



А Н А Л И З

НА РЕЗУЛТАТИТЕ ЗА 2019 ГОДИНА ОТ ПРОУЧВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ МИНИСТЕРСТВО НА ПРАВОСЪДИЕТО

Съгласно Наредбата за административното обслужване (НАО), администрациите периодично изследват удовлетвореността на потребителите от административното обслужване и всяка година до 1 април изготвят годишен доклад за оценка на удовлетвореността за предходната календарна година, който се публикува на интернет страницата на съответната администрация.

I. ВЪВЕДЕНИЕ

Административното обслужване е един от ключовите външни белези за ефективното функциониране на всяка администрация и за успешното приложение на принципите на доброто управление.

При осъществяване на административното обслужване потребителите контактуват с Министерство на правосъдието (МП) чрез центъра за административно обслужване (ЦАО), позициониран в сградата на МП, ул. „Славянска“ № 1. Заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, сигнали, предложения и жалби се подават чрез ЦАО. Редът за регистрация на подадените заявления/искания, жалби, протести, сигнали и предложения е определен във Вътрешните правила за административното обслужване на МП (Заповед № ЛС-04-481/ 25.10.2019 г.).

Функционирането на ЦАО в МП се осигурява от звената за административно обслужване, обособени на партерните етажи в двете сгради на министерството, на ул. „Славянска“ № 1 и на ул. „Аксаков“ № 5. Помещенията са приветливи, просторни, чисти и безопасни, лесно достъпни са за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания, като са осигурени: информационни табла с актуална информация, написани на разбираем и достъпен език; добро осветление, вентилация и отопление;

място за попълване на заявления, извършване на запитвания, подаване на сигнали, жалби, предложения или молби; удобни места за сядане за чакащите клиенти; свободен достъп за общуване между служителя и потребителите; информационни и други материали – бланки на формуляри, заявления, анкетни карти, рециклирана хартия и химикалки. На входа за граждани в двете административни сгради са поставени указателни табели. Информацията върху указателните табели в административните сгради и върху отличителните знаци на служителите се представя, както на български, така и на английски език.

Лесна за намиране в сградата на МП, на партерния етаж на ул. „Славянска“ № 1 е обособена и приемната за граждани. Съгласно Административно-процесуалния кодекс административните органи са длъжни да приемат граждани и представители на организации и да изслушват техните предложения и сигнали в определени и предварително оповестени дни и часове. Задължение за определяне на приемно време за всяко от местата, в които МП осъществява дейност е предвидено и в Закона за администрацията. С оглед прилагането на тези разпоредби, в Хартата на клиента (Заповед № ЛС-04-433/17.07.2018 г.) и Вътрешните правила за административното обслужване в МП (Заповед № ЛС-04-481/25.10.2019 г.) е определено приемното време на приемната на МП и документите са оповестени чрез публикуване на интернет страницата на МП. Приемното време позволява потребителят да се срещне лично със служителя от приемната на МП и да изложи своите проблеми или впечатления, да сигнализира за нередности, да изрази своята похвала, да даде предложение или препоръка.

II. ПРОУЧВАНЕ И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Настоящото проучване на удовлетвореността на потребителите, ползвали административни услуги в звената за административно обслужване на МП бе извършено на основание чл. 24, ал. 5 от НАО, и обхваща периода 01.01.2019 г. – 31.12.2019 г.

Целта на настоящото проучване е да даде информация за нагласите на потребителите на административни услуги, предоставяни от администрацията на МП, като детерминира най-обща представа за качеството на административното обслужване и степента на удовлетвореност на потребителите.

За целите на проучването е използван метода за обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите на предоставяните от МП административни услуги чрез извършване на анкетно проучване

На база получените резултати и направените изводи могат да се формулират препоръки за подобряване качеството на обслужването и усъвършенстване на предлаганите от МП административни услуги. Така получената и обобщена информация може да бъде полезен източник за формулиране на по-нататъшните цели и приоритети на МП в сферата на административната политика.

III. ИЗВЪРШВАНЕ НА АНКЕТНО ПРОУЧВАНЕ

Проучването, извършено на база мнението на потребителите на предлаганите от МП административни услуги дава актуална информация за ефективността на процеса по предоставяне на услугите и за измерване отвореността на администрацията към гражданите и бизнеса чрез звената за административно обслужване в МП. Анонимността на анкетата е допълнителен стимул за потребители на услуги, да изразят своето мнение.

