



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
МИНИСТЕРСТВО НА ФИНАНСИТЕ

ГОДИШЕН ДОКЛАД
ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В МИНИСТЕРСТВОТО НА
ФИНАНСИТЕ ЗА 2020 г.

Министерството на финансите поставя като един от приоритетите в работата си удовлетвореността на физически и юридически лица от административното обслужване. В съответствие с изискването на чл. 24 от Наредбата за административното обслужване е изготвен настоящия Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в Министерството на финансите през 2020 г.

I. Обща информация относно административното обслужване в Министерството на финансите:

1. Административното обслужване на физически и юридически лица в Министерството на финансите се осъществява при спазване на принципа „обслужване на едно гише”.

Функциите на т.нар. „фронт офис” се изпълняват от Центъра за административно обслужване (ЦАО), който е част от дирекция „Човешки ресурси и административно обслужване”, отдел „Персонал и административни дейности“, сектор „Канцелария и административно обслужване”, определен за звено за административно обслужване по смисъла на раздел I от глава втора на Наредбата за административното обслужване. Административните услуги се предоставят при спазване на условието „един вход и един изход” – предоставяне на информация за административните услуги; отговаряне на запитвания от общ характер и насочване въпросите по компетентност; разясняване изискванията, на които трябва да отговорят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, сигналът или предложението; приемане на заявления и регистриране на устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация; проверяване пълнотата на документацията за всяка административна услуга; даване информация за хода на работата по преписката; осъществяване връзката с останалите административни звена по повод осъществяване на административното обслужване; предоставяне на исканите документи по заявените услуги; попълване на Административния регистър.

През 2020 г. с цел да се ограничи събирането на хора в ЦАО при наличие на епидемично разпространение на COVID-19, беше публикувана информация на интернет страницата на Министерството на финансите и поставена на входа за граждани, че физическите и юридическите лица могат да подават до министерството заявления за предоставяне на административни услуги, заявления за достъп до обществена информация, сигнали, предложения, жалби и протести по електронен път на адрес: feedback@minfin.bg и minfin@minfin.bg, както и чрез Системата за сигурно електронно връчване на адрес: <https://edelivery.egov.bg/>.

В частта „бек офис” предоставянето на административните услуги през 2020 г. се извърши от дирекции „Финанси и управление на собствеността”, „Данъчна политика” и „Методология на контрола и вътрешен одит”. Тези дирекции са отговорни за изготвянето на съответния документ по заявлението за предоставяне на услугата, отговора на жалба, сигнала или предложението, както и за изготвянето и актуалността на информацията на интернет страницата на министерството и информационното табло за гражданите относно процедурата по предоставянето на конкретната услуга и необходимите документи, които следва да бъдат приложени към заявлението.

2. Във връзка с Постановление № 14 на Министерския съвет от 2020 г. за изменение и допълнение на Наредбата за административното обслужване, приета с Постановление № 246 на Министерския съвет от 2006 г. със Заповед № ЗМФ-502 от 22.07.2020 г. на министъра на финансите беше утвърдена нова Харта на клиента на Министерството на финансите.

3. Министерството на финансите е работило по предоставянето на 8 административни услуги, в т.ч. 3 общи услуги, вписани в раздел „Регистър на услугите” на Административния регистър.

През месец декември 2020 г. от страна на министерството беше заявена и осигурена от Държавна агенция „Електронно управление“ възможността на Единен модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги, предоставяни от Министерството на финансите, както следва:

602 Приемане на уведомление за отпечатване на билети, фишове, талони и други удостоверителни знаци за участие в хазартни игри по смисъла на Закона за хазарта

1704 Приемане на уведомление за отпечатване на билети, карти и абонаментни карти за превоз на пътници

1706 Приемане на уведомление за отпечатване на талони за паркиране в зоните за платено паркиране

3029 Признание на професионална квалификация по професия „вътрешен одитор в публичния сектор“, придобита в чужбина

2 Предоставяне на достъп до обществена информация

2133 Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП 3)

2134 Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2)

4. Като общ резултат – през 2020 г. в Министерство на финансите бяха регистрирани 243 заявления във връзка с извършването на административни услуги, 67 сигнала и 2 предложения.

