**МИНИСТЕРСТВО НА ИНОВАЦИИТЕ И РАСТЕЖА**

**Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за 2023 година**



1. **УВОД**

Настоящият доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите е изготвен в изпълнение на нормативните разпореждания на чл. 24, ал. 6, 7 и 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО) и обхваща периода от 01.01.2023 г. до 31.12.2023 година.

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.

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.

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.

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.

В настоящият доклад са отразени обобщените резултати, получени чрез анализиране и обсъждане на информацията от обратната връзка, заедно с резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите и предприетите действия за подобряване на административното обслужване в МИР.

**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 2023 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 2023 г.:**

В анкетата са включени следните въпроси:

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?

Препоръка за преминаване на административното обслужване изцяло по електронен път.

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 18 броя анкетни карти попълнени на място в центъра за административно обслужване.

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 и липсата на онлайн попълнени анкети.

**IV. ПРОВЕЖДАНЕ НА КОНСУЛТАЦИИ СЪС СЛУЖИТЕЛИТЕ ЗА 2023 г.:**

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.

Консултациите със служителите са неформални и имат за цел за предоставят бърза и точна обратна връзка, както за общото ниво на заинтересованост към административните услуги предоставяни от Министерството на иновациите и растежа, така и за актуалните въпроси вълнуващи потребителите. На една от срещите беше отправена конкретна препоръка за преминаване на административното обслужване изцяло по електронен път, което съвпада с препоръката дадена в анкетните карти.

За получаване на неформална обратна връзка от потребителите на административни услуги, освен служителите от звеното за административно обслужване, в проучването се включат и служители от дирекциите в състава на специализираната администрация, ангажирани с предоставянето на специфични административни услуги.

Като цяло преките впечатления на служителите ангажирани с административното обслужване са, че потребителите на административни услуги са доволни от предоставяното качество на услугите.

Проведени са обучения на служителите, спомагащи за професионалното им развитие и насочващо към оптимално административно обслужване на гражданите и фирмите, ползващи услугите на МИР.

**V. НАБЛЮДЕНИЕ ПО МЕТОДА „ТАЕН КЛИЕНТ”:**

За разширяване на възможностите за получаване на обратна връзка от потребителите на административни услуги, на случаен принцип беше помолен посетител в ЦАО да приеме ролята на „таен клиент“ и устно да изкаже впечатленията си от обслужващия го служител.

На всички зададени от него въпроси служителят от ЦАО е отговорил изчерпателно и компетентно, а на въпроси, които не са били в неговата компетентност „тайният клиент“ е бил насочен към съответното административно звено за отговор.

**VI.** **АНАЛИЗ НА СИГНАЛИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛБИ И ПОХВАЛИ:**

Съгласно предоставената от Инспектората на министерството информация през 2023 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.

**VII. АНАЛИЗ НА МЕДИЙНИ ПУБЛИКАЦИИ:**

Дирекция „Връзки с обществеността и протокол“ на Министерството на иновациите и растежа отговаря за всекидневното следене на медийния мониторинг, свързан с дейността на Министерството, министъра, членовете на Политическия кабинет и експертите на МИР и публичността на информацията. Следят се 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.

Дирекция „Връзки с обществеността и протокол“ 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 му в социалните мрежи. Дирекцията отговоря в кратък срок на въпроси от медии, които са постъпили в Пресцентъра, или ги насочва по компетентност до други институции. Дирекцията отговаря и на съобщения на потребители в социалните канали, когато има поставени конкретни въпроси по темите на МИР. Освен изпращането на прессъобщения до медиите и качването на информация в сайта, дирекцията публикува информация и в другите информационни канали на МИР в социалните мрежи – Facebook, Instagram, LinkedIn, X.

Анализът на резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите от предоставянето на административното обслужване в Министерството на иновациите и растежа показва, че през 2023 година предоставянето на административни услуги се оценява от потребителите като отлично.

**VIII. 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 при осигурен широк и свободен достъп за обратна връзка.

Въпреки липсата на постъпили жалби и сигнали през 2023 г. и отличната оценка на служителите, занимаващи се с административното обслужване, през 2024 г. МИР ще продължи да търси активно мнението на потребителите, като за целта ще насърчава предоставянето на обратна връзка. Ще продължи усъвършенстването на интернет страницата за предоставяне на изчерпателна информация и качеството на предоставяне на административни услуги в министерството.

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 информацията през 2023 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.