



ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕННОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ДА ДРВВЗ ПРЕЗ 2025 Г.

1. Увод

В изпълнение на изискванията на Наредбата за административното обслужване (НАО), Вътрешните правила за организация на административното обслужване (ВПОАО) и Годишния план-график за прилагане на методите за обратна връзка и измерване удовлетвореността на потребителите през 2025 г., Държавна агенция „Държавен резерв и военновременни запаси“ (ДА ДРВВЗ) извърши оценка на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.

През отчетния период удовлетвореността на потребителите продължи да бъде водещ приоритет за администрацията на Агенцията.

С цел проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните от Агенцията административни услуги, администрацията на ДА ДРВВЗ събира и анализира постъпилите предложения, сигнали, похвали, оплаквания, прави проучвания чрез анкетна карта, кутия „Мнения и коментари“, кутия „Сигнали и жалби на граждани“ и др.

В резултат от измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги се предприемат необходимите действия за подобряване на административното обслужване с цел по-добро управление.

2. Измерване на удовлетвореността на потребителите

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

ДА „Държавен резерв и военновременни запаси“ осъществява обратна връзка с потребителите, като събира информация за удовлетвореността от предоставяните административни услуги чрез прилагане и използване на следните методи:

1. Анкетни проучвания;
2. Провеждане на консултации със служителите, извършващи административно обслужване;
3. Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали (свързани с административното обслужване);
5. Анализ на медийни публикации, свързани с административното обслужване, предоставяно от ДА ДРВВЗ;
6. Анализ на информацията, получена чрез кутиите за „Мнения и коментари“ във връзка с административното обслужване в Централно управление (ЦУ) и в Териториалните дирекции „Държавен резерв“ (ТД ДР).

Горесцитираните методи са регламентирани във ВПОАО. През отчетния период проучванията по отделните методи са проведени в периода януари 2025 г. – декември 2025 г. съгласно утвърдения Годишен план-график за прилагане на методите за обратна връзка и измерване удовлетвореността на потребителите и при спазване на изискванията към прилагането на методите за обратна връзка, описани в Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите.

Определени бяха и административните услуги, за които се събираше и анализираше информацията, получена чрез обратната връзка с потребителите.

2.2. Анализ на получената информация от обратната връзка и измерване удовлетвореността на потребителите от административните услуги, предоставяни от ДА ДРВВЗ за периода 01.01.2025 г. – 31.12.2025 г.

2.2.1. Анкетни проучвания

Анкетното проучване се проведе за периода 01.01.2025 г. – 31.12.2025 г. Осигурена е възможност за попълване на анкетна карта, както на място в Центровете за административно обслужване (ЦАО) в ЦУ и ТД ДР, така и чрез електронен формуляр на интернет страницата на Агенцията.

Въпреки осигурената достъпност и предприетите мерки за насърчаване на потребителите, през отчетния период не са постъпили попълнени анкетни карти, което ограничава възможността за извършване на количествен анализ чрез този метод. Недостатъчната активност от страна на потребителите да дадат обратна връзка може да се обясни със спецификата на предоставяните административни услуги от ДА ДРВВЗ и тесния кръг потребители.

Насърчаването на потребителите да дават обратна връзка от предоставеното административно обслужване ще продължи да бъде приоритет през 2026 г., тъй като това е изключително важно за подобряване на процеса по административно обслужване и моделирането му спрямо изискванията на потребителите.

2.2.2. Провеждане на консултации със служителите, извършващи административно обслужване

Консултацията със служителите, като метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите, е проведен в периода 01.01.2025 г. - 31.12.2025 г. съгласно ВПОАО.

Проведени са регулярни консултации със служителите, ангажирани с административното обслужване, в рамките на които са обсъдени наблюдения и впечатления от комуникацията с потребителите.

Обобщената информация показва, че не са установени затруднения при обслужването, като общото впечатление е за удовлетвореност на потребителите. Не са постъпили конкретни предложения за подобрения.

2.2.3. Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“

В периода от 27.10.2025 г. до 28.10.2025 г., в Държавна агенция „Държавен резерв и военновременни запаси“ беше проведено наблюдение за измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги от организацията на административното обслужване чрез метода „таен клиент“. Наблюдението се извърши от вътрешен екип по телефон.

Наблюдението беше проведено на основание чл. 24 от Наредбата за административното обслужване, във връзка с Вътрешните правила за организация на административното обслужване в ДА ДРВВЗ и в съответствие с Методологията за провеждане на наблюдението по метода „таен клиент“.