II. Методика за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

Съобразно Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в Министерството на финансите са осигурени следните средства за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

1. кутия за мнения и коментари, поставена във фоайето пред Центъра за административно обслужване в министерството;

2. телефони;

3. анкетна карта, до която потребителите на административни услуги имат свободен достъп в звеното за административно обслужване и на интернет страницата на министерството, като анонимността на анкетата е допълнителен стимул за потребителите на административни услуги да изразят свободно своето мнение;

4. възможност за подаване на сигнали, жалби, предложения и мнения във връзка с качеството на административното обслужване по поща, чрез куриерска служба, факс, електронна поща или лично в ЦАО.

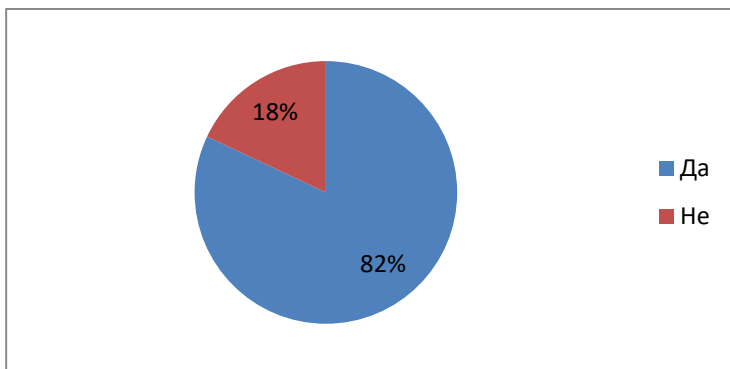
Събирането на информация за обратна връзка и измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги е с цел повишаване качеството на административното обслужване, извършвано в министерството. Независимо от предоставените възможности по данни на служителите в ЦАО много от лицата, заявили предоставяне на административни услуги на място, предпочитат да изкажат устно своето мнение.

III. Резултати от събраната информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

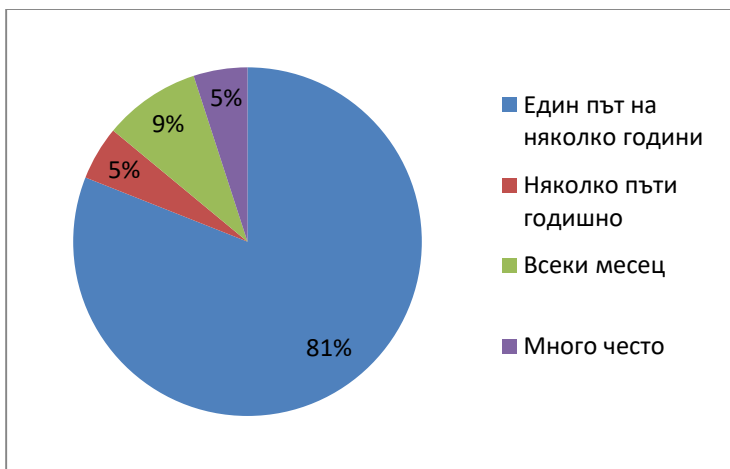
Данните от анонимното проучване са събрани и обобщени въз основа на 22 попълнени онлайн анкети за 2020 г. От тях могат да се извлекат насоките, в които следва да се работи за осигуряване на качествено административно обслужване по отзивчив, прозрачен и ефективен начин и да се даде отговор на въпроса: „Каква е степента на удовлетвореност на потребителите от административното обслужване?“.

