



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
МИНИСТЕРСТВО НАТУРИЗМА

**ГОДИШЕН ДОКЛАД
ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В МИНИСТЕРСТВОТО НА
ТУРИЗМА ЗА 2022 г.**

Настоящият доклад е изготвен на основание чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административно административното обслужване (НАО) и чл. 24, ал. 6 от Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Министерството на туризма, утвърдени със заповед № Т-РД-16-388/21.10.2022 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.

Министерство на туризма осъществява дейности в посока подобряване на рамковите условия за стимулиране качеството на туристическия продукт, защита на потребителите на туристически услуги, както и мониторинг върху качеството на предлаганите услуги в туристическите обекти в България, чрез система за регистриране, категоризиране, сертифициране и вписване.

В тази връзка се осъществяват дейности, свързани с регулацията на туристическите услуги, с цел подобряване на бизнес средата, както и осигуряване сигурността на потребителите.



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
МИНИСТЕРСТВО НА ТУРИЗМА

През 2022 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-16-388/21.10.2022 г. Със заповед № Т-РД-16-361/19.09.2022 г. на министъра на туризма е утвърдена нова Харта на клиента на Министерството на туризма, разработена съгласно заложените в наредбата изисквания. Двата документа са публикувани на интернет страницата на Министерство на туризма:

<https://www.tourism.government.bg/bg/kategorii/administrativno-obslužvane/vutreshni-pravila-za-organizaciya-na-administrativnoto>

<https://www.tourism.government.bg/bg/kategorii/administrativno-obslužvane/harta-na-klienta-na-ministerstvoto-na-turizma>

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

Министерство на туризма изпълнява и прилага общите стандарти за качество, посочени в Приложение № 7 към чл. 20, ал. 1 от НАО, като:

- е налице единно наименование на центъра за административно обслужване;
- осигурени са подходящи условия и достъпност в служебното помещение, в което се осъществява административно обслужване, включително е осигурен достъп на хората с увреждания;
- поставени са указателни табели за местонахождението на ЦАО;
- поддържа се актуална информация за достъпа до служебното помещение, в което се осъществява административно обслужване, вкл. и на интернет страницата на министерството <https://www.tourism.government.bg/bg/kategorii/administrativno-obslužvane>;
- осигурена е безплатна интернет връзка;
- поставени са табелки с идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване;



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
МИНИСТЕРСТВО НА ТУРИЗМА

- при водене на телефонни разговори, служителите в администрацията се идентифицират;
- спазват се правилата за комуникация с потребителите;
- спазва се стандарта за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване;
- на интернет страницата на Министерство на туризма се поддържа системата „въпроси и отговори“ при предоставяне на административните услуги <https://www.tourism.government.bg/bg/content/zadayte-vupros> <https://www.tourism.government.bg/bg/faq-page/271>;
- спазване на сроковете за отговор на отправени запитвания от общ характер;
- спазване на стандарта за време за изчакване за обслужване;
- спазване на стандарта за намаляване на броя посещения на гише при осъществяване на административно обслужване;
- в ЦАО са предоставени за използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри за заявяване предоставянето на административни услуги.

Министерството на туризма прилага и допълнителни стандарти за качество, като:

- Стандарт за местоположение на ЦАО;
- Стандарт за онлайн комуникация (форма за контакт).
- 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 регламентираният срок;



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
МИНИСТЕРСТВО НАТУРИЗМА

- 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 Методологията 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.

С цел повишаване ефективността и оптимизация на работата на дирекция „Маркетинг и реклама“, след всяко проведено туристическо и специализирано изложение в България и чужбина се извършва анкетно проучване. Изпраща се анкетна карта до всички участници в съответното изложение, с цел получаване на обратна връзка.

Информацията, за която се получава като обратна връзка е свързана с удовлетвореността на участниците от предоставената услуга, разположението и функционалността на щанда в изложбената зала, визията и организацията и др.

Анкетите са в онлайн форма, за да може всеки участник да попълни въпросника в удобно за него време.

През 2022 година, Министерство на туризма участва в 23 международни туристически и специализирани изложения в България и чужбина, като общият брой на



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
МИНИСТЕРСТВО НАТУРИЗМА

участниците в изложенията е над 220 бр., като няма постъпили сигнали, жалби или негативни реакции, касаещи предоставените услуги.

