



АНАЛИЗ

НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА

АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

2023 г.

Настоящият доклад е изготвен и публикуван на интернет страницата на Областна администрация Кърджали в изпълнение на нормативните разпореждания на чл. 24, ал. 6, 7 и 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО).

Съгласно НАО, потребител е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административно обслужване чрез заявления/искания за издаване на индивидуални административни актове за предоставяне на административни услуги, за извършване на други административни действия по искания, уведомления и декларации, които са предвидени в нормативен акт, сигнали, предложения, жалби и други и/или които осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.

Главната цел на проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги е повишаването на качеството на административното обслужване в ОА Кърджали, с насоченост към всички потребители на услуги.

Настоящият анализ е изготвен в изпълнение на чл.24 от Наредбата за административно обслужване и следва Методологията, разработена от Администрацията на Министерския съвет, обхващайки следните методи:

1. Извършване на анкетни проучвания;
2. Провеждане на консултации със служителите
3. Провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи
4. Описание на пътя на потребителя
5. Осигуряване на приемно време за граждани и организации
6. Анализ на сигнали
7. Анализ на медийни публикации

1. Извършване на анкетни проучвания

Анкетните проучвания са най-масово използваният и популярен метод за получаване на обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите във всички сфери на обществения живот, включително по отношение на административното обслужване. Анкетата е сред методите, които са подходящи за постоянно, ежедневно получаване на обратна връзка и измерване на удовлетвореността. Анкетно проучване за получаване на обратна връзка за извършено административно обслужване за конкретна услуга се прави и при обслужване по телефон – непосредствено преди приключването на разговора се задава въпрос доколко потребителят е останал удовлетворен от обслужването.

Анкетите са широко разпознаваеми сред потребителите, но стандартният вид анкети, независимо на хартия или електронни, не провокира интереса на потребителите и много малка част от тях ги попълват едва след настояване от страна на служителите. Анкетната карта, която използва ОА Кърджали съдържа кратки въпроси с избираем отговор с цел по-бързо попълване, но почти никога не се отправят предложения за подобряване на работата ни.

Анкетните проучвания в ОА Кърджали се провеждат чрез:

- Попълване на място в Центъра за административно обслужване (ЦАО);
- Предоставяне на анкети от администрацията до редовните потребители и връщане от последните при последващо посещение;
- Електронно попълване от потребителите и изпращане по мейл – на интернет страницата на ОА Кърджали;
- Провеждане на анкетно проучване по телефона.

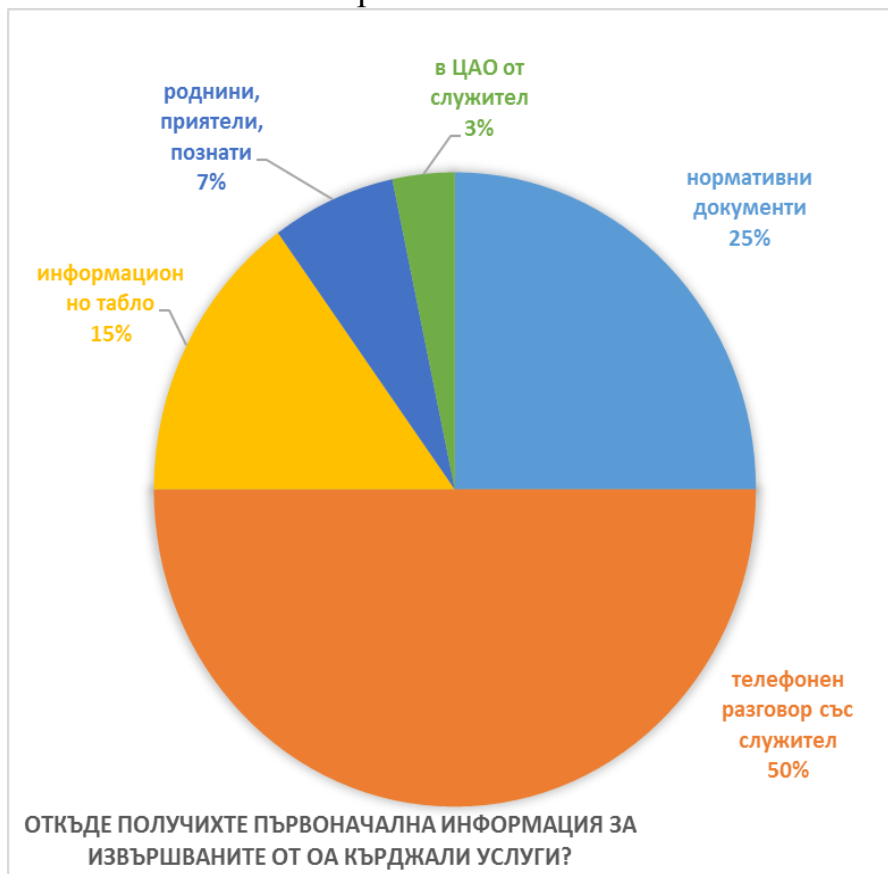
В изпълнение на чл.24, ал.2, т.1 от Наредбата за административно обслужване е изготвена анкета за проучване и измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги. Анкетата съдържа 13 въпроса и бе предоставяна на гражданите в продължение на цялата 2023 г. на място в центъра за административно обслужване (ЦАО) и гишето за предоставяне на услугата „Заверка с апостил“, както и на интернет страницата на ОА. Проучването обхваща попълнени и обработени **общо 55 броя анкетни карти (от които 26 броя са направени по телефона)** по образец при консултиране на граждани и юридически лица на хартиен носител. Електронни анкетни карти отново не са постъпили, както и през предходните години.