Резултатите са следните:

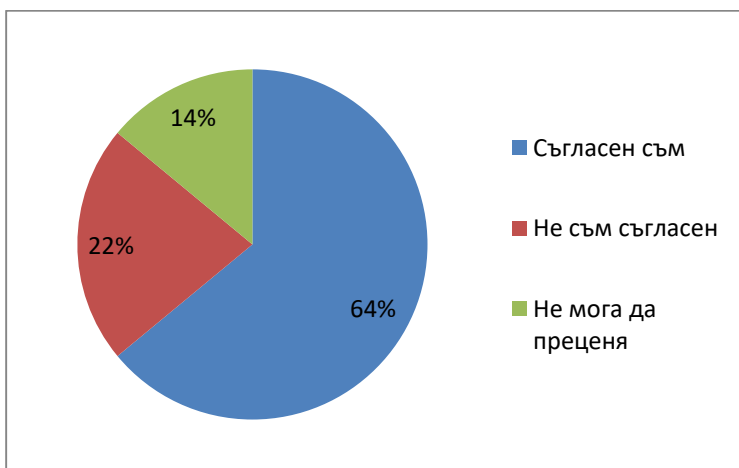
- Досега използвали ли сте услугите на Министерството на финансите ?



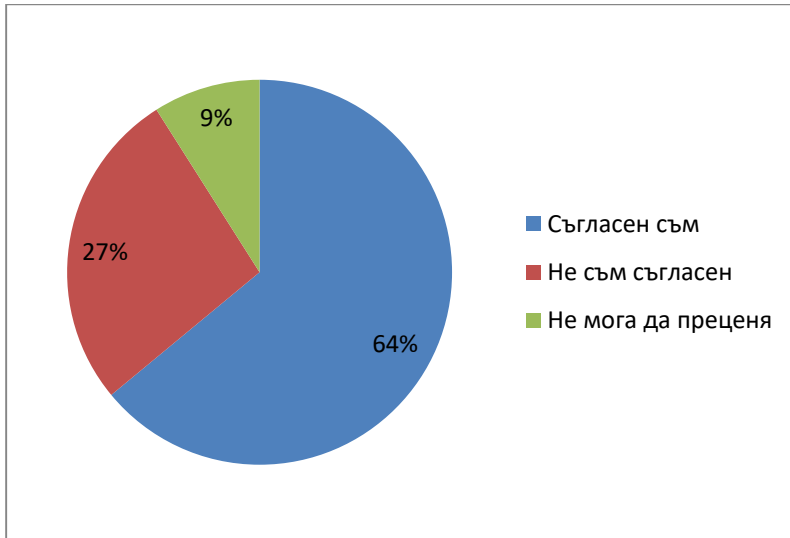
- Колко често ползвате услугите на нашето ведомство?



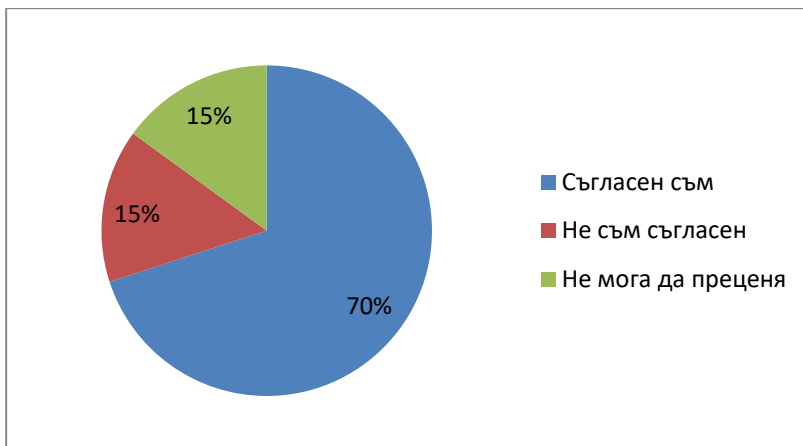
- Лесно се намира информация за услугите, извършвани от Министерството на финансите:



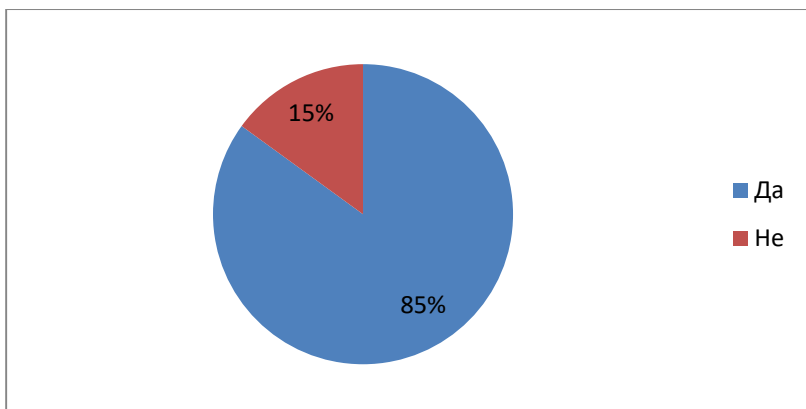
- Информацията е ясна /лесно разбираема:



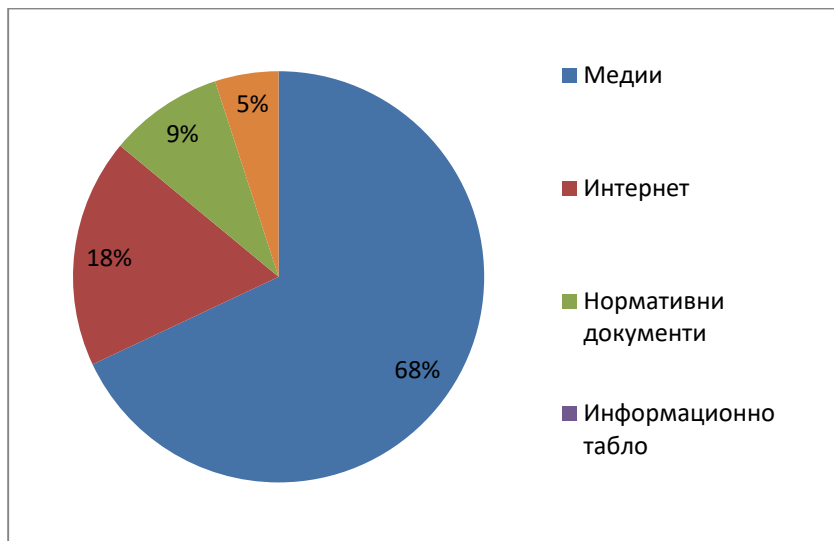
- Информацията е точна:



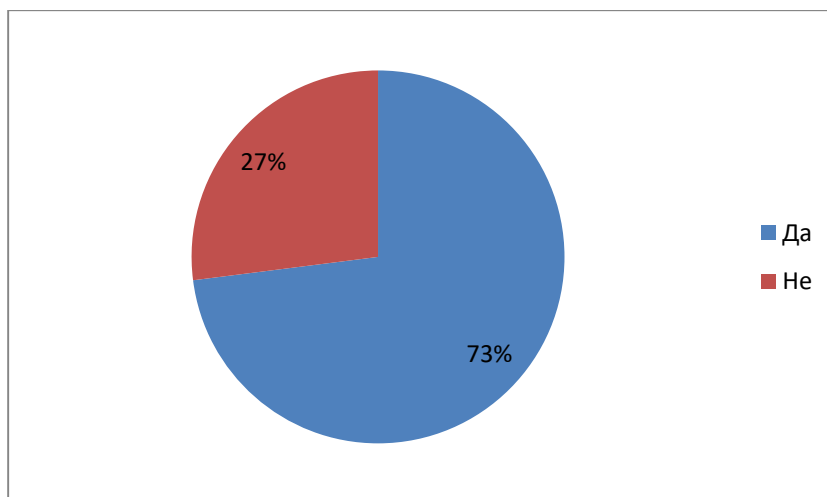
- Наложил ли Ви се да предоставяте допълнителни документи или данни, за да бъде решен Вашият въпрос?



