**Годишен доклад за оценка на административното обслужване, измерване и анализ на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от министерството на транспорта, информационните технологии и съобщенията за 2020 година**

Съгласно чл. 24, ал. 5 от Наредбата за административното обслужване, всяка администрация измерва и управлява удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване чрез резултатите от обратната връзка от потребителите на административни услуги.

Настоящия доклад има за цел да отчете и обобщи резултатите от следните показатели за състоянието на административното обслужване в Министерството на транспорта, информационните технологии и съобщенията:

* Текущо състояние на административното обслужване при спазване на принципа „едно гише“;
* Отчет на предоставените административни услуги от структурните звена на министерството за 2020 г.;
* Препоръки и предложения на потребителите на административни услуги чрез форма за обратна връзка.

***Текущо състояние на административното обслужване при спазване на принципа „едно гише“:***

Отдел „Секретариат и административно обслужване“ на дирекция „Канцелария“ организира Центъра за административни услуги във връзка с административното обслужване на физически и юридически лица при спазване на организационния принцип „едно гише“. На потребителите се дава възможност да заявят и получат административни услуги, заявления, сигнали, предложения, покани и др., чрез използването на различни канали за достъп.

Изминалата 2020 година постави пред нас ограничения във връзка с разпространението на болестта COVID-19, което доведе до нова цялостна организация в дейността на дирекция „Канцелария“. От своя страна, потребителите на административни услуги в значителна степен ограничиха личните си контакти с администрацията и заявяването на място на административни услуги станаха само при необходимост да получат оригинален документ. Министерството на транспорта, информационните технологии и съобщенията предлага подаването и получаването на заявления за административни услуги и други чрез различни канали за връзка – електронна поща, факс, Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ), Системата за електронен обмен на съобщенията (СЕОС), различните платформи – по ЗДОИ и ЗОП, поща и др. неприсъствени форми. От потребителите не се изисква подаването на заявлението да е с квалифициран електронен подпис. В тази връзка, министерството предоставя пълна информация на официалния си интернет сайт с цел улесняване достъпа на потребителите и реализиране пълните възможности на електронния адрес.

Ако до 2020 година най-използваният от потребителите канал за заявяване на услуга беше чрез пощенски оператор и на място в Приемната на министерството, сега, вече втора година, водещи са заявленията, подадени по електронен път, неприсъствено. Въпреки, че през летния сезон имаше известно „отпускане“ на противоепидемичните мерки, не отчитаме увеличение на личното присъствие от страна на клиенти. Дори участниците в обявени конкурси на министерството в голямата си част изпращаха заявленията си за участие онлайн.

Процедурите по цялостното административно обслужване са добре сработени дейности по регистрация, приключване, сроков контрол, водене на регистри и отчитането – на тримесечие до Главен секретар и ежегодно – както до Главен секретар, така и в Интегрираната информационна система на държавната администрация.

***Отчет на предоставените административни услуги от структурните звена на министерството за 2020 г.;***

Съгласно „Харта на клиента“ , утвърдена със заповед на министъра, рег. № РД-08-254/15.05.2015 г., министерството на транспорта, информационните технологии и съобщенията предоставя административни услуги на физически и юридически лица.

През 2020 г. в информационната система за документооборот *EVENTIS R7* са регистрирани 160 бр. заявления за предоставяне на административни услуги от администрацията на министерството, от които:

1. Заявления за предоставяне на достъп до обществена информация – 41 бр. подадени заявления;
2. Заявления за издаване на удостоверение за осигурителен доход /УП-2/ - 26 бр.;
3. Заявления за издаване на удостоверение за осигурителен (трудов) стаж /УП-3/ - 17 бр.;
4. Заявления за заверка на документи, издадени от МТИТС и/или ведомствата, на които е правоприемник, от ВРБК към министъра на транспорта, информационните технологии и съобщенията, подлежащи на легализация и използване в чужбина – 25 бр.;
5. Заявления за издаване разрешение за пресичане – 48 бр.;
6. Заявления за съгласуване на проекти за ПУП – ИА „МА“ – 3 бр.

***Препоръки и предложения на потребителите на административни услуги за 2020 г. чрез форма за обратна връзка;***

С цел измерване на удовлетвореността от административното обслужване и по повод заявяване и предоставяне на административни услуги, министерството предлага на гражданите анкетна карта като форма за обратна връзка. В анкетната карта са включени въпроси, даващи възможност да се определи степента на достъпност, бързината на обслужване, качество на резултата, спазване на сроковете за предоставяне на услугата и др., както и да направят свои предложения за подобряване на обслужването.

През изминалата година, гражданите са попълнили общо 4 бр. анкетни карти, като положително мнение за административното обслужване в министерството е констатирано и в четирите от картите. В началото на 2020 година са попълнените анкетни карти, които сме отчели с текущото изпълнение с писмо рег. № 10-05-59/30.06.2020 г. при 100% удовлетвореност от обслужването от страна на министерството. През втората половина на годината, потребителите на административни услуги не са попълнили анкетни карти (отчетени с писмо рег. № 10-05-59/08.01.2021). Въпреки общите формулировки, предложенията на гражданите са индикатор за работата на служителите от администрацията на министерството при контакта им с гражданите.

Потребителите оценяват положително по-лесния и удобен достъп до министерството, възможността да използват различни канали за заявяване на услуги, предоставяни от администрацията. Получихме положителни и благодарствени отзиви за извършваните административни услуги по електронен път, проведени бяха множество телефонни разговори с потребителите, като през отчетния период не сме имали оплаквания, а само положителни отзиви за коректната и бърза обратна връзка.

От изложеното до тук могат да се направят следните изводи:

1. В несигурното време и ограниченията, които логично сме поставени всички – и потребители, и осигуряващи административните услуги, попълването на анкетни карти не е актуално и коректно към момента, предвид условията на дистанция.

2. Няма желаещи от посетителите на министерството да попълват анкетни карти, въпреки че достъпът до средствата за обратна връзка е свободен и анонимен. Предвид и усложнената обстановка с контактите между служители и потребители, попълването на анкетите е на второстепенно значение за потребителите.

3. Няма попълнени онлайн анкети, въпреки че същите са качени на официалния ни сайт и потребителите биха могли да дадат мнението си чрез попълването им.

4. Вече почти всички контакти - сигнали, писма, предложения и административни услуги, както и кореспонденция с организации са по електронен път от заявителите, което пести време и печели оперативност при процедиране на преписките.

5. В този момент, основната ни обратна връзка за отзиви и мнения е свързана с телефонните контакти, при които в голямата си степен след търсената и дадена информация, се изказва благодарност към обслужването ни и помощта.

В заключение – не сме получили оплаквания (писмено или устно по телефона), относно цялостното административно обслужване. Напротив, може да се констатира, че служителите в министерството и по-специално от отдел „Секретариат и административно обслужване“ на телефона бяха на ниво, коректно и професионално отговаряха на всички въпроси, независимо че повечето обаждания бяха от компетенциите на други ведомства, на които телефоните на отговаряха.

Моля, след одобрението Ви на доклада, съгласно изискванията на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване, същият да бъде предоставен на Дирекция „Информационно обслужване“ за последващи действия – публикуването му на официалната страница в Рубрика „Административно обслужване“.