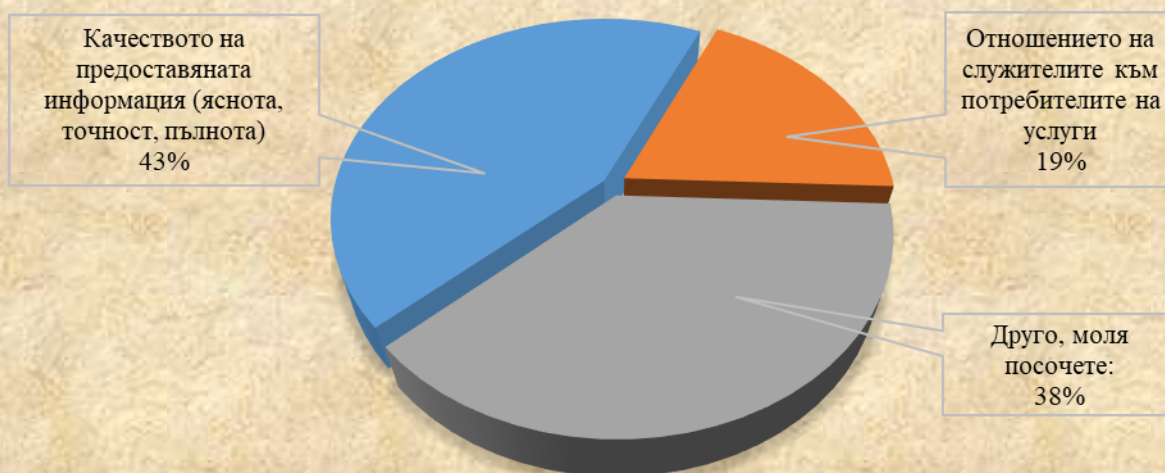
От извършеното проучване е видно, че се затвърждава тенденцията за предпочитано заплащане на услугата по банков път/интернет банкиране (28; 41 %) и едва 18-ма (26 %) от анкетираните предпочитат заплащане в брой.

**Въпрос № 8: До каква степен считате, че цената на услугата, която заплащате заслужава стойността си?**



Видно от анализа, 32-ма (46 %) от анкетираните са съгласни, че цената на услугата, заслужава стойността си и само един (2 %) е изразил несъгласие.

**Въпрос № 9: Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрене?**



Анкетираните смятат, че качеството на предоставяната информация, по отношение яснота, точност и пълнота за предлаганите от МП административни услуги се нуждае от подобрене (30; 43 %), както и отношението на служителите към потребителите на административни услуги (13; 19 %).

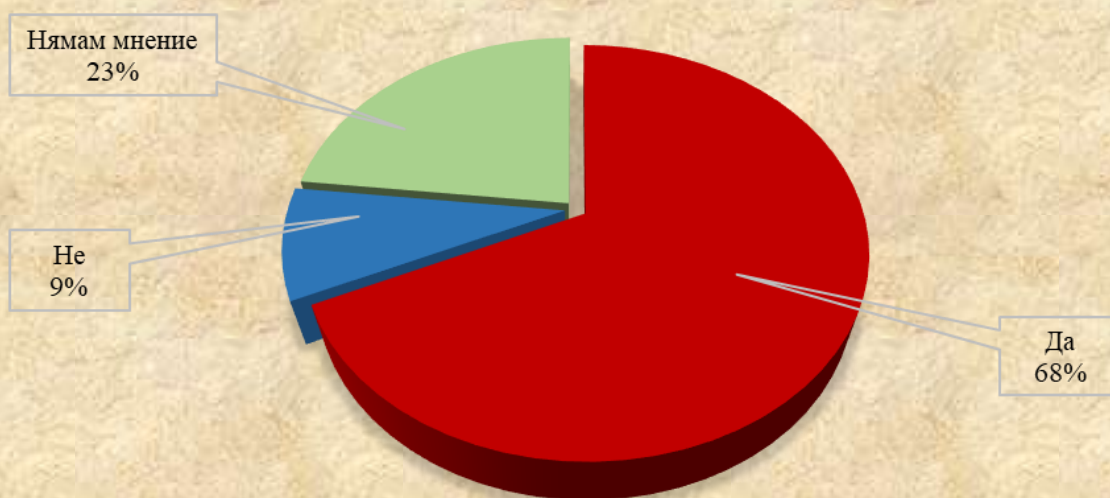
Голяма част от попълнените анкетни карти (26; 38 %) са посочили, че са напълно удовлетворени и нямат оплаквания по отношение на административното обслужване, което са получили в ЦАО на МП, както и че работата на служителите от звената за административно обслужване е компетентна и качествена