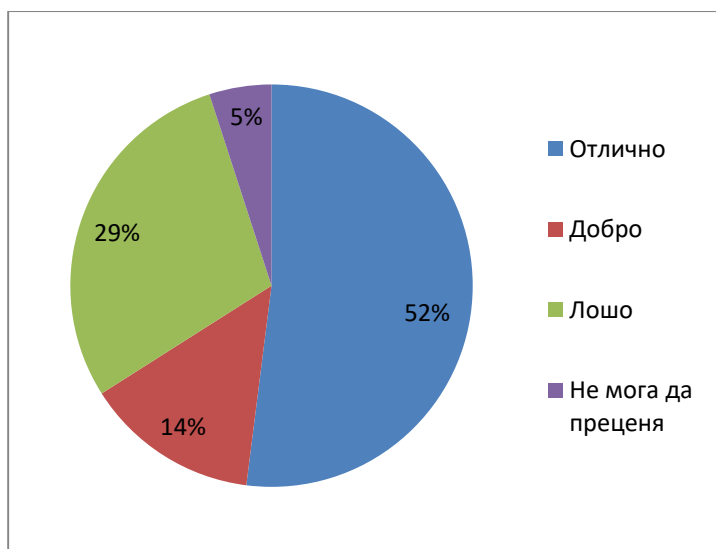
- Канали за достъп до информация:



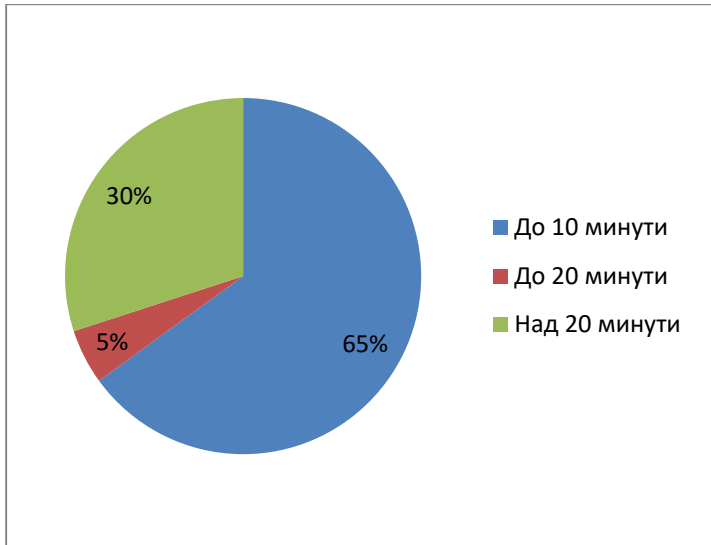
- Служителите се държат любезно с клиентите?



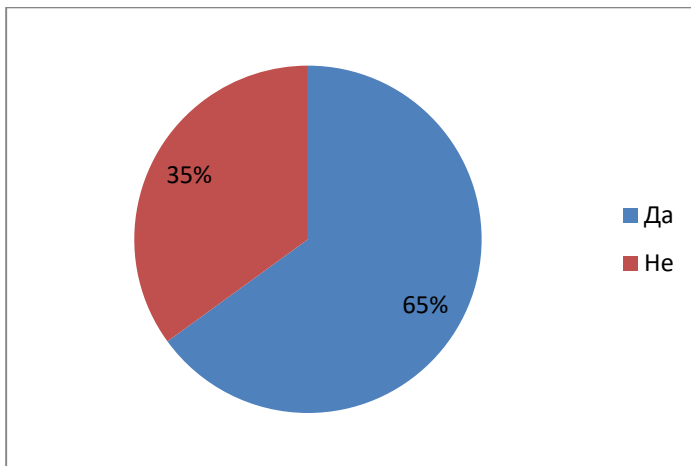
- Как оценявате качеството на обслужване от служителите в Центъра за административно обслужване?