През 2022 г., дирекция „Туристическа политика“ е предоставила 6 броя административни услуги, свързани с вписване и издаване на удостоверение за вписване на туристически сдружения в Националния туристически регистър.

За удовлетвореността от административното обслужване са провеждани консултации със служители от ЦАО и със служители, отговорни за предоставяне на административната услуга. При извършените консултации, по отношение на качеството на предоставената услуга, няма негативни отзиви. Осигурена е постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез „телефон за нередности“.

Няма постъпили сигнали, предложения и жалби, във връзка с предоставяне на административните услуги, администрирани от дирекция „Туристическа политика“.

Дирекция „Концесиониране, наемна и регулаторна дейност в туризма“, отдел „Регулаторни механизми в туристическите дейности“ администрира процедури по 22 бр. административни услуги, свързани с регистрация за извършване на туроператорска и/или туристическа агентска дейност, категоризиране и сертифициране на туристически обекти, придобиване на правоспособност за упражняване на професиите „екскурзовод“ и „планински водач“, както и вписване в Националния туристически регистър на лицата, придобили правоспособност за упражняване на тези професии.

Услугите се предоставят в деловодството на Министерство на туризма или в ЦАО лично или чрез изрично упълномощено лице в писмена форма, чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път. За администрираните от дирекцията административни услуги се заплащат държавни такси. Предоставена е възможност същите да бъдат заплащани по избор на ползвателите на услугите по банков път или в брой, като е създадена организация за плащане чрез ПОС терминални устройства. За намаляване на административната тежест, при заявяване на административна услуга по електронен път е



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
МИНИСТЕРСТВО НАТУРИЗМА

предоставена възможност за заплащане на дължимите текста чрез виртуален ПОС терминал (VPOS) в портала за електронни плащания на Република България <https://pay.egov.bg/> през Единния портал за електронни административни услуги <https://egov.bg>.

В периода от 01.01.2022 г. - 31.12.2022 г. като резултат от предоставените администрирани услуги са:

1. Категоризирани общо 1 439 броя туристически обекти:

- Категоризирани места за настаняване и заведения за хранене, туристически хижи, туристически спални, туристически учебни центрове, прилежащи заведения за хранене.

2. Вписани правоспособни екскурзоводи и правоспособни планински водачи в Националния туристически регистър - общо 73 бр. От тях:

- Вписани правоспособни екскурзоводи – общо 35 бр.

- Вписани правоспособни планински водачи – общо 38 бр.

3. Сертифицирани балнеолечебни (медикъл СПА), СПА, уелнес и таласотерапевтични центрове - общо 33 бр.

4. Регистрирани туроператори и туристически агенти - общо 86 бр.

Обратната връзка от клиентите е ценен източник на информация, в резултат на която се идентифицират редица области за подобрене и промяна в предоставяното административно обслужване.

Провеждат се консултации със служителите при ежедневното им контактуване с потребителите и със заинтересованите страни за получаване на обратна връзка от предоставяните административни услуги.

През 2022 г. не са постъпвали сигнали, жалби или предложения, свързани с предоставяните административни услуги.

Министерство на туризма непрекъснато е в пряк контакт с държавни институции, целящ намаляване на административната тежест за потребителите на административни услуги. Продължава актуализирането и усъвършенстването на интернет страницата в



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
МИНИСТЕРСТВО НАТУРИЗМА

посока предоставянето на актуална и изчерпателна информация за всички видове административни услуги.

В Министерство на туризма са създадени условия за ефективност при предоставянето на административното обслужване, отговарящо на стандартите за качество, съобразено с интересите на потребителите.

Дирекция „Административно-правни дейности“, отдел „Административно-правно и информационно обслужване“ осигурява дейностите по административното обслужване на физическите и юридическите лица и комплексното административно обслужване, както и осигурява дейността по приемането на предложения и сигнали от граждани и представители на организации, включително изслушването на техните предложения и сигнали, свързани с предоставяните от министерството административни услуги.

През 2022 г. е осигурена „гореща линия“ за гражданите. Горещата линия ефективно се ползва от потребителите на административни услуги, като получават необходимата им информация всеки работен ден от 09:00 до 17:30 ч. Ежедневно на горещата линия се задават въпроси, свързани с предоставяните административни услуги от всички дирекции на Министерство на туризма. При постъпило запитване, което не е в компетенциите на министерството, гражданите биват пренасочвани към институциите, които могат да им окажат съдействие по съответния казус.