Анкетните карти са анонимни и се попълват на доброволен принцип. Установеният механизъм за обратна връзка не търси цялостно обществено мнение, а изградено лично впечатление на потребителя от административното обслужване в ОА Кърджали. Въпросите в анкетната карта са насочени пряко към получаване на информация и поставяне на конкретна оценка с цел анализ и предприемане при необходимост на мерки за повишаване качеството на обслужване. Всеки въпрос изпълнява конкретна задача, допринасяща за извършване на анализ и определяне нивото на удовлетвореност – информационна политика, качество на обслужване, компетентност на служителите, профил на потребителя на административни услуги и др.

Мнозинството от анкетирани са ползвали и преди услугите на ОА Кърджали, а няколко от тях за пръв път посещават центъра за административно обслужване.

Всички анкетирани са открили лесно информация за интересуващата ги административна услуга, което е резултат от усилията на администрацията да предоставя информация за потребителите по достъпен начин, чрез всички налични комуникационни канали – информационно табло, интернет сайт, административен регистър.

Анкетирани потребители на административни услуги на ОА Кърджали са използвали широко възможностите на различните комуникационни и информационни канали. Най-чест източник на информация (50%) през изминалата година е бил телефонен разговор със служител от фронт-офиса, както и предходните години, но процентното съотношение е по-малко. От нормативни документи са се информирали 25%, което бележи ръст спрямо 2023 г. От роднини, приятели, познати са почерпили информация 7 на сто от анкетирани. 15 % от потребителите са използвали информационното табло във фоайето на ОА, за да си набавят необходимата информация, а 3% от служител в ЦАО. Потребителите не са посочили интернет сайта на ОА, което породило недоумение, тъй като в предишни проучвания това беше основен източник на информация. При анализа бе установено, че отговорът „от интернет страницата на Областна администрация Кърджали“ се е слял с „от телефонен разговор със служител на администрацията“ и явно не е бил забелязан като възможен от анкетирани. За отстраняване на грешката, бяха отпечатани нови анкетни карти.



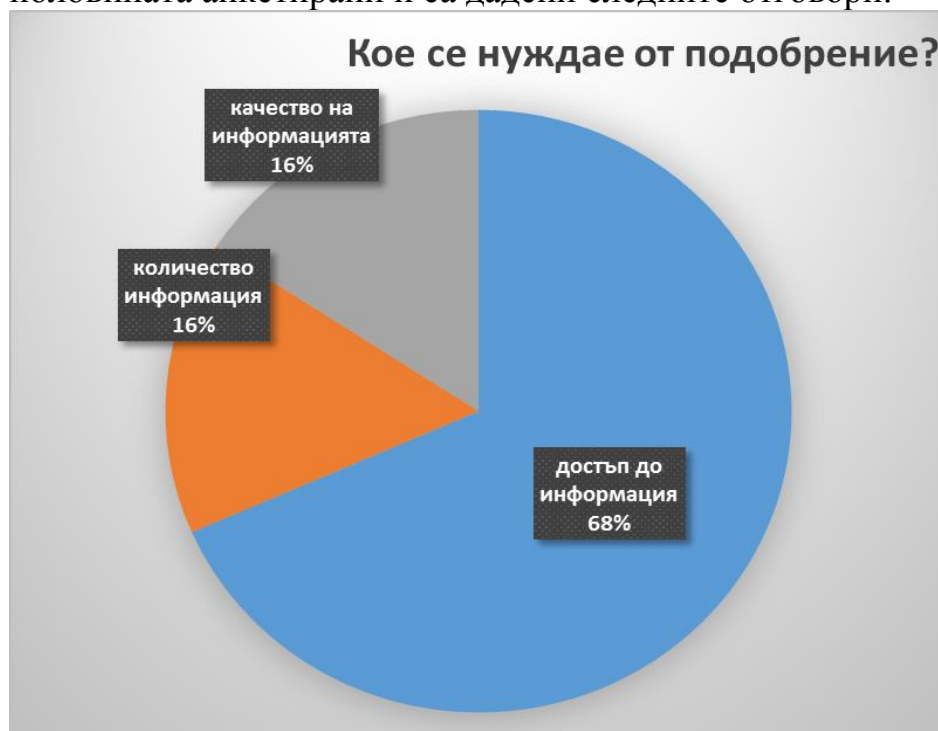
100% от анкетиранияте смятат, че информацията, която са получили от служителите на ОА Кърджали е достъпна, изчерпателна и разбираема.