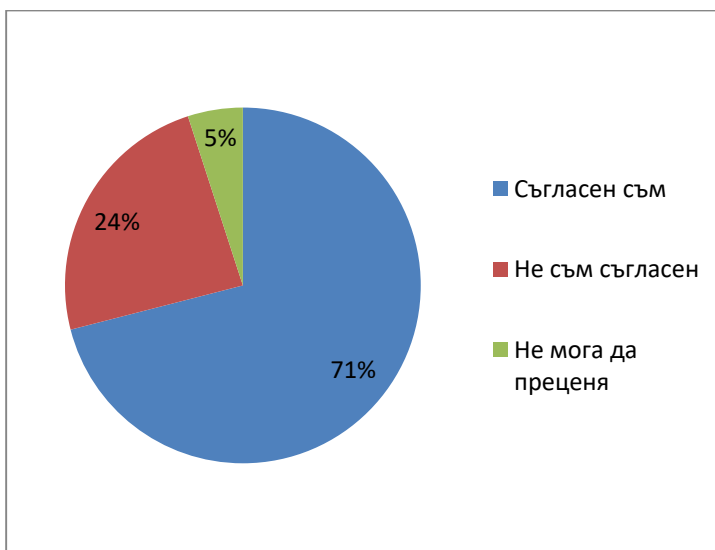
- За колко време бяхте обслужен/а?



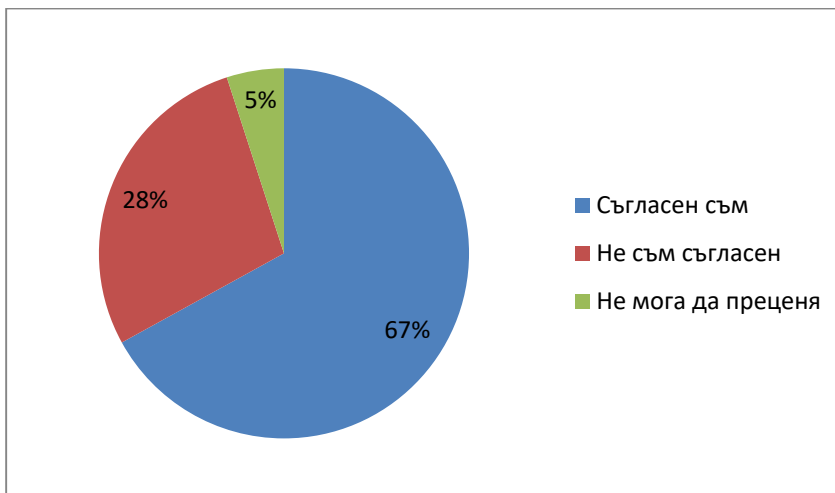
- Спазват ли се законните срокове за извършване на административната услуга?



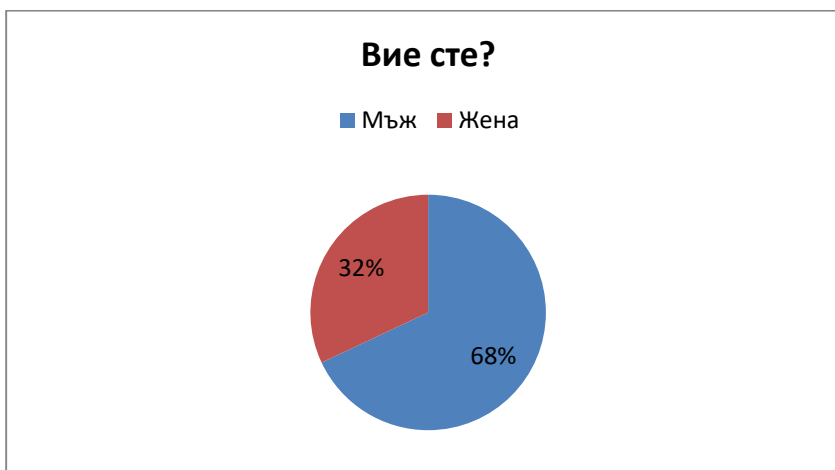
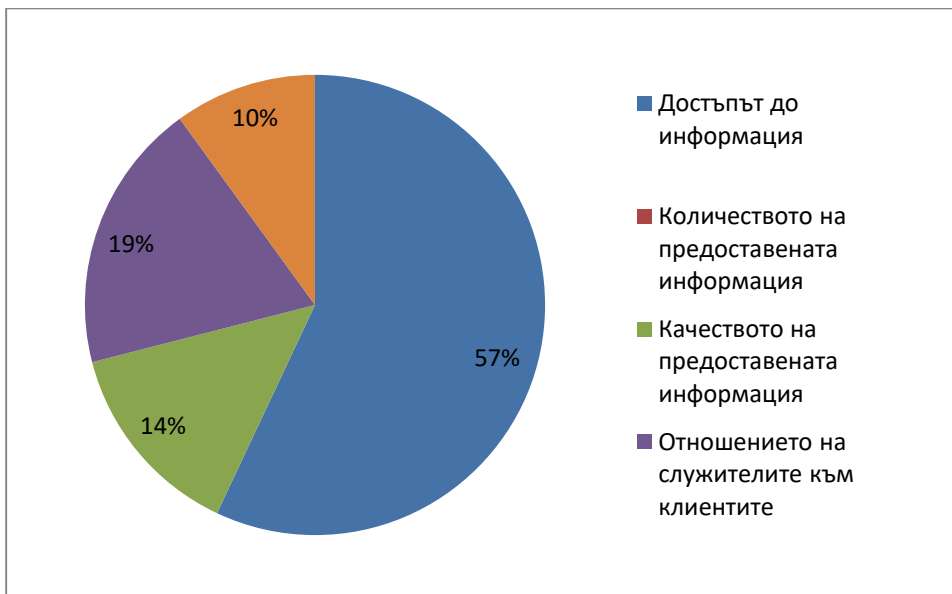
- Достъпът до сградата е лесен?