Проучването е насочено към всички потребители на административни услуги в МП и е на доброволен принцип за участие.

За целта на проучването, със заповед на министъра на правосъдието е утвърдена Харта на клиента на МП, и неразделна част от нея е анонимна анкетна карта за изследване удовлетвореността на потребителите от предоставяните в МП административни услуги. На видно място в сградите на МП, пред помещенията в които са разположени звената за административно обслужване, са поставени размножени копия на анкетната карта, достъпни за ползвателите на административни услуги.

Осигурена е подходяща кутия за пускане на попълнените анкетни карти и във Вътрешните правила за административно обслужване на МП е определена периодичността на отваряне на кутията.

Анкетната карта е публикувана и на интернет страницата на МП, за свободно изтегляне и попълване. 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 на удовлетвореността и очакванията на потребителите на административни услуги, предоставяни от МП.

Проучването обхваща периода 01.01.2019 г. – 31.12.2019 г. и е проведено по метода на пряката анкета, като е ориентирано изцяло към потребителите на административни услуги – физически и юридически лица. За периода, мнение по поставените въпроси са изразили общо 32 (тридесет и две) анкетирани лица. Няма получени анкетни карти по Интернет, което означава, че всяка от тях е попълнена непосредствено след подаване на документи или получаване на съответната административна услуга.

Анкетната карта съдържа 15 (петнадесет) разнообразни въпроси, които предполагат даването на оценка за максимално много аспекти от административното обслужване. Въпросите са формулирани максимално кратко и ясно, така че потребителят да не губи време в опита си да разбере въпроса. Попълването на анкетната карта на хартия не отнема повече от 5 (пет) минути. Чрез конкретни въпроси е предвидено изследване на спазването на стандартите за качество на административното обслужване, заложи в НАО. Въпросите от анкетната карта са подходящи както за периодично, така и за постоянно, ежедневно получаване на обратна връзка за удовлетвореността на гражданите (в това число както от физическите, така и от юридическите лица) за предоставяните услуги от МП.

Въпросите са групирани в няколко основни направления: достъпност на мястото за обслужване; начини за получаване на информация за предоставяните административни услуги; време за получаване на информацията или подаване/ получаване на документите; оценка на отношението на служителите от звената за административно обслужване в МП към гражданите; компетентност на служителите; мнения, коментари и препоръки за подобряване на обслужването. При формулиране на въпросите е елиминирана необходимостта потребителят да се връща назад и ако отговорът на даден въпрос зависи от отговор, даден по-рано при попълването, то двата въпроса са поредни.

Част от въпросите в анкетната карта са от типа „въпрос с избор на отговор с няколко възможности“. Има и отворени въпроси, което дава възможност за изказване на мнения и препоръки в свободна форма, и е напълно анонимно.

Изследването не може да претендира за представителност, но все пак може да даде ориентировъчна картина за отношението на юридическите лица и гражданите към административното обслужване в МП.

ГРАФИЧНИ РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТНОТО ПРОУЧВАНЕ И ОБОБЩАВАНЕ НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ТЯХ

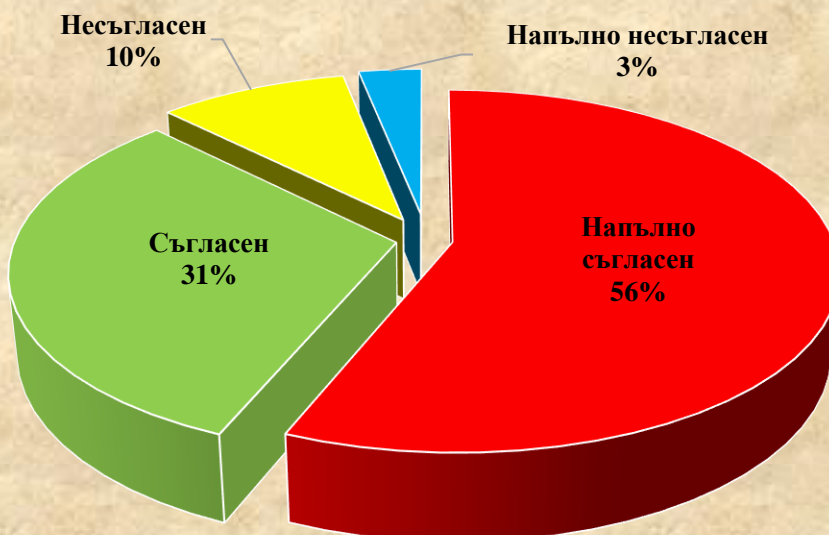
Забележка: Посочените в анализа проценти в някои случаи надвишават сто процента, тъй като част от анкетираните са посочили на места повече от един отговор.