На въпросите, свързани с работата на служителите, всички анкетирани са отговорили, че са обслужени от компетентни служители, като отношението на служителите към тях е било вежливо и внимателно. Няма данни за грубо и пренебрежително отношение или липса на знания и компетентност у обслужващите служители.

Видно от отговорите, всички административни услуги са извършени в законоустановените срокове, което може да бъде потвърдено и от деловодната система. Анкетиранияте са доволни и от работното време на гишето за административно обслужване, което е съобразено с работното време на администрацията, определено с УПОА, т.е. от 9.00 ч. до 17.30 ч. без прекъсване.

Понастоящем в звеното за административно обслужване работи само един старши експерт. По време на работните почивки и отпуски, тя се замества от технически изпълнители, назначени по национална програма за подпомагане на хора с увреждания и „Помощ при пенсиониране“ или от младши експерт в дирекция АКРРДС, които са обучени да работят с деловодната система и да обслужват потребители.

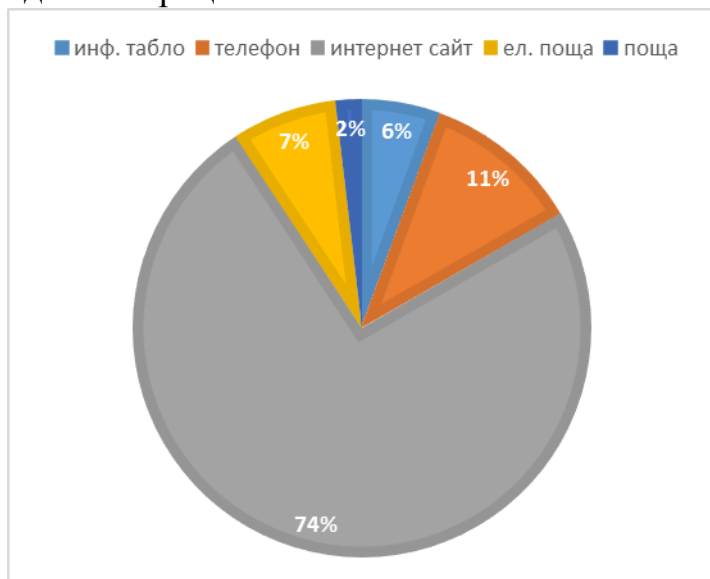
На въпроса „Кое се нуждае от подобрене?“ са отговорили по-малко от половината анкетирани и са дадени следните отговори:



За подобряване на количеството и качеството на информацията са разпечатани листовки с най-често задавани въпроси, кратка форма на Хартата на клиента и друга информация, която ще бъде оставена на разположение на потребителите в ЦАО на видно място – на информационното табло. Подготвя се и поставяне на електронно информационно табло във фоайето пред ЦАО. Достъпът до ЦАО е затруднен поради факта, че фоайето пред него се използва едновременно както от областната, така и от общинската администрация. В същото време и двете институции са с контролиран достъп и отделни входове-

изходи. Предстои в най-скоро време Община Кърджали да премести намиращия се на партерния етаж на ОА отдел ГРАОН и да освободи помещенията.

Най-предпочитаните канали за предоставяне на информация са: интернет страницата на ОА – 74%, телефон – 11%, информационни табла – 6% и електронна поща 7%. Прави впечатление значително повишеното ниво на предпочитане за получаване на информация от интернет сайта на администрацията.



