|  |  |
| --- | --- |
|  | **ГОДИШЕН ДОКЛАД**  **за оценка на административното обслужване, измерване и анализ на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от министерството на транспорта и съобщенията за 2022 година** |

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

* Текущо състояние на административното обслужване при спазване на принципа „едно гише“;
* Отчет на предоставените административни услуги от структурните звена на министерството за 2022 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 административно обслужване 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.

Пандемията от COVID-19 през 2020 г., постави значителни ограничения и доведе до нова организация в дейността на дирекция „Канцелария“, която и до днес се отличава - в значителна степен се ограничиха личните контакти на потребители с администрацията и заявяването на място на административни услуги станаха само при необходимост да получат оригинален документ.

Отделно от това, Министерството на транспорта и съобщенията въведе различни канали за достъп до нас и обратна връзка, като потребителите се възползват от облекчените условия при подаване и при получаване на заявените административни услуги – електронна поща, различни платформи, Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ), Системата за електронен обмен на съобщенията (СЕОС), Платформа за достъп до обществена информация и др. На официалния сайт на министерството, в рубрика „За граждани“ е публикувана пълна информация с цел улесняване на потребителите - указания и нормативни актове, регламентиращи цялостната организация на административното обслужване, както и образци за заявяване на административните услуги.

Ако до 2020 година най-използваният от потребителите канал за заявяване на услуга беше чрез пощенски оператор и на място в Центъра за административно обслужване, вече трета година, водещи са заявленията, подадени по електронен път, неприсъствено. Дори участниците в обявени конкурси на министерството подават заявленията си за участие онлайн.

Процедурите по цялостното административно обслужване са добре сработени дейности по регистрация, приключване, сроков контрол, мониторинг, 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 2022 г.***

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

През 2022 г. в информационната система за документооборот *EVENTIS R7* са регистрирани 224 бр. заявления за предоставяне на *административни услуги* от администрацията на министерството, от които:

1. Заявления за предоставяне на достъп до обществена информация – 64 бр. подадени заявления;
2. Заявления за издаване на удостоверение за осигурителен доход /УП-2/ - 11 бр.;
3. Заявления за издаване на удостоверение за осигурителен (трудов) стаж /УП-3/ - 16 бр.;
4. Заявления за заверка на документи, издадени от МТС и/или ведомствата, на които е правоприемник, от ВРБК към министъра на транспорта и съобщенията, подлежащи на легализация и използване в чужбина – 82 бр.;
5. Заявления за издаване разрешение за пресичане – 53 бр.;

Регистрираните *сигнали, предложения и молби от потребителите във връзка с административното обслужване през 2022 г.:*

* сигнали – 917 бр.;
* предложения – 106;
* молби за съдействие, финансови молби и др. – 113 бр.

***Препоръки и предложения на потребителите на административни услуги за 2022 г. чрез форма за обратна връзка:***

На потребителите на административни услуги се предоставя възможност да попълват Анкетна карта както на хартия в Центъра за административно обслужване, така и директно от официалната страница на Министерство на транспорта и съобщенията с цел измерване на удовлетвореността от административното обслужване. 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.

**Обобщение и анализ на попълнените анкети:**

През изминалата година, гражданите са попълнили общо 21 бр. анкетни карти, като положително мнение за административното обслужване в министерството е констатирано на 100%и в четирите от картите. Въпреки общите формулировки, мненията и 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.

*Потребителска група на попълнилите анкети:*

• бизнес – 7 бр.;

• неправителствени организации – 1 бр.;

• граждани – 13 бр.;

*Честота на ползване на административна услуга (АУ) в МТС:*

• един път на няколко години – 7;

• няколко пъти годишно – 12;

• много често – 2;

*Качество на АУ по отношение на точни и актуални данни:*

• отлично – 18 бр.;

• добро – 3 бр.

*Спазват ли се посочените срокове за изпълнение на АУ?*

• „да“ – 120 бр.;

• „не“ - 1

*Служителите, които Ви обслужват, достатъчно компетентни ли са?*

*„да“ - 21 бр.;*

*Канали за достъп до информация:*

• по електронен път – 3 бр.;

• на гише – 16 бр.;

• консултации на място – 2 бр.

*Има ли корупция в Министерството на транспорта и съобщенията?*

„Не, нямам такива впечатления“ – 21 бр.

*Предлагано ли Ви е да ускорите процедурата по незаконен начин?*

„не“ – 21 бр.

*Потърсихте ли извънслужебна връзка със служител за по-бързо разрешаване ?*

„не“ – 15 бр.

Както е показано, попълнилите анкетата клиенти не са посочили наличие на корупционни практики в министерството.

Потребителите на административни услуги нямат оплаквания (устно, писмено или по телефона) от административното обслужване и са дали само положителни оценки за коректно, професионално и бързо обслужване и обратна връзка.

Въпреки положителните мнения от страна на потребителите на административни услуги, министерството обновява и актуализира своевременно действията си в посока потребители на административни услуги като извършва своевременно актуализация на интернет страницата на Министерството на транспорта и съобщенията в раздел „За граждани“, обединяваща цялостното административно обслужване - административни услуги; сигнали, предложения и молби; заявления по ЗДОИ и др.