**Въпрос № 10: Какви са Вашите препоръки за въвеждане на нови електронни услуги в Министерство на правосъдието.**

Тук респондентите посочват необходимост от създаване на възможност чрез интернет пространството или директно от интернет сайта на МП за получаване на информация за статуса на подаден документ/заявление за административна услуга: на какъв етап е – дали е нов, дали се обработва или е приключен. Отправени са и препоръки за процедурите и достъпа до системите за резервиране на дата и час за получаване на удостоверение в изпълнение на указ за придобиване на българско гражданство. Обратната връзка с потребителите и предоставянето на информация за текущи процедури и етапи на процедури е от голямо значение за извършването на качествена административна услуга.

Потребителите на административни услуги в МП, участвали в анкетата, дават полезни съвети и препоръки, насочени към подобряване на административното обслужване. Тяхното мнение, изразено в свободна форма, може да бъде използвано като ориентир за бъдещи действия, насочени към повишаване доверието към администрацията на министерството.

**Въпрос № 11: Вярвате ли, че тази анкета ще допринесе за подобряване дейността на административното обслужване в Министерство на правосъдието?**



Относително малък е броят на попълнените анкетни карти (69 бр.), което не може да даде задълбочена и пълна информация за изследване на цялостната дейност по административното обслужване в МП. Преобладаващата част от оценките са отлични за предоставеното административно обслужване. Получените добри оценки не са придружени с конкретна информация за необходими подобрения. Единодушно е положителното мнение на анкетираните за служителите от звената за административно обслужване в МП, контактували с тях. По-голямата част от анкетираните използват услугите на МП повече от един път, което означава задълбочено познаване на организацията на административното обслужване и отговорно отношение към анкетното проучване. Като цяло не се констатира забавяне/ изчакване от страна на потребителите при обслужването им в ЗАО на МП.

Изводите, които могат да се направят от получените резултати са, че отношението към административното обслужване, предоставяно от МП, за основната част от анкетираните е положително.

Необходимо е да се насочи вниманието на потребителите към анкетните карти, с цел поощряване на интереса им за тяхното попълване. Във връзка с това, на таблото в ЦАО на МП е поставена информация, насочваща вниманието за наличието както на хартиена, така също и на публикувана анкета на интернет страницата на МП. Удачно е да се обмисли и разработването на интерактивна анкетна карта на измерване за удовлетвореността на потребителите от предоставеното административно обслужване, чрез уеб-базиран формуляр, публикуван на интернет страницата на МП. По този начин ще бъде предоставена още една възможност на гражданите и представителите на юридическите лица, за отчитане на тяхното мнение за предоставеното им административно обслужване.

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

Провеждането на консултации със служителите е ценен източник на индиректна обратна връзка от потребителите на административни услуги.

МП предоставя 30 административни услуги и независимо, че голяма част от тях се предоставят и по електронен път, потребителите разчитат и на живия контакт в офисите за административно обслужване, и на комуникация по телефона. При системното ежедневно общуване се идентифицират редица области за подобрене и промяна в предоставяното административно обслужване. Всички въпроси, предложения и сигнали, постъпили неформално/устно, се обсъждат и решават ежедневно от експерти в различните ЗАО на МП, и се предприемат мерки за промяна в процесите по обслужване, както и по отношение поведението на служителите към гражданите с цел повишаване качеството на обслужване.

В резултат от проведените регулярни работни срещи в ЗАО в МП, през 2022 г. цялостно са въведени и се спазват общите стандарти за качество на административното обслужване, както и:

1. Актуализирани са Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в МП (утвърдени със Заповед № ЛС-04-6/05.01.2022 г., изменени със Заповед № ЛС-04-200/03.05.2022 г., Заповед № ЛС-04-499/21.10.2022 г. и Заповед № ЛС-04-521/09.11.2022 г. на главния секретар на МП), като същите своевременно са публикувани на интернет страницата на МП.

2. Актуализирана е Хартата на клиента (Заповед № ЛС-04-185/19.04.2022 г. на министъра на правосъдието) и своевременно е публикувана на интернет страницата на министерството.

3. Актуализирани са данните, публикувани в Административния регистър по чл. 61, ал. 1 от Закона за администрацията, относно предоставяните от МП административни услуги, в т.ч. таксите и сроковете за предоставяне, начините на заплащане и получаване на резултата от всяка услуга, както и интернет адресите за заявяване по електронен път, и телефонните номера за извършване на справки и консултации, отнасящи се до дейността и правомощията на МП.

