**МИНИСТЕРСТВО НА ИНОВАЦИИТЕ И РАСТЕЖА**

**Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за 2022 година**



1. **УВОД**

Настоящият доклад е изготвен в изпълнение на нормативните разпореждания на чл. 24, ал. 6, 7 и 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО).

Съгласно НАО, 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, предложения, жалби и други, и/или осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.

Получената информация от обратната връзка е анализирана и обсъдена, и заедно с резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите и предприетите действия за подобряване на административното обслужване е отразена в доклада.

Главната цел на проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги е повишаване качеството на административното обслужване, с насоченост към всички потребители. В този процес се спазват изискванията, предвидени в НАО и подробно описани в Харта на клиента, която е утвърдена със заповед на министъра на иновациите и растежа и е публикувана на интернет страницата на министерството. Хартата е изготвена в съответствие с Ръководството за разработване на Харта на клиента, одобрено с Решение на Министерския съвет № 246 от 10 април 2020 година.

Организацията на административното обслужване в Министерството на иновациите и растежа (МИР) е уредена със Вътрешни правила и се осъществява при спазване на принципите за законност, бързина, ефективност, координираност, прозрачност, конфиденциалност и равенство. Министерството предоставя общо 7 (седем) административни услуги, като три от тях са общи за всички администрации. Предоставяните услуги са вписани в Регистъра на услугите, който е част от Интегрираната информационна система на държавната администрация.

Потребители на предоставяните от МИР административни услуги са граждани и юридически лица, 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.

Потребителите на административни услуги контактуват с администрацията на МИР чрез Центъра за административно обслужване (ЦАО). Функционирането на центъра се осъществява в сградата на министерството - на ул. „Княз Александър I“ N° 12, намираща се на комуникативно място, в централната зона на гр. София, достъпна с няколко вида обществен транспорт.

Настоящият доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите обхваща периода от 01.03.2022 г. до 31.12.2022 година и отразява обобщените резултати, получени чрез определените във Вътрешните правила и в Наредбата за административното обслужване методи за обратна връзка, прилагани от структурите на Министерството на иновациите и растежа, които предоставят административни услуги.

**II. ИЗМЕРВАНЕ УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

Приоритет на Министерството на иновациите и растежа е предоставянето на качествено административно обслужване с крайни потребители граждани, фирми и организации, при спазване на принципите, заложени в чл. 2 от Наредбата за административното обслужване и в съответствие с всички нормативни изисквания.

Министерството на иновациите и растежа участва в процеса на развитие на електронното управление за подобряване на възможностите и удобството на гражданите и представителите на бизнеса за достъп до информация и получаване на административни услуги.

За измерване удовлетвореността на потребителите през 2022 г. са приложени задължителните методи за обратна връзка, регламентирани в чл. 24, ал. 2 и 3 от Наредбата за административното обслужване и Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, приета с РМС № 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.

Основният метод за измерване на удовлетвореността на потребителите, използван от МИР е извършването на анкетни проучвания. Анкетните карти, изготвени от МИР, са изцяло съобразени с указанията, дадени в Методологията за измерване на удовлетвореността на гражданите от административното обслужване. В анкетните карти има въпроси, свързани с:

✓ честота на ползване на услугите;

✓ лесен достъп до информация за услугите предоставяни от МИР;

✓ яснота и разбираемост на предоставената информация;

✓ оценка на качеството на административното обслужване;

✓ времето за обслужване;

✓ срокове за предоставяне на административната услуга;

✓ корупционна проява на служители на МИР;

✓ предложения и препоръки за подобряване на административното обслужване.

**III. РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТНОТО ПРОУЧВАНЕ ЗА 2022 г.:**

1. Колко често ползвате услугите, предоставяни от Министерството на иновациите и растежа:
2. Лесно се намира информация за услуги, извършвани от Министерството на иновациите и растежа:
3. Предоставената информация (табло за обявления, табели, интернет, формуляри за заявление) е ясна и лесно разбираема:
4. Как оценявате качеството на обслужване от служителите в Центъра за административно обслужване?
5. За колко време бяхте обслужен/а от служителите в Центъра за административно обслужване?

6. Спазват ли се законовите срокове за предоставяне на административните услуги, извършвани от Министерството на иновациите и растежа?