В изготвения Сценарий за провеждане на наблюдението в ДА ДРВВЗ по метода „таен клиент“, утвърден от главния секретар на Агенцията, беше включен въпросник с акцент - общи стандарти за качество на административното обслужване, извършвано по телефон и въпроси за административна услуга „1281 Издаване на разрешение за поддържане на количества запаси за извънредни ситуации чрез замяна от вид във вид“, явяваща се специфична услуга за Агенцията.

Наблюдението включваше: проверка на информираността и подготвеността на служителите, пряко ангажирани с предоставянето на административни услуги в Агенцията; проверка за спазване на стандартите за комуникация с потребителите по телефон; спазване на стандарт за непрекъснат режим на работа в обявеното работно време и др.

В резултат на проведеното наблюдение е изготвен доклад с препоръки и са предприети последващи действия за оповестяване на резултатите от него и за своевременно коригиране на констатираните пропуски.

Общата оценка от нивото на обслужване по отношение на спазване на стандарти за качество на административното обслужване и правила за комуникация с потребителите като цяло е много добра. В някои от ТД ДР все още се наблюдава известна несигурност, когато

запитванията касаят специфични административни услуги. Това вероятно се дължи на факта, че те се заявяват по-рядко в ТД ДР.

Като цяло служителите в ЦАО спазват правилата за комуникация с потребителите, проявяват любезно и отзивчиво отношение към нуждите на потребителите. Говорят ясно и разбираемо. Идентифицират се с името на институцията, в която работят. Все още се наблюдават известни пропуски по отношение на представянето с две имена, както и по отношение на задаване на въпроса „мога ли да бъда полезен/а с още нещо“.

Препоръка: В планираната в годишния план-график онлайн работна среща със служителите от ЦАО в ТД ДР да се включи модул, в който да бъдат дискутирани констатираните пропуски, както и да бъдат обучени служителите от ЦАО как да процедират в случаите, когато запитването от потребителите касае услуга, с която не са достатъчно добре запознати.

Препоръката е изпълнена като на 17 декември 2025 г. е проведена онлайн среща чрез Google meet между членове на постоянно действащата комисия по административно обслужване и служителите в ЦАО на ТД ДР. Дискутирани са констатациите от доклада от проведеното наблюдение по метода „таен клиент“ през 2025 г. Проведен е инструктаж.

По отношение на бързината на вдигане на телефоните, общата оценка е добра. В преобладаващия случай е било необходимо едно позвъняване (служителите вдигат телефона веднага след позвъняване). Спазва се и стандартът за непрекъснат режим на работа в обявеното работно време. В една ТД ДР е констатирано известно разминаване и забавяне.

Препоръка: ТД ДР да бъдат инструктирани своевременно да предоставят информацията на постоянно действащата комисия, назначена със Заповед № РД-09-53/20.07.2021г., изменена със Заповед № РД-09-59/28.07.2023 г. относно актуалните телефонни номера на ЦАО, както и че не е допустимо да се обявяват телефонни номера за връзка, които са неработещи или не отговарят на служители от ЦАО.

Препоръката е изпълнена. Направен е писмен инструктаж на ТД ДР за отстраняване на пропуски. Като резултат е обявен нов телефонен номер за връзка с ЦАО на съответната териториална дирекция.

Общата оценка за структурата и съдържанието на рубрика „Административно обслужване“ е отлична.

2.2.4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали (свързани с административното обслужване)

Анализът на сигнали, предложения, жалби и похвали, като метод за получаване на обратна връзка и организацията за проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, са определени във Вътрешните правила за организация на административното обслужване в ДА ДРВВЗ и обхващат предоставянето на всички административни услуги.

За ефективното приложение на посочения метод през отчетния период е въведен организиран и координиран ред за получаване, обработка, отговор и отчитане на получените от потребителите сигнали, предложения, жалби и похвали. Редът за регистрация на подадените в Агенцията сигнали, предложения, жалби и похвали е уреден във ВПОАО.

Редът за подаване и начинът, по който потребителите могат да постъпят, ако не са удовлетворени от обслужването и/или организацията на работа, е достъпен и огласен за потребителите и в Хартата на клиента на ДА ДРВВЗ, публикувана на интернет страницата на Агенцията.

Продължава тенденцията от предходни години за липсата на сигнали и предложения във връзка с административното обслужване.

През първо и второ шестмесечие на 2025 г. в ДА ДРВВЗ не са постъпвали сигнали, предложения, жалби и похвали от потребители, засягащи, както отделни аспекти на административното обслужване, така и предоставянето на обслужване като цяло, което ограничава възможностите за изготвянето на обективен анализ.

Липсата на негативна обратна връзка се разглежда като индикатор за стабилно качество на предоставяните услуги.

