**ГОДИШЕН ДОКЛАД**

**Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите от**

**административното обслужване в Националния институт за недвижимо културно наследство през 2020 г.**

Националният институт за недвижимо културно наследство (НИНКН) поставя като един от приоритетите в работата си удовлетвореността на физическите 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 НИНКН през 2020 г.

**І. Обща информация относно административното обслужване в НИНКН:**

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

Функциите на т. нар. „фронт офис” и „бек офис“ се изпълняват от Центъра за административно обслужване (ЦАО), 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 отговарят 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.

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 НИНКН. Същата информация беше поставена и на входа за звеното за административно обслужване (деловодство) с цел да бъдат информирани ползвателите на административни услуги за различни способи и канали за подаване на заявления за административни услуги. Осигурена беше възможност и физическите и юридическите лица бяха насърчавани да подават до Института заявления за предоставяне на административни услуги, заявления за достъп до обществена информация, сигнали, предложения, жалби и други по електронен път на адрес: [delovodstvo@ninkn.bg](mailto:delovodstvo@ninkn.bg) и [archive@ninkn.bg](mailto:archive@ninkn.bg) , както и чрез Системата за сигурно електронно връчване на адрес: <https://edelivery.egov.bg/> .

Дирекции „Изучаване, регистри и Национален документален архивен фонд“ и „Териториалноустройствена защита и мониторинг“ са ангажирани по изготвяне 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 НИНКН и информационното табло за гражданите относно процедурата по предоставянето на конкретната услуга и необходимите документи, които следва да бъдат приложени към заявлението, както и за следене за актуалност на образеца на самото заявление.

2. НИНКН е отговорен за предоставянето на 8 административни услуги, в т.ч. 3 общи услуги, вписани в раздел „Регистър на услугите” на Административния регистър, с изложена подробна информация по реда и начина за предоставянето им, както и с достъпни образци на заявления на електронната страница на Института: <http://ninkn.bg/Documents/categoryPreview/12> , в съответния раздел в Регистъра на услугите, както и на място – в ЦАО.

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

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 НИНКН. 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.

Целта на настоящия доклад е да се анализира получената информация относно нагласите на потребителите на административни услуги в НИНКН и да се определи тяхната представа за качеството на извършваното административно обслужване, мненията и предложенията им. Средствата за обратна връзка служат за проучване и измерване удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги и целят подобряване на работата по прилагане на стандартите. На базата на тях следва да се формулират препоръки за подобряване качеството на обслужването.

**Измерване на удовлетвореността на потребителите**

Съобразно Вътрешните правила за административното обслужване в Националния институт за недвижимо културно наследство, Вътрешните правила за антикорупционни процедури и за постъпили сигнали за корупция, допуснати грешки, нередности, измами, злоупотреби и други в Национален институт за недвижимо културно наследство, Вътрешните правила за защита на лицата, подали сигнали за корупция, корупционни прояви и/или конфликт на интереси, както и за реда за постъпване, регистриране, движение, проверка, препращане, произнасяне и архивиране на такива сигнали в Националния институт за недвижимо културно наследство, както и Вътрешните правила и процедури за приемане и изпращане на документи и съобщения чрез Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ) и чрез Системата за електронен обмен на съобщения (СЕОС) в Националния институт за недвижимо културно наследство, в НИНКН чрез ЦАО – звеното за административно обслужване „деловодство“, намиращо се на адрес гр. София, ул. „Лъчезар Станчев“ № 7 в рамките на 2020 г. са използвани различни средства за осъществяване на надеждна обратна връзка за измерване удовлетвореността от предоставяните административни:

1. Кутия за предложения и сигнали – за 2020 г. чрез този метод не са постъпвали жалби, сигнали, мнения и препоръки във връзка с осъществяваното административно обслужване;

2. Анкетни карти за попълване, предоставяни в Центъра – звеното за административно обслужване „деловодство“ и достъпни на интернет страницата на Института – за 2020 г. посредством този метод не са постъпвали попълнени анкетни карти;

3. Електронна поща: [ninkn-sof@ninkn.bg](mailto:ninkn-sof@ninkn.bg) – за 2020 г. не са постъпили такива, резолирани за последващи действия.

Анкетната карта е средство за споделяне на впечатления, наблюдения и предложения, както и оценка на административното обслужване по отношение достъпността на информация, срок за предоставяне на административните услуги, отношение спрямо потребителите и препоръки с цел подобряване качеството на обслужване.

Предоставена е възможност и информация всеки желаещ потребител да попълни анкетната карта и да я постави в запечатана за целта кутия. Картата е напълно анонимна и не дава възможност за идентифициране на подателя, освен ако той сам не се е легитимирал.

Обратната връзка и измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги в НИНКН има за цел предоставяне на качествени услуги по ефективен и прозрачен начин, като се ръководи от следните принципи:

* Извличане на поуки от предоставените мнения и предложения;
* Извършване на проверки и предприемане на действия при получени сигнали и жалби;
* Повишаване качеството на предоставяните административни услуги;
* Улесняване на потребителите при получаване на информация за видовете административни услуги и задължителния набор от документи;
* Осигуряване на достъпни начини за подаване на информация, сигнали, предложения, мнения и други.

Проучването чрез анкетни карти е насочено към всички потребители на услуги, предоставяни от администрацията на НИНКН и е на доброволен принцип за участие.

**Управление на удовлетвореността на потребителите**

При извършеното проучване не се установи наличие на постъпили попълнени анкетни карти в администрацията на Института за 2020 г.

**III. Изводи:**

1. Няма данни за постъпили сигнали срещу служители във връзка с административното обслужване на граждани и юридически лица;

2. Констатира се липса на активност и използване на утвърдените Анкетни карти.

Следва да бъде извършен преглед на утвърдения образец на Анкетна карта и анализ относно необходимостта от промяната му, предвид липсата на постъпили попълнени анкетни карти, както и с оглед изпълнение на изискванията Наредбата за административното обслужване.

3. Не са проведени обучения за подобряване на административното обслужване като специализирано обучение за работа с хора с увреждания, както и обучение за комуникация с потребителите.

4. Не са постъпвали данни за резултат от наблюдения по метода „таен клиент“.

5. Не е извършван анализ на медийни публикации.

Приоритет в дейността на Института е предоставянето на качествени административни услуги по ефективен, достъпен, прозрачен и отзивчив начин в контекста на разширената реформа в държавната администрация. За повишаване удовлетвореността и нивото на обслужване, както и постигане на ефективно взаимодействие между администрацията на НИНКН и потребителите, през 2021 г. ще продължи активното търсене на мнението на потребителите на административни услуги. Получената информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността ще се свеждат до знанието на потребителите на административни услуги по лесен и достъпен начин чрез интернет страницата на администрацията.

Настоящият Годишен доклад се публикува на интернет страницата на администрацията в категорията, в която е публикувана информацията за административното обслужване. Наименованието на линка, водещ към файла с доклада носи наименованието *„Годишен доклад за резултатите от проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от Националния институт за недвижимо културно наследство през 2020 г.“.*