4. Актуализирани са публикуваните на интернет страницата на МП електронни адреси и телефонни номера на звената, предоставящи административни услуги, както и на звената осъществяващи комуникация с потребителите на услуги. В раздел „Административно обслужване“ е публикувана и информация за местонахождението, достъпа и работното време на ЦАО на МП, начините за подаване на заявления/искания

за извършване на административни услуги и каналите за комуникацията с потребителите при осъществяване на функциите на ЦАО при предоставянето на информация за административно обслужване и при осъществяването на административно обслужване, както и начините за получаване на индивидуалния административен акт, резултат от предоставената от МП административна услуга.

5. Актуализирани са и въпросите и отговорите в секция „Най-често срещани въпроси и отговори“.

6. На интернет страницата на МП се поддържа актуална информация за достъпа до сградите със служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, като: карта с местонахождението, обществен транспорт, възможности и места за безплатно или платено паркиране и др.

#### **4.3. Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“**

Методът през 2022 г. се прилага:

1. Регулярно – по телефона от ръководителя на съответното ЗАО в МП, за проследяване на цялостната организация по предоставяне на административни услуги.

2. За конкретно планирано проучване – по електронен път проверка от интернет страниците на второстепенните разпоредители с бюджет (ВРБ) към министъра на правосъдието за актуалността на публикувани документи, касаещи административното обслужване.

3. При възникнала през годината извънпланова необходимост от проучване.

През 2022 г. директорите на дирекция „Канцелария“, дирекция „Българско гражданство, дирекция „Електронно правосъдие и регистри“, дирекция „Взаимодействие със съдебната власт“ и Инспекторат на министъра на правосъдието по Закона за съдебната власт регулярно извършиха проверки по телефона като потребители на административни услуги, в т.ч. поведението на служителите и начините, по които функционират процесите при взаимодействие с клиентите. Целта беше да се установи до каква степен се спазват организационните стандарти и изискванията на НАО и доколко са усъвършенствани работните процеси от гледна точка на потребителите. В резултат на наблюдението се констатира, че служителите в ЗАО на МП спазват стандартите за време за изчакване за приемане на телефонните обаждания и идентификация при водене на телефонни разговори. Не са установени отклонения или пропуски.

Направена е и проверка на интернет страниците на ВРБ от Единния портал на органите на изпълнителната власт в сектор „Правосъдие“ за актуалността на задължителните за публикуване вътрешни правила за организацията на административното обслужване и харта на клиента, като за констатациите са уведомени съответните второстепенни разпоредители с бюджет към министъра на правосъдието.

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

Методът се прилага за:

1. Постъпили в МП сигнали и предложения във връзка с административното обслужване, съгласно глава осма от АПК.

2. Постъпили жалби по въпроси, представляващи законен интерес на потребителите, във връзка с определено поведение/фактическо положение на административното обслужване и съдържащите се в тях искания/молби за отстраняване на посочени нередности.

3. Постъпили похвали по различни канали в министерството, като изказано одобрение/положителен отзив за организацията на административното обслужване.

Съгласно подадена отчетна информация от структурните звена в МП, предоставящи административни услуги, през 2022 г. не са постъпвали сигнали и предложения относно поведение и/или обстоятелство, свързано с административното обслужване, по смисъла на глава осма от АПК. Не са идентифицирани и жалби в тази област.

Постъпилите похвали за служителите и за организацията на административното обслужване са устни или са отразени в попълнените анкетни карти.

#### **4.5. Анализ на медийни публикации**

Наблюдението включва национални медии, радио, телевизия, печатни издания, информационни агенции, онлайн издания, социални мрежи и други, след прецизен подбор, за да се установи нагласата на потребителите и тяхната удовлетвореност от административното обслужване, във връзка с административните услуги и регулаторните режими, предоставяни от МП.

Методът се използва за да се:

1. Реагира, при необходимост, веднага на конкретни публикации, относно качеството на административното обслужване в МП.

2. Проведе медийно наблюдение и анализ за определен период от време на тема с медийен интерес, във връзка с административна услуга/регулаторен режим, предоставян от МП.

През 2022 г. не са идентифицирани медийни прояви, акцентирани върху административното обслужване в МП. Допълнително, проектите на нормативни актове, касаещи административни услуги и регулаторни режими на МП, публикувани на Портала за обществени консултации, не показват за 2022 г. наличие на публичен интерес и обществени коментари по тях в областта на административното обслужване.