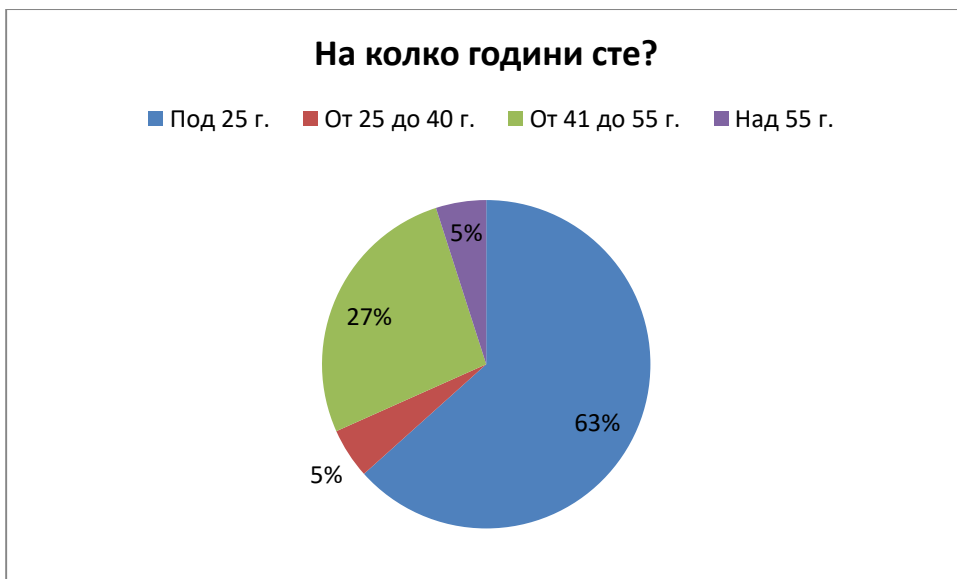


- Работното време за прием на граждани е удобно?



- Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрене?





IV. Изводи

Резултатите от анализа на попълнените онлайн анкетни карти показва, че като цяло потребителите на административни услуги на принципа „едно гише“ са удовлетворени от обслужването в Министерството на финансите, считат го за качествено, както и че услугите се предоставят компетентно, по отзивчив, прозрачен и ефективен начин.

Показателен е фактът, че не са постъпвали жалби и сигнали по отношение на административното обслужване.

Направените изводи не налагат приемането на допълнителни мерки за подобряване дейността по предоставяне на административни услуги в Министерството на финансите.