Въпрос 1. По какъв начин получихте информация за предоставяните от Министерство на правосъдието услуги:



Над 70 % от анкетираните граждани сочат като източник на информация Интернет страницата на МП, което е доказателство за създадената предпоставка за постигане на публичност и прозрачност.

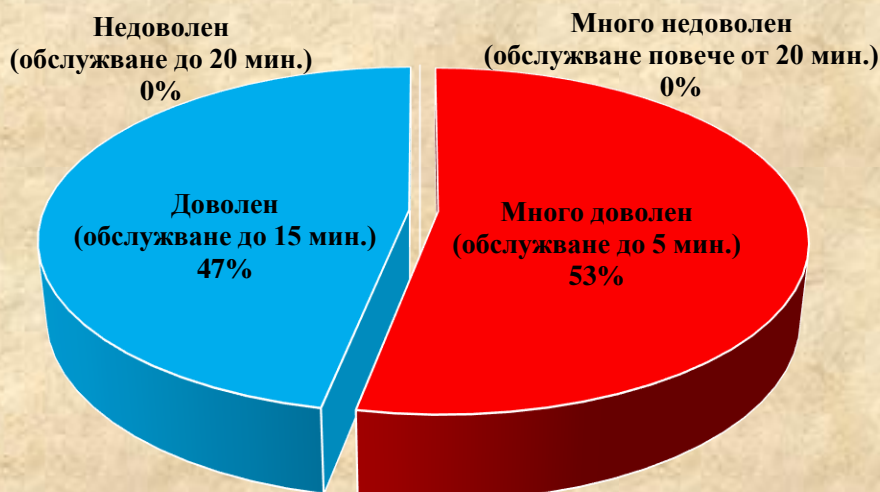
Въпрос 2. До каква степен считате, че достъпа Ви до нас е бил лесен и удобен?



Преобладаващата част от анкетираните са отговорили положително на този въпрос, и само 3 % са срещнали трудности при получаване на информация за начина на предоставяне на услугите.

По отношение на достъпа до информация проучването показва, че 97 % от анкетираните са достъпили лесно до информацията, която им е била необходима. Затвърждава се мнението, че личния контакт и предоставянето на услугите във звената за административно обслужване на МП е предпочитан от гражданите за снабдяване с информация и предоставяне на дадена услуга.

Въпрос 3. До каква степен сте доволни от бързината на обслужването:

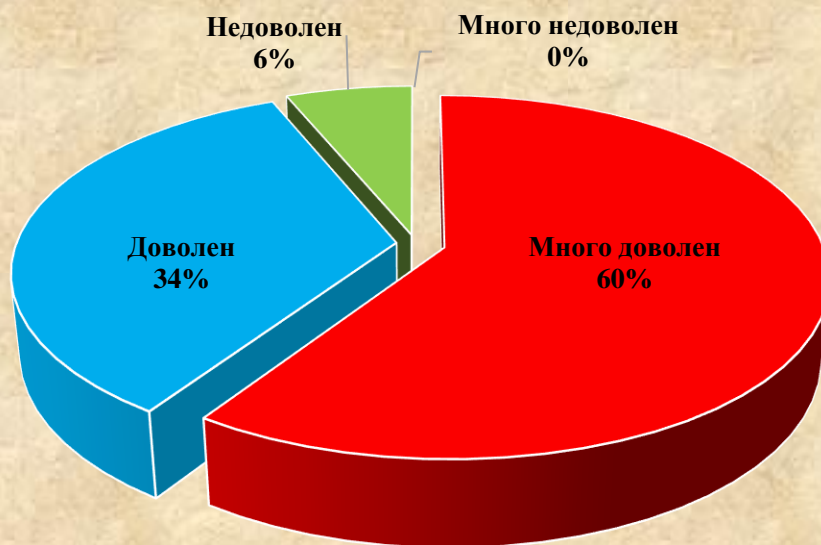


Въпрос 4. В какъв срок Ви бе предоставена услугата:



