



## МИНИСТЕРСТВО НА ОТБРАНАТА

ИНСТИТУТ ПО ОТБРАНА „ПРОФЕСОР ЦВЕТАН ЛАЗАРОВ”

София 1592, бул. „Проф. Цветан Лазаров” № 2, факс: 02/92 21 808, <http://di.mod.bg>

Рег. № 2-794/18.03.2021 г.

Екз. Единствен

УТВЪРЖДАВАМ:

ДИРЕКТОР НА ИНСТИТУТ ПО ОТБРАНА  
„ПРОФЕСОР ЦВЕТАН ЛАЗАРОВ“

ПОЛК. Д-Р

ДИМИТЪР КИРКОВ

### ГОДИШЕН ДОКЛАД

за оценка на удовлетвореността

на потребителите на административни услуги през 2020 г.

## I. Увод.

Настоящият доклад е изготвен на основание чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО) и съобразен с Вътрешните правила за организация на деловодната дейност и документооборота в Института по отбрана „Професор Цветан Лазаров“ (ИО), обявени със заповед на директора на института № 188/21.03.2017 г., във връзка с въведеното нормативно изискване за измерване и управление удовлетвореността на потребителите.

Докладът включва информация за цялостния процес по организация, изпълнение и отчитане на дейностите, свързани с получаване на обратна връзка и изследване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от ИО и при спазване на изискванията на Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, одобрена с РМС № 246/2020 г.

През 2020 г., в съответствие с въведените нормативни изисквания в Наредбата за административното обслужване, в ИО започна разработването на нова Харта на клиента, съгласно заложените в наредбата изисквания. Беше изготвена нова Анкетна карта, която се използва от двете дирекции в ИО: Дирекция „Военна стандартизация, качество и сертификация“ и Дирекция „Изпитвания и контролни измервания на въоръжения, техника и имущества“. Същата беше публикувана на видно място на интернет страницата на ИО в раздел „Услуги“.

През 2020 г. ИО предприе необходимото за изпълнение на общите стандарти за качество, посочени в Приложение № 7 към чл. 20, ал. 1 от НАО, както следва:

1. Стандарт за осигуряване на подходящи условия и достъпност в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;
2. Стандарт за поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;
3. Стандарт за осигуряване на безплатна интернет връзка;
4. Стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване;
5. Стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите;
6. Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер;
7. Стандарт за използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри.

ИО прилага и допълнителни стандарти за качество, както следва:

Стандарт за организация на административното обслужване на принципа „едно гише“. Измерването и анализирането на удовлетвореността на потребителите на административни услуги имат за цел:

- Да се улеснят потребителите при получаването на професионална консултация за видовете административни услуги, за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка от тях и за регламентираният срок;

- Да се предостави надеждна обратна връзка от потребителите на административни услуги като същевременно се усъвършенстват механизмите за това;

- Да се подобри достъпа до административните услуги и да се повиши качеството на административното обслужване.

## II. Методи за обратна връзка, използвани за извършване на оценка на удовлетвореността на потребителите.

За измерване удовлетвореността на потребителите са приложени част от 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;
- сигнали, предложения, жалби и похвали

## III. Проведено проучване на удовлетвореността на потребителите в ИО – данни и резултати.

През периода 01.01.2020 – 31.12.2020 г. ИО е предоставило 59 броя административни услуги на потребители (издаване на служебни бележки, УП и отговор на заявления за достъп до обществена информация). ИО извършва услуги като сертифициране на продукти и издаване на сертификати. За посоченият период обратната връзка с потребителите е осъществена чрез попълване на анкетни карти – 47 броя.

1. Извършване на анкетни проучвания. Анкетните проучвания в ИО се извършват целогодишно чрез попълване на анкетна карта, до която потребителите на услуги от ИО имат свободен достъп на интернет страницата на администрацията. Насочени са към всички

потребители. Предоставена е възможност всеки желаещ да попълни анкетната карта и да я предостави на определен служител или да се попълни на интернет страницата на ИО. Анкетната карта е анонимна и не дава възможност за идентифициране на подателя, освен ако той сам не се е легитимирал.

През 2020 г. резултатите от анкетните карти са с оценка “отлично” и „много добро“ обслужване. 1 % е оценката за добро изпълнение. Оценяват високо компетентността и отношението на служителите към потребителите. Като област на подобрене не са отправени препоръки.

2. Провеждане на консултации със служителите. Със служителите от административните звена, осъществяващи административното обслужване, се извършва на полугодие. Консултациите се провеждат от директора на дирекция „Административно и финансово осигуряване“ и в тях участват служителите, на които е възложено измерването на удовлетвореността на потребителите. С оглед факта, че ИО не предоставя изцяло административни услуги, а е организация за научни изследвания, научно-приложна дейност и научно-техническо осигуряване в интерес на отбраната на страната, консултация със служителите е направена през месец октомври 2020 г. На нея са обсъдени впечатленията на служителите от информационните източници, ползвани от потребителите на административни услуги, с цел да се идентифицира неформалната обратна връзка, с която всеки от тях разполага в резултат на служебните си задължения. Вземайки предвид обема и вида на справките, които извършват, по тяхно мнение информацията, предоставена на интернет страницата на ИО е достатъчна и разбираема от потребителите на административни услуги. Като цяло преките впечатления на служителите, ангажирани с административно обслужване в ИО са, че потребителите на административни услуги са доволни от предоставяното качество на обслужване.

3. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали. През 2020 г. в ИО не са постъпвали сигнали, предложения, жалби и похвали във връзка с административното обслужване. Постъпилите похвали относно административното обслужване са в устен вид и част от попълнените анкетни карти.

IV. Анализ на необходимостта от прилагането на картови плащания, внедряването и прилагането на различни начини за плащане от страна на потребителите на административни услуги.

В ИО не се извършват картови плащания за получаване на вида услуга. Услугите за издаване на удостоверение за пенсиониране образец УП-2 и образец УП-3, изготвяне на

заверени копия и преписи от архивирани документи и служебни бележки се предоставят безвъзмездно. Предоставянето на информация по Закона за достъп до информация за определени запитвания се заплаща, но стойността е твърде малка и обслужването на ПОС-терминално устройство не е необходимо, който съгласно Закона за ограничаване на плащанията в брой да налага използване на картови плащания и не обосновават внедряването и прилагането на различни от тези по банков път плащания (картови и други).

#### V. Цели на Институтът по отбрана относно административното обслужване през 2021 г.

Въпреки липсата на постъпили сигнали и жалби през календарната 2020 г. и отличната обратна оценка за служителите, занимаващи се с административно обслужване, през 2021 г., ИО ще продължи да търси активно мнението на потребителите, като за целта ще популяризира и насърчи предоставянето на обратна връзка от потребителите.

Ще бъдат предприети мерки потребителите да попълват онлайн анкетната карта на интернет страницата на ИО.

През 2021 г. да бъде обявена новата Харта на клиента за ИО.