В анкетата бе включен и въпрос „Как бихте реагирали, ако станете свидетел на корупционни действия или жертва на подобно отношение?“. За разлика от предходни години 90% от потребителите възнамеряват да уведомят областния управител, а останалите ще се обърнат към друг компетентен орган. Не е постъпил нито един отговор „Няма да реагирам“, което е показателно първо за все по-силно развитата нетърпимост към подобни порочни практики и на второ място за повишеното доверие у институцията „Областен управител“. Един от допълнителните отговори гласи: „Ще заснема и ще я пусна в социалните мрежи“. В същото време, от момента на поставянето на кутията и откриването на електронната поща за сигнали за корупция, не е постъпвал нито един сигнал.

На сайта на ОА няма постъпили анкети.

При проведени телефонни разговори са попълнени 26 анкети, които са с по-малък брой въпроси предвид факта, че по телефона потребителите са още по-малко склонни да отговарят на въпроси, които не касаят конкретно тяхното искане и предпочитат да получат бърза и точна информация. Тъй като анкетата в този случай не е напълно анонимна, не се задават въпроси относно възрастта и образованието на потребителя, а полът се определя по гласови данни. Резултатите са подобни на горните. **Няма регистрирани оплаквания от лошо административно обслужване.**

През текущата 2024 г. се предвижда съставянето на нова анкета за удовлетвореността на потребителите.

2. Провеждане на консултации със служителите

Методът е от изключително значение за получаването на неформална обратна връзка от потребителите на административни услуги, тъй като се използват възприятията и впечатленията на служителите, които ежедневно контактуват с тях. При използването му следва да се отчете обстоятелството, че не са рядкост ситуациите, в които потребителят не желае, независимо от причината за това, да предостави формална (писмена или съзнателно потърсена устна) обратна връзка. Това се наблюдава както в случаите, когато той е недоволен от обслужването и има конкретни оплаквания, така и в тези от тях, когато е останал с позитивни впечатления от предложеното му административно обслужване.

Въпреки това потребителите споделят със служителя в Центъра или със служителя от бекофиса, с който контактува, своето мнение или възприятие относно качеството на обслужването. Това може да стане гласно или негласно - чрез поведение (вербално, с жестове на тялото или чрез лицето). Така служителите в ЦАО са в състояние да придобиват преки впечатления от степента на удовлетвореност на потребителя, които могат да бъдат много полезни при цялостното измерване на тази удовлетвореност.

За прилагането на този метод се провеждат регулярни консултативни срещи между служителите в ЦАО, служителите от специализираната администрация (бекофис) и главния секретар, на които да се дискутира и обсъжда идентифицираната неформална обратна връзка, дадена от потребителите.

В ОА Кърджали през 2023 год. са проведени редовни такива общи консултативни срещи между главния секретар, старши експерта по административно обслужване, техническият сътрудник на гишето за услугата „Заверка с апостил“, съответно заместващите ги служители – младши експерти и главен специалист, извършващи услугата „Заверка с апостил“ в дирекция АПОФУС, директора на дирекция АКРРДС и съответно служителите, изпълняващи функции по изпълнение на административни слуги в сферата на държавната собственост и регионалното развитие.

Отново, както и през предходната година, най-голям обем от потребители се наблюдава за услугата „Заверка с апостил“, при която основно имаме два типа – физически лица, които масово не владеят български език, трудно пишат и си попълват заявленията и юридически лица – посреднически фирми, които извършват услугата от името на физически лица. До момента не е постъпвал нито един сигнал (писмен или устен) за лошо административно обслужване. Ситуацията е подобна и при останалите услуги, като най-многобройни са заявленията за услуга 1972 Издаване на удостоверение за наличие/липса на акт за държавна собственост на имот. Наблюдава се все по-добра информираност на гражданите по отношение на административните услуги, предлагани от ОА Кърджали, което се дължи на компетентността на служителите от фронт-офиса,

пълната и изчерпателна информация на интернет сайта на администрацията, на информационното табло във фоайето на сградата и на присъединяването на ОА Кърджали към Портала за електронни услуги на държавната администрация. Служителите срещат затруднения при комуникация с потребители с майчин език, различен от българския, основно на потребителите с двойно гражданство.

След анализа на получената информация, могат да се изведат следните акценти:

- Служителите считат, че гражданите изразяват добра удовлетвореност от качеството на предлаганите им административни услуги, за което свидетелства липсата на писмени или устни сигнали за некачествено обслужване;

- Според служителите в около 98% от случаите гражданите използват гласни форми за изразяване на мнението и възприятието си по повод качеството на предлаганото им обслужване;

- Служителите, ангажирани пряко с предоставяне на административни услуги са на мнение, че процесът на административно обслужване понякога е бил затрудняван от малките помещения на ЦАО, които не позволяват пребиваването в тях едновременно на повече от 1-2 потребители. Освен това се наложи изместването на входа на гишето за апостили откъм фоайето, за да се намали струпването на главния вход на Областната администрация.

