**Годишен доклад за оценка на административното обслужване, измерване и анализ на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от Министерството на транспорта, информационните технологии и съобщенията за 2021 година**

Съгласно чл. 24, ал. 5 от Наредбата за административното обслужване, всяка администрация създава и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка от потребителите.

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

* Текущо състояние на административното обслужване при спазване на принципа „едно гише“;
* Отчет на предоставените административни услуги от структурните звена на министерството за 2021 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 Приемна на министерството като фронт-офис във връзка с административното обслужване на физически и юридически лица при спазване на организационния принцип „на едно гише“. Каналите на достъп за връзка с министерството са разширени в удобство на гражданите и бизнеса – чрез пощенски услуги, телефони за връзка, интернет, възможност за устно подаване на предложение, сигнал, жалба, заявление и др.

Чрез електронния адрес на министерството [mail@mtitc.government.bg](mailto:mail@mtitc.government.bg) предоставяме възможност по електронен път да се подават и получават документи, включително заявяване на административна услуга. В почти всички случаи, от потребителите не се изисква наличие на универсален електронен подпис. В тази връзка, министерството предоставя пълна информация на официалния си интернет сайт с цел улесняване достъпа на потребителите и реализиране пълните възможности на електронния адрес.

Дейностите по административното обслужване и реализираните административни услуги годишно се отчитат и чрез попълване на данни в Интегрираната информационна система на държавната администрация. Предвид цялостния обем на административните услуги, най-голям процент (по отношение на начина на подаване/получаване на услугата) заема обмен по електронен път. Тези услуги, които са извършени на място, са свързани с получаване на оригинални документи, които подлежат на последващи процедури в други администрации, изискващи оригинали.

Заявленията по Закона за достъп до обществена информация (ЗДОИ) в голямата си част постепенно започнаха да се обменят по електронен път. За 2021 година решенията по ЗОП са получени от заявителите, както следва:

- по електронен път – 45 решения;

- чрез „Български пощи“ ЕАД – 11 решения.

Тоест, значителна част от административното обслужване в министерството се осъществява по електронен път.

***Отчет на предоставените административни услуги от структурните звена на министерството за 2021 г.***

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

През 2021 г. в информационната система за документооборот *EVENTIS R7* са регистрирани 113 бр. заявления за предоставяне на административни услуги от администрацията на министерството, от които:

1. Предоставяне на достъп до обществена информация – 57 бр. заявления;
2. Издаване на удостоверение за осигурителен доход /УП-2/ - 17 бр.;
3. Издаване на удостоверение за осигурителен (трудов) стаж /УП-3/ - 13 бр.;
4. Заверка на документи, издадени от МТИТС и/или ведомствата, на които е правоприемник, от ВРБК към министъра на транспорта, информационните технологии и съобщенията, подлежащи на легализация и използване в чужбина – 25 бр. подадени заявления;
5. Издаване на разрешение за пресичането на железопътните линии от железопътната инфраструктура с пътищата от републиканската пътна мрежа, местните пътища, улиците, тръбопроводите, кабелните и въздушните високоволтови и нисковолтови линии и други, както и свързването на железопътните линии от железопътната инфраструктура – 32 бр.

***Препоръки и предложения на потребителите на административни услуги за 2021 г. чрез форма за обратна връзка;***

С цел измерване на удовлетвореността от административното обслужване и по повод заявяване и предоставяне на административни услуги, министерството предлага на гражданите анкетна карта като форма за обратна връзка. 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.

През 2021 г. гражданите са попълнили общо 15 бр. анкетни карти, като положително мнение за административното обслужване в министерството е констатирано и в петнадесетте от картите. Резултатите от проучването най-общо показват позитивното отношение и удовлетвореност от административното обслужване от страна на гражданите, чието мнение е индикатор за работата на служителите от администрацията на министерството при контакта им с гражданите. В частта, обособена за антикорупция, на 100 % от попълнените анкетни карти не са посочени данни за наличие на корупционни практики в министерството.

Потребителите оценяват положително по-лесния и удобен достъп до министерството, възможността да използват различни канали за заявяване на услуги, предоставяни от администрацията. Каквото е естеството на работата с граждани, през отчетния период бяха проведени множество телефонни разговори с потребителите, като през отчетния период не сме имали оплаквания, относно организацията и извършването на административните услуги.