Създадена е организация на административното обслужване на принципа “едно гише”, в което ежедневно, непрекъснато (без почивка) в рамките на работното време на министерството се предоставят множество административни услуги.

В Центъра за административно обслужване ежедневно се обслужват граждани в работното време на министерството. За улеснение на гражданите са подготвени образци на заявления и други документи, които могат да се попълнят на място в ЦАО за заявяване на съответна административна услуга, предоставяна от министерството. При възникнали въпроси от тяхна страна, касаещи цената, срока на изпълнение и необходимите приложения



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
МИНИСТЕРСТВО НАТУРИЗМА

към заявената от тях услуга, гражданите получават съдействие от служителите в ЦАО или биват насочени към компетентен по заявената административна услуга експерт от съответната дирекция. Работното време на ЦАО е от 09:00 до 17:30 без обедна почивка, тъй като е създадена организация за непрекъснато целодневно обслужване от служителите в ЦАО, които работят на ротационен принцип. Тази организация допълнително улеснява потребителите на мястото за обслужване, което е достъпно за гражданите в рамките на целия работен ден без прекъсване.

В ЦАО на достъпно за гражданите място е поставена книга за похвали и оплаквания. В нея потребителите могат да дадат оценка за начина и нивото на предоставеното им обслужване. Обратната връзка на потребителя е важна за администрацията, тъй като благодарение на нея обслужването може да бъде подобро, а евентуални пропуски могат да бъдат избегнати. Книгата се проверява от ръководството и при необходимост се вземат съответните мерки.

На официалната интернет страница на Министерство на туризма е предоставена възможност за осъществяване на комуникация с граждани и юридически лица по електронен път, като са посочени два електронни адреса на министерството (tourism@tourism.government.bg и edoc@tourism.government.bg). На посочените електронни адреси, ежедневно постъпват множество запитвания, заявления, подават се документи или сигнали за нередности. Постъпилите електронни документи се обработват от ЦАО. След като бъдат обработени от служителите в ЦАО, всеки подател получава електронно писмо, като обратна връзка, за получения входящ номер, под който е заведен постъпилния документ в деловодната система на министерството.

Осигурени е и друг канал за електронно заявяване на административни услуги. Заявяването на административни услуги може да се осъществява чрез Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ). След обработка от служителите всеки документ е заведен в деловодната система и получава входящ номер. Заявителят получава обратна връзка с входящия номер отново чрез ССЕВ.



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
МИНИСТЕРСТВО НАТУРИЗМА

Във връзка с измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставените административни услуги, периодично се провеждат консултации със служителите, работещи в ЦАО. По този начин се получава обратна връзка за наличие на оплаквания, проблеми, сигнали или препоръки по отношение работата с потребителите, като не са констатирани съществени пропуски, неточности или нередности.

Периодично се извършва наблюдение по метода “таен клиент”, като се извършва проследяване на цялостната организация по предоставяне на административни услуги от ЦАО, чрез телефонни обаждания и задаване на въпроси, свързани с услугите, предоставяни от министерството. През 2022 г. не са констатирани неизпълнения или пропуски.

Създадена е организация за извършване на анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали. Съгласно предоставената от Инспектората на министерството информация, през 2022 г. не са постъпвали сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване в Министерство на туризма.

По електронна поща е налице постъпили похвали относно административното обслужване, които са с положителен отзив за организацията на административното обслужване.

В дирекция „Връзки с обществеността и протокол“ е създадена организация за извършване на анализ на медийни публикации. През 2022 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 „Връзки с обществеността и протокол“ 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.



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
МИНИСТЕРСТВО НАТУРИЗМА

В компетенцията на дирекцията 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 високо качество.

Служителите създават атмосфера на добронамереност и съпричастие към въпросите и проблемите на потребителите. Организацията на процеса по предоставяне на административните услуги показва желаната ефективност за осъществяване на основните цели на администрацията – предоставянето на обслужване, съобразено с интересите на потребителите.

/П/

МИРОСЛАВА НИКОЛОВА
ГЛАВЕН СЕКРЕТАР
НА МИНИСТЕРСТВО НА ТУРИЗМА