Горните проблеми могат лесно да бъдат решени с освобождаването на партерния етаж от страна на Община Кърджали, което ще позволи разширяване и подобряване на достъпа до ЦАО.

3. Провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи

Редица нормативни актове предвиждат взаимодействие и координация между правителството, от една страна, и неправителствените организации, работодатели, организации на работодателите и работниците и служителите, от друга страна, чрез консултативни съвети, комисии, работни групи. Тези структури могат да бъдат използвани за подобряване на административното обслужване.

На основание чл.31, ал.2 от Закона за администрацията и чл.16, ал.2 и чл.17 от Общите правила за подобряване организацията на работа на областните администрации, ежегодно всички териториални звена на територията на област Кърджали предоставят годишни доклади за дейността си, където имат възможност да дадат и препоръки към ОА Кърджали относно необходимостта от съдействие при определени въпроси или подобряване на съвместната ни работа. Тези доклади се обобщават и се предоставят на вниманието на областния управител. За 2023 г. отново няма отправени препоръки към работата на ОА Кърджали.

Консултациите с представители на частния сектор и на гражданското общество са заложени като един от принципите на осъществяване на дейността на администрациите съгласно чл. 2, ал. 7 от Закона за администрацията (ЗА). Съветите като консултативен орган на изпълнителната власт осигуряват необходимата координация при определянето и провеждането на държавната политика в дадена област или по особено важни въпроси от обществена значимост, към които биха могли да бъдат отнесени и въпросите за организацията на административното обслужване и за удовлетвореността от предоставяните административни услуги.

Друг съществен етап от процеса по провеждане на консултациите, предшестващо самото им провеждане, е предоставянето на цялата необходима информация във връзка с въпросите, които ще се решават от консултативния орган. Публично е оповестен на участващите в консултациите заинтересовани лица и редът за провеждане на заседанията на консултативния орган. При отправянето на покана за заседание винаги се изпраща и своевременно дневен ред за обсъжданите теми, а след това на участващите се предоставя подробен протокол.

4. Описание на пътя на потребителя

Методът на описанието на пътя на потребителя е добре позната и използвана техника за подобряване качеството на предоставяните услуги в частния бизнес, която постепенно навлиза и в сферата на публичните услуги. Конкретно у нас този метод все още е малко познат и съответно слабо използван.

Методът се базира на визуализации, за да илюстрира връзката, която потребителят има със съответната организация за определен период от време. Схемата се показва от гледната точка на потребителя, което осигурява поглед върху общото му впечатление. Това помага на организацията да разбере и да се справи по-добре с нуждите на потребителя и с неговото недоволство, когато той използва съответната услуга.

Такава схема е представена на интернет сайта на ОА в рубриката „Често задавани въпроси“, където с достъпни примери са посочените случаи, при които гражданите могат да се обърнат към областния управител и да видят нагледно пътя на една преписка (с началото тяхното заявяване на услуга) в ОА Кърджали.

5. Осигуряване на приемно време за граждани и организации

Съгласно Административнопроцесуалния кодекс административните органи са длъжни да приемат граждани и представители на организации и да изслушват техните предложения и сигнали в определени и предварително оповестени дни и часове. Задължение за определяне на приемно време за всяко от местата, в които администрацията осъществява дейност, е предвидено и в Закона за администрацията.

С оглед на прилагането на тези правила е необходимо администрациите да определят приемното време и да го оповестят чрез публикуване на интернет страницата на администрацията или по друг начин. За целта областният управител и неговият заместник още с встъпването си в длъжност определят приемни дни и часове за граждани, които са оповестени публично на интернет сайта на администрацията, както и в Центъра за административно обслужване и на информационното табло във фоайето на ОА. През изминалата 2023 г. са постъпили 13 заявления за среща с политическото ръководство на областната администрация, като по-голямата част от тях касаят лични проблеми, свързани с намиране на работа, жилище и т.н.

6. Анализ на сигнали

Съгласно чл. 2, ал. 4 на ЗА администрацията е длъжна да дава отговор на гражданите и юридическите лица на отправени от тях сигнали по въпроси, които представляват техен законен интерес, по ред, определен със закон.

Сигналите са изрично предвидени и уредени в Административнопроцесуалния кодекс (АПК). Глава осма от кодекса е посветена на принципите и реда за приемането и разглеждането на сигнали и предложения. Анонимни сигнали не се регистрират.

През 2023 г. в ОА Кърджали са постъпили 70 броя сигнали, жалби и молби за съдействие, като основният използван канал е електронна поща, за разлика