2.2.5. Анализ на медийни публикации, свързани с административното обслужване, предоставяно от ДА ДРВВЗ

В изпълнение на Годишния план-график от началото на 2025 г. до 31 декември 2025 г. е извършван ежедневен медиен мониторинг.

Медийният мониторинг, получаван от сектор „Европейска координация и връзки с обществеността“, е преглеждан и проучван всеки работен ден, като са обхванати различни електронни и печатни медии – радио, телевизия, печатни издания, информационни агенции, онлайн издания. Осъществен е прецизен подбор на включените в мониторинга публикации. При извършения преглед не са установени публикации и материали, отнасящи се до административното обслужване на ДА ДРВВЗ.

Съответно може да се каже, че липсата на публикации в медиите през 2025 г. по теми за административното обслужване в ДА ДРВВЗ се разглежда като индикатор за положителна обществена оценка за качеството на административното обслужване, предоставяно от Агенцията.

2.2.6. Анализ на информацията, получена чрез кутиите за „Мнения и коментари“ във връзка с административното обслужване в ЦУ и в ТД ДР

Методът е проведен в периода 01.01.2025 г. – 31.12.2025 г. съгласно разпоредбите на ВПОАО като:

1. В ЦУ в първия работен ден на всеки месец кутията „Мнения и коментари“ във връзка с административното обслужване се отваря и преглежда от комисия, съставена от служители от постоянно действащата комисия по административно обслужване. Действията на комисията се обективират в протокол.

2. В ТД ДР в първия работен ден на всеки месец кутията „Мнения и коментари“ във връзка с административното обслужване се отваря и преглежда от комисия, чийто състав се определя със заповед на директора. Действията на комисията се обективират в протокол.

През отчетния период няма постъпили мнения или коментари във връзка с административното обслужване. Няма постъпили и попълнени анкетни карти, касаещи отчетния период.

3. Управление на удовлетвореността на потребителите

3.1. Действия за оптимизиране на процесите и подобряване на административното обслужване

Нормативни промени:

Предстои актуализиране на Вътрешни правила за организация на административното обслужване в ДА ДРВВЗ.

Изготвени документи, свързани с административното обслужване:

- Изготвен е Годишен план-график за прилагане на методите за обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите през 2025 г.
- Изготвени са Сценарий за провеждане на наблюдение в ДА ДРВВЗ по метода „таен клиент“ и Инструкция към наблюдателите при провеждане на наблюдение по метода „таен клиент“ в ДА ДРВВЗ. Изготвена е и е издадена заповед за провеждане на наблюдението.
- На всеки шест месеца е изготвяна обобщена справка относно удовлетвореността на потребителите.
- Протоколи от заседания на постоянно действащата комисия по административно обслужване.
- Изготвени са инструктаж до всички ЦАО на ТД ДР и индивидуални инструктажи до някои ЦАО на ТД ДР.
- Подготвени са помощни материали, които да улеснят работата на ЦАО.

Актуализации в интернет страницата на Агенцията:

- Надгражда се и се поддържа актуално съдържанието на рубрика „Административно обслужване“ с цел рубриката да стане още по-достъпна и дружелюбна за потребителите (user friendly). Рубриката е с бърз достъп, чрез добре организирано меню и навигация за лесно намиране на точната информация. В рубрика „Административно обслужване“ е създадена възможност и за директно попълване на анкетната карта през сайта.
- Поддържа се рубрика „Въпроси и отговори“, на адрес <https://www.statereserve.bg/bg/index/administrativno-obslužhvane/konsultaczii.html>.
- Синхронизация с Административен регистър и Портала egov.bg на адрес <https://www.statereserve.bg/bg/administrativno-obslužhvane/administrativni-uslugi/administrativni-uslugi.html>

4. Заключение

Въз основа на извършения анализ се установи, че през 2025 г. нивото на удовлетвореност на потребителите от административното обслужване, предоставяно от администрацията на ДА ДРВВЗ е високо.

Тази оценка се подкрепя от липсата на постъпили сигнали, жалби и негативна обратна връзка, както и от резултатите от проведените вътрешни наблюдения, които потвърждават спазването на утвърдените стандарти за качество, ефективност и комуникация.

Констатираните несъответствия са с ограничен характер и са своевременно отстранени чрез предприети организационни и обучителни мерки.

Системата за събиране и анализ на обратна връзка функционира ефективно и осигурява условия за непрекъснато подобряване.

В заключение, през 2025 г. ДА ДРВВЗ е осигурила качествено, достъпно и ефективно административно обслужване, в съответствие с нормативните изисквания и добрите административни практики.