1. Бил/а ли сте свидетел на корупционна проява на служители от Министерството на иновациите и растежа?
2. Какви препоръки бихте дали за подобряване на обслужването в нашата администрация?

На този въпрос няма отбелязани препоръки. Има изказана благодарност за обслужването.

Анкетната карта е на хартиен носител и за целта е предоставена кутия на видно място, в която да се събират . Същата е публикувана и на електронната страница на МИР. Резултатите са получени на база 5 броя анкетни карти попълнени на място в центъра за административно обслужване и 4 броя електронно попълнени в сайта на МИР.

Наблюдава се слаба инициативност от потребителите на административни услуги за попълване на анкетни карти, като в повечето случаи биват помолени от обслужващите ги служители, което обуславя значително ниския им брой.

Извършват се консултации със служителите от ЦАО, със служителите от административните звена от бек офиса. Консултациите се провеждат от началника на отдел „Координация и деловодство“, дирекция „Административно и информационно обслужване“ и в тях участват служителите, на които е възложено измерването на удовлетвореността на потребителите.

На случаен принцип бяха помолени двама посетители в ЦАО да приемат ролята на „таен клиент“ и устно да изкажат впечатленията си от обслужващите ги служители.

Съгласно предоставената от Инспектората на министерството информация през 2022 г. не са постъпвали сигнали, предложения, жалби и похвали във връзка с административното обслужване в Министерство на иновациите и растежа. Постъпилите похвали относно административното обслужване са в устен вид.

Дирекция „Връзки с обществеността и протокол“ на Министерството на иновациите и растежа отговаря за следенето на ежедневния медиен мониторинг, свързан с дейността на Министерството и публичността на министъра, Политическия кабинет и експертите на МИР. Всекидневно се следят публикациите в печатни и електронни медии, проследяват се и новинарските емисии по основните национални телевизии. Въведен е регулярен метод за изследване на общественото мнение и обратна връзка с потребителите. Мониторингът включва национални и регионални медии, за да се установи по какъв начин е отразена информацията за дейността на МИР.

Дирекцията всекидневно анализира медийните публикации в печатните и електронни медии за дейността на ведомството и ресорите, за които отговаря Министерството, както и проследява и анализира коментарите по отношение на дейността на МИР в социалните мрежи, отговоря в срок на всички въпроси от медии и граждани към Пресцентъра, или ги насочва по компетентност до други институции. Дирекцията отговаря в бърз срок и на съобщения на потребители в социалните канали на МИР, когато има поставени конкретни въпроси. Пресцентърът създаде и нов viber канал на МИР за по-достъпна информация.

Съгласно предоставената информация от дирекция „Връзки с обществеността и протокол” през 2022 г. не са идентифицирани медийни публикации в публичното пространство, свързани с предоставяното от Министерство на иновациите и растежа административно обслужване.

Анализът на резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите от предоставянето на административното обслужване в Министерството на иновациите и растежа показва, че през 2022 година предоставянето на административни услуги се оценява от потребителите като отлично.

**V. ИЗВОДИ**

1. Към момента в МИР има изградена добра система за комуникация, предлагаща разнообразни методи за получаване на обратна връзка от потребителите на административно обслужване - адрес за традиционна поща, електронна поща, стационарни телефони, достъп през системата за електронен обмен на съобщения, Системата за сигурно електронно връчване, официална интернет страница, онлайн форми за попълване.

2. Не са констатирани забавяния в комуникацията с различните заинтересовани страни.

3. Заявените административни услуги са изпълнени в нормативно определените срокове.

4. Няма получени отзиви или оплаквания за слабости и допуснати неточности от служителите при извършването на административното обслужване.

5. Активността на потребителите в електронните средства за обратна връзка е ниска. Малка част от потребителите проявяват активност да дават оценка на обслужването, въпреки че е осигурен широк и свободен достъп за обратна връзка.

6. Планирани са обучения на служителите, извършващи административно обслужване, с цел повишаване на компетентността им.

Не са получавани оплаквания (писмено или устно по телефона), относно цялостното административно обслужване. Напротив, може да се констатира, че служителите в министерството и по-специално от отдел „Координация и деловодство“, дирекция „Административно и информационно обслужване“ на телефона бяха на ниво, коректно и професионално отговаряха на всички въпроси.

В заключение от информация през 2022 година, може да се направи извода, че МИР 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.