**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 2018 година**

Съгласно чл. 24, ал. 5 от Наредбата за административното обслужване, всяка администрация създава и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка от потребителите.

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 2018 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 Приемна на министерството като фронт-офис във връзка с административното обслужване на физически и юридически лица при спазване на организационния принцип „едно гише“. На потребителите се дава възможност, чрез използването на различни канали за достъп, пощенски услуги, телефони за връзка, интернет, възможност за устно подаване на сигнал, жалба, заявление и др. Най-използваният от потребителите канал за заявяване на услуга е чрез пощенски оператор и на гише в Приемната на министерството.

Чрез електронния адрес на министерството mail@mtitc.government.bg се дава възможност на граждани и организации по електронен път и от разстояние да подават и получават документи, включително заявяване на административна услуга. В повечето случаи от потребителите не се отчита изискването за наличие на универсален 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.

Дейностите по административното обслужване и реализираните административни услуги се отчитат чрез попълване на данни в Интегрираната информационна система на държавната администрация.

***Отчет на предоставените административни услуги от структурните звена на министерството за 2018 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 2018 г. в информационната система за документооборот *EVENTIS R7* са регистрирани 113 бр. заявления за предоставяне на административни услуги от администрацията на министерството, от които:

1. Предоставяне на достъп до обществена информация – 26 бр. подадени заявления;
2. Издаване на удостоверение за осигурителен доход /УП-2/ - 28 бр.;
3. Издаване на удостоверение за осигурителен (трудов) стаж /УП-3/ - 18 бр.;
4. 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 – 36 бр. подадени заявления]
5. Уточняване на разлики между издадено удостоверение за осигурителен доход (УП-2) и данни за осигуреното лице от информационната система на НОИ – 5 бр.

***Препоръки и предложения на потребителите на административни услуги за 2018 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 2018 г. гражданите са попълнили общо 20 бр. анкетни карти, като положително мнение за административното обслужване в министерството е констатирано и в двадесетте от картите. Резултатите от проучването най-общо показват позитивното отношение и удовлетвореност от административното обслужване от страна на гражданите, чието мнение е индикатор за работата на служителите от администрацията на министерството при контакта им с гражданите. В частта обособена за антикорупция на 100 % от попълнените анкетни карти не са посочени данни за наличие на корупционни практики в министерството.

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.