#### **4.6. Провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи**

Необходимостта от участието на граждани и неправителствени организации в процесите на вземане на решения е изрично регламентирано не само в конституциите и законите на развитите европейски демокрации, но и в международни актове на Съвета на Европа и Европейския съюз. Консултациите с представители на частния сектор и на гражданското общество са заложили като един от принципите при осъществяване на дейността на администрациите в България.

През 2022 г. продължи активното партньорство с акредитираните неправителствени организации в областта на международно осиновяване и предоставяните от МП административни услуги за вписване в регистъра на осиновяващи и даване на изрично писмено съгласие за осиновяване от министъра на правосъдието. Въведено е предоставяне на резултата от административната услуга „Вписване в регистъра на осиновяващи по чл.113, ал.1, т.2 от Семейния кодекс изцяло по електронна поща, с оглед икономия на време на получателя и средства за пощенски услуги на административния орган. На 05.10.2022 г. е проведена среща с представители на организациите, на която са обсъдени постигнатите резултати и са набелязани конкретни мерки за 2023 г.

#### **4.7. Телефон за връзка с потребителите**

При предоставяне на информация и провеждане на консултации чрез телефонните линии през 2022 г. преобладават запитванията на потребителите от общ характер – за срокове, цени, необходими документи за заявяване на определена услуга и др. Чрез телефонни разговори и информацията, публикувана на интернет сайта на МП, гражданите получават и експертни отговори, и специализирани консултации по определени казуси. Регистрираните недоволства от гражданите са по отношение на сроковете за изпълнение на услугите. Най-често това кореспондира с изведената зависимост между тясно специализираните услуги, които МП предоставя, и непознаването на нормативните изисквания и процедури от клиентите. Чрез този метод за обратна връзка, директен контакт и обслужване в реално време, в МП постъпват най-големия брой похвали и благодарности.

#### **4.8. Осигуряване на приемно време за граждани и организации**

Предвид спецификата и характера на организацията на административното обслужване в МП, с цел пестене времето на клиентите, осигуряване на бърз и лесен достъп до всички нива в структурата на МП, всеки гражданин в рамките на работното време има възможност да изразява мнение или отношение към работния процес и качеството на обслужване, писмено и устно пред обслужващите служители и пред избран ръководител на структурата.

##### **Анализ на вторична информация**

Методът през 2022 г. се прилага:

1. Регулярно – за преглед и изследване на публични и получени в МП проучвания, изследвания и анализи през годината, във връзка с удовлетвореността на потребителите от административното обслужване;
2. При възникнала през годината извънпланова необходимост от проучване.

За прилагането на метода се използва анализиране на налична актуална и пълна информация (документи в публичното пространство или получени в министерството), създадена в МП или от други административни органи във връзка с административното обслужване. Източници на информация са всички документи, анализи, отчети, доклади, изследвания и други материали, свързани с административното обслужване.

## **V. ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

Резултатите от проведеното проучване показват, че потребителите на административни услуги, предоставяни от МП, независимо, дали са граждани, представители на юридически лица или на определени институции, проявяват по-скоро положително отношение към дейността на министерството и отношението на служителите.

В обобщение на проведеното проучване и в интерес на настоящия анализ е задължително да отбележим, че много висок процент анкетираните изразяват своята удовлетвореност от отношението на служителите от МП при установяване на личен контакт с потребителите. Не на последно място анкетираните считат, че служителите са добре подготвени професионално, като също отбелязват, че са получили лесно изчерпателна информация, относно искана от тях административна услуга.

От направеният анализ и малкия брой попълнени анкетни карти се установява, че потребителите на административни услуги не проявяват активност за оценка на

административното обслужване, въпреки че достъпа до средствата за обратна връзка е свободен. От цялостната информация през 2022 година, може да се направи извода, че МП спазва всички критерии за законосъобразно, добросъвестно и отзивчиво административното обслужване и ще продължава да работи за поддържане на добрите практики в обслужването и за оптимизиране на административния процес, с цел удовлетворяване на потребителите на административни услуги.

Въпреки липсата на постъпили сигнали и жалби през календарната 2022 г. и отличната оценка за служителите, занимаващи се с административно обслужване, през 2023 г. МП ще продължи да търси активно мнението на потребителите, като за целта ще популяризира и насърчи предоставянето на обратна връзка. Ще бъдат предприети мерки анкетната карта на интернет страницата на МП да се попълва онлайн и автоматично да може да се изпраща. През 2023 г. ще продължи актуализирането и усъвършенстването на интернет страницата на министерството относно предоставянето на актуална и изчерпателна информация за всички видове административни услуги.