



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
МИНИСТЕРСТВО НА ТУРИЗМА



ГОДИШЕН ДОКЛАД
ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В МИНИСТЕРСТВОТО НА
ТУРИЗМА ЗА 2020 г.

Настоящият доклад е изготвен на основание чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО) и чл. 24, ал. 5 от Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Министерството на туризма, утвърдени със заповед № Т-РД-16-383/29.12.2020 г., във връзка с нормативното изискване за измерване и управление удовлетвореността на потребителите. Докладът включва информация за цялостния процес по организация, изпълнение и отчитане на дейностите, свързани с получаване на обратна връзка и изследване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от Министерството на туризма и при спазване на изискванията на Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите.

През 2020 г., в съответствие с въведените нормативни изисквания в Наредбата за административното обслужване, в Министерството на туризма са утвърдени нови Вътрешни правила за организацията на административното обслужване, утвърдени със заповед № Т-РД-16-383/29.12.2020 г. Със заповед № Т-РД-16-250/31.07.2020 г. на заместник-министър председателя по икономическата и демографската политика и министър на туризма е утвърдена и нова Харта на клиента, разработена съгласно заложените в наредбата изисквания. И двата документа са публикувани на интернет страницата на Министерство на туризма като Хартата на клиента е поставена на видно

място и в Центъра за административно обслужване (ЦАО), на адрес: гр. София, ул. „Съборна“ 1.

Центъра за административно обслужване на МТ се намира на адрес: пл. „Света Неделя“ № 1, до отменяне на извънредното положение и въведената епидемична обстановка за ограничаване на разпространението на COVID-19.

През 2020 г. Министерство на туризма предприе необходимото за изпълнение на общите стандарти за качество, посочени в Приложение № 7 към чл. 20, ал. 1 от НАО, както следва:

1. Стандарт за единно наименование на центъра за административно обслужване;
2. Стандарт за осигуряване на подходящи условия и достъпност в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;
3. Стандарт за указателни табели за местонахождението на ЦАО;
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;
10. Стандарт за поддържане на система “Най-често срещани въпроси и отговори” на интернет страницата на Министерство на туризма;
11. Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер;
12. Стандарт за време за изчакване за обслужване;
13. Стандарт за намаляване на броя посещения на гише при осъществяване на административно обслужване;
14. Стандарт за използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри.

Министерството на туризма прилага и допълнителни стандарти за качество, както следва:

1. Стандарт за местоположение на ЦАО;
2. Стандарт за онлайн комуникация (форма за контакт).
3. Стандарт за организация на административното обслужване на принципа “едно гише”.

Измерването и анализирането на удовлетвореността на потребителите на административни услуги имат за цел:

- 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 регламентираните 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.

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

За измерване удовлетвореността на потребителите са приложени задължителните методи за обратна връзка, регламентирани в чл. 24, ал. 2 и 3 от НАО и Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, приета с Решение на Министерския съвет № 246/10.04.2020 г., както следва:

- 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.

Проведено проучване на удовлетвореността на потребителите в Министерството на туризма – данни и резултати.

През периода 01.01.2020 г. – 31.12.2020 г. Дирекция „Туристическа политика“ е предоставила 977 броя административни услуги на потребители.

За посоченият период обратната връзка с потребителите на административни услуги относно административното обслужване е осъществена чрез попълване на анкетни карти.

1. Провеждане на анкетно проучване.

Анкетното проучване се проведе в периода 01.01.2020 г. – 31.12.2020 г. чрез попълване на анкетна карта по образец от потребителите при посещение на място в ЦАО на Министерството на туризма. Анкетната карта е анонимна и не дава възможност за идентифициране на подателя, освен ако той сам не се е легитимирал. Същата е достъпна за всеки, независимо дали е заявил услуга или не.

В периода януари-декември 2020 г. са попълнени общо 7 (седем) броя анкетни карти, като попълнителите ги потребители оценяват качеството на обслужване като “напълно удовлетворително”.

2. Провеждане на консултации със служителите.

През 2020 г. консултации със служителите от ЦАО и със служителите от административните звена от бек офиса, не са извършвани с оглед факта, че Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в Министерството на туризма са утвърдени на 29.12.2020 г.

3. Извършване на наблюдение по метода “таен клиент”.

През 2020 г. методът се прилага периодично по телефона за проследяване цялостната организация по предоставяне на административни услуги в Министерството на туризма от ЦАО. Не са констатирани неизпълнения или пропуски.

4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали.

Съгласно предоставената от Инспектората на министерството информация, през 2020 г. не са постъпвали сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване в Министерство на туризма през посочения период. Постъпилите похвали относно административното обслужване са с положителен отзив за организацията на административното обслужване.

5. Анализ на медийни публикации.

Съгласно предоставената информация от дирекция „Връзки с обществеността и протокол“ през 2020 г. не са идентифицирани медийни публикации в публичното пространство, свързани с качеството на административното обслужване в Министерството на туризма. За целта всекидневно е извършван мониторинг на национални медии, печатни издания, социални мрежи, онлайн медии и други комуникационни канали. Дирекция ВОП следи медийните публикации като източник на обратна връзка за идентифициране на проблеми и има ангажимент задължително да информира компетентните звена в министерството, с които следва да предприеме съответните действия за подобрене на качеството на административното обслужване. В компетенцията на дирекция е да предлага идеи и варианти за решения, с цел подобряване на комуникацията между институциите, неправителствения сектор и широката общественост.

В Министерството на туризма са създадени условия за ефективност при предоставянето на административно обслужване, отговарящо на стандартите за качество.

Служителите създават атмосфера на добронамереност и съпричастие към въпросите и проблемите на потребителите.

Организацията на процеса по предоставяне на административни услуги показва желаната ефективност за осъществяване на основните цели на администрацията – предоставянето на обслужване, съобразено с интересите на потребителите.

КРАСИМИРА НЕЧЕВА,
ГЛАВЕН СЕКРЕТАР
НА МИНИСТЕРСТВО НА ТУРИЗМА