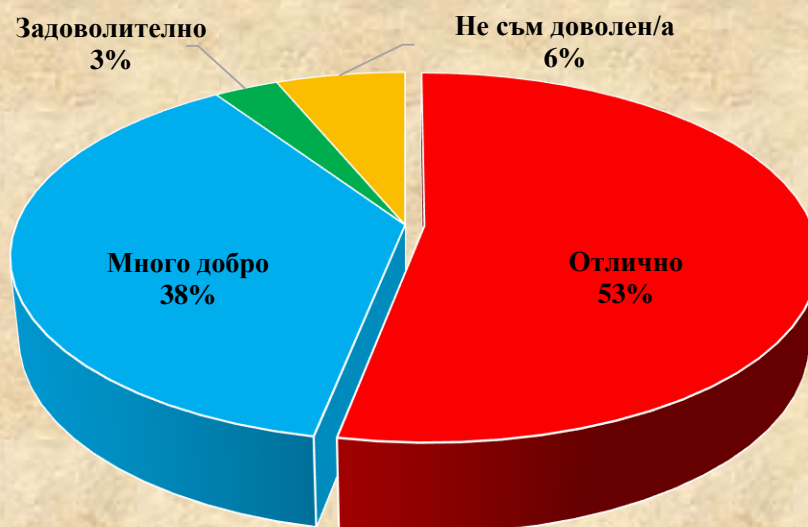
Високите резултатите на въпроси № 3 и № 4 от проучването потвърждават, че в МП се спазва разписаният в Хартата на клиента ангажимент – посетителите да бъдат приети и обслужени своевременно. Сроковете за административни услуги, които МП предлага на потребителите са съобразени с изискванията на АПК. Висок процент (84 %) от анкетиранияте заявяват, че административните услуги са извършени при спазване на законоустановения срок. Както се вижда и от изследването, 97 % от анкетиранияте смятат, че са удовлетворени от срока за изпълнението на услугите. Една не малка част от анкетиранияте (3 %), са отбелязали, че желаните от тях услуги са били извършени от МП извън нормативно определения срок, което налага вземането на коригиращи действия от страна на ръководството на МП в тази насока.

Въпрос 5. До каква степен сте доволни от възможността за използване на различни канали за достъп до администрацията за предоставяне на услуга (телефон, факс, имейл, на място)?



Относно достъпът до предлаганите услуги от МП, висок процент от анкетиранияте (94 %) са посочили удовлетвореност от възможността за използване на повече от един канал за достъп до администрацията за предоставяне на услуга. Именно в тази насока се работи в момента в МП – изпълнението на проекти по Оперативна програма „Добро управление“, насочени към повишаване на ефективността на предоставяните услуги, чрез въвеждането на качествено административно обслужване и развитие на електронното управление.

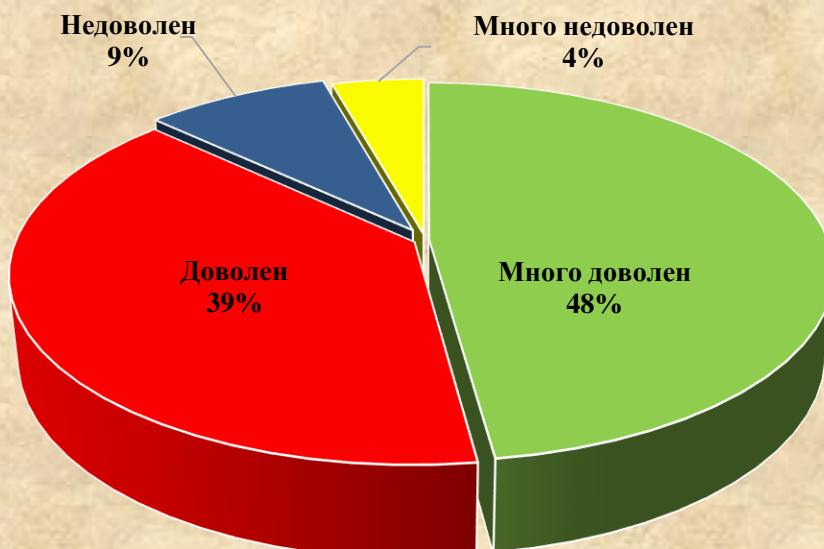
Въпрос 6. Как оценявате отношението на служителите от нашата администрация към гражданите?



Компетентните, вежливи и любезни служители повишават имиджа на една администрация. МП може да се гордее с такива служители и непрекъснато полага усилия за спазване стандартите за административното обслужване.

От анализа на анкетните карти е видно, че потребителите на услуги оценяват високо служителите от звената за административно обслужване в МП, които се отнасят с любезно и отзивчиво отношение, заинтересовани са от проблемите на потребителите на административни услуги и им оказват съдействие при тяхното решаване, като им осигуряват надеждна обратна връзка.

Въпрос 7. До каква степен сте доволни от получената информация (ясна, точна, разбираема) и качеството на търсения от Вас резултат?

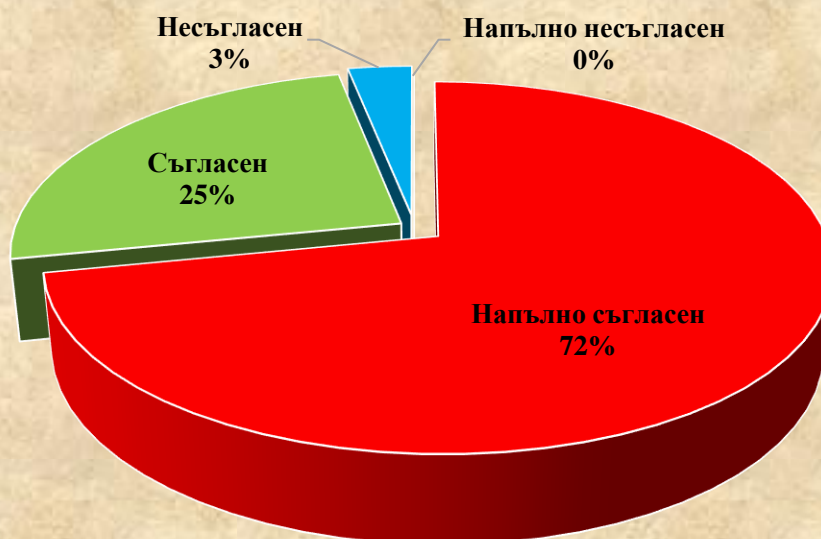


Висок резултат се наблюдава при въпрос № 7, който е свързан с получената от потребителите информация и качеството на административните услуги. Мнението на анкетираните по отношение на предоставяната информация от служителите от звената за административно обслужване в МП е преобладаващо позитивно, като 87 % от тях твърдят, че напълно ги удовлетворява, а едва 4% са много недоволни от получената информация. В тази връзка МП работи усилено за това да подобри достъпа до информация, като ежедневно публикува на интернет страницата си актуални новини и информация, свързана с дейността на администрацията, като цяло.

Ежегодно се извършва реинженеринг на услугите и те се поддържат и обновяват, както в Административен регистър, така и на интернет страницата на МП.

МП се ангажира да представя на всички потребители на административни услуги ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна, достъпна за хора с увреждания информация.

Въпрос 8. До каква степен считате, че служителят беше любезен и учтив към Вас:



Въпрос 9. Ако сте недоволен от обслужването, моля посочете звеното, в което работи длъжностното лице, към което имате забележки:

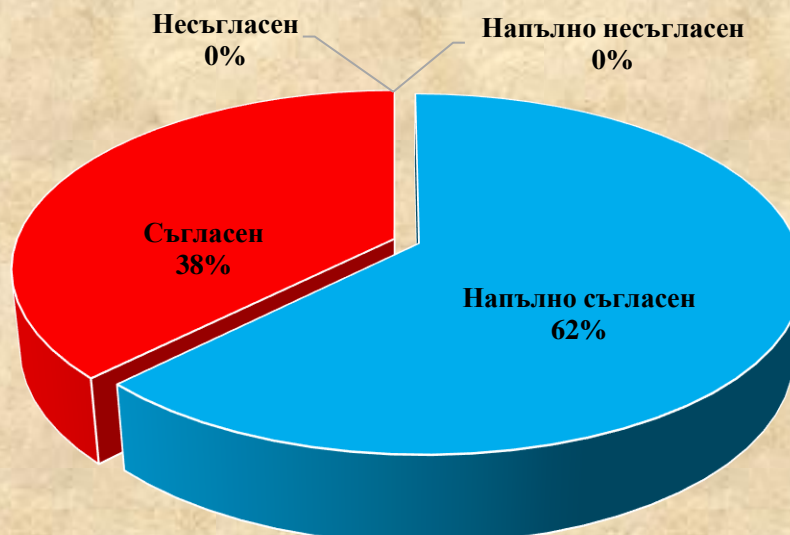
Анкетираните не са попълнили въпроса.

Въпрос 10. Какъв е предпочитания от Вас начин за заплащане на услугата?

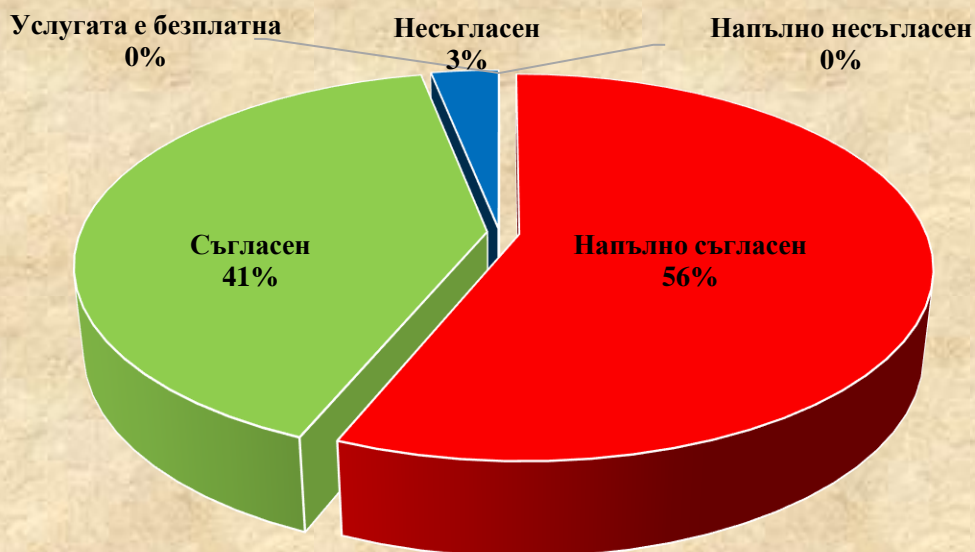


МП отчита че съставна част от организацията на дейностите по извършване на административни услуги е и прилагането на подходящи начини за тяхното заплащане с цел гарантиране качество на административното обслужване и удовлетвореност на потребителите при получаването на заявените услуги. От извършеното проучване е видно, че 54 % от анкетираните предпочитат картови плащания и едва 8 % – заплащане на услугата в брой. За картовите плащания по реда на чл. 4, ал. 1 и 3 от ЗОПБ физическите и юридическите лица не заплащат банкови комисиони и такси. МП е създадо необходимите условия за практическото внедряване и прилагането на картови плащания чрез ПОС терминални устройства.

Въпрос 11. До каква степен считате, че получихте резултата от услугата в определеното време за извършването ѝ?



Въпрос 12. До каква степен считате, че цената на услугата, която заплащате заслужава стойността си?



За административните услуги, за които е предвидено предварително заплащане на държавна такса, в съответствие с нормативен акт или Тарифа № 1 към Закона за държавните такси за таксите, събирани от съдилищата, прокуратурата, следствените служби и МП, на интернет страницата на МП и на указателните табели в звената за административно обслужване е посочена съответната стойност на услугата.

В някои случаи стойността на административната услуга, предоставяна от МП се установява, след като тя бъде извършена. В тези случаи се изисква заявителят да доплати определена сума.

Служителите от звената за административно обслужване в МП разясняват начина на плащане на заявената административна услуга, като насърчават плащането с платежна карта чрез ПОС терминални устройства, в случаите на осигурена възможност за картови плащания

За част от административните услуги, предоставяни от МП не се дължи такса.

Видно от анализа 97 % от анкетирания са съгласни, че цената на услугата, заслужава стойността си, и едва 3% не са съгласни с определената стойност на административната услуга.

Въпрос 13. Били ли сте обект на корупционна практика в Министерство на правосъдието?

Не ми беше поискан подкуп, тъй като подадените от мен документи бяха напълно изрядни
12%



- Да, беше ми поискан подкуп
- Да, беше ми подсказано, че един "подарък" би улеснил или ускорил извършването на услугата
- Да, предварително ми беше известно, че без "подарък" няма да ми бъде извършена своевременно нужната услуга
- Не ми беше поискан подкуп, тъй като подадените от мен документи бяха напълно изрядни
- Не, нямам такива впечатления

Запазва се тенденцията на хората мислещи, че няма прояви на корупция в МП. Не са налични отговори „Да, беше ми поискан подкуп“, „Да, беше ми подсказано, че „подарък“ би улеснил или ускорил извършването на услугата“, както и „Да, предварително ми беше известно, че без „подарък“ няма да ми бъде извършена своевременно нужната услуга“.

Част от анкетираните смятат, че усложнените процедури по подаване на документи би било предпоставка за създаване на условия за корупция, други отговарят, че служителите не предразполагат към корупция, тъй като си вършат съвестно и добре работата. Административното обслужване в МП се осъществява на принципа на „едно гише“, посредством което се минимизира възможността за осъществяване на корупционна практика.

Въпрос 14. В случай, че на предния въпрос сте отговорили с ДА, какво според Вас поражда корупцията?

Анкетираните не са попълнили въпроса.

Въпрос 15. Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрене?



Чрез този открит въпрос от анкетата се дава възможност на гражданите пряко да изразят своето желание за подобряване на административното обслужване с даване на конкретни препоръки.

Анкетираните смятат, че в известна степен е необходимо административното обслужване да се подобри в отделни аспекти, като са споделени следните предложения:

- „Да е указано ясно и точно местонахождението на администрацията“;
- „Достъп до сградата и указване на местонахождението на администрацията“;
- „Интернет страницата“;
- „Английски език – задължителен за служителите работещи на гише“;
- „Подробна информация за едно гише“.

Предоставената възможност за отворени текстови отговори с препоръки за подобряване на административните услуги в МП изисква мнение в свободен текст, което рязко намалява броят на отговорилите. Логично е, защото такъв отговор изисква задълбочаване в темата и генериране на собствени предложения, което респондентите прескачат поради липса на време.

В резултат на получената и анализирана информация от обратната връзка с потребителите, МП ще предприеме действия за подобряване на административното

обслужване, като ще утвърди и въведе нови стандарти за качество на административното обслужване в МП и ще извършва непрекъснато наблюдение за изпълнението им.

Потребителите на 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 на клиентите към МП.

IV. ЗАКЛЮЧЕНИЕ

МП прилага успешно принципите за добро и демократично управление, като е три кратен носител на Европейски етикет за иновации и добро управление на местно ниво.

При осъществяване на своята дейност, администрацията на МП се ръководи от принципите на законност, откритост и достъпност, отговорност и отчетност, ефективност, субординация и координация, предвидимост, обективност и безпристрастност, установени в Закона за администрацията и в Административно процесуалния кодекс, както и гарантиране на:

- Равен достъп до административните услуги на МП и до информация за административното обслужване;
- Осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани от МП при осъществяване на административното обслужване;
- Осигуряване на различни форми за достъп и начини за заявяване на административните услуги;
- Осигуряване на различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой;
- Любезно и отзивчиво отношение;
- Координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересувани от подобряване на административното обслужване в администрациите, което осигурява еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;
- Надеждна обратна връзка;
- Изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по предварително разработени и обявени правила;
- Качество на предоставяните услуги.

Следвайки посочените по-горе принципи, ние сме си поставили следните цели:

- Да модернизираме административното обслужване в МП с цел насърчаване на потреблението на административните услуги и подобряване на тяхното качество;
- Да въведем и популяризираме нови собствени стандарти за качество на административното обслужване в МП;
- Да организираме и насърчаваме въвеждането на различни канали за достъп до услугите, предоставяни от МП;
- По достъпен начин да осигуряваме пълна и точна информация за това от къде и как може да се получат съответните административни услуги;
- Да осигурим участието на потребителите на административни услуги посредством механизма на „обратна връзка“ – мнения, препоръки, оплаквания и т.н. в процеса на разработване и вземане на решения;
- Да изградим ефективна и ефикасна организация чрез създаване на ясни и прозрачни процедури и правила;
- Да повишим качеството на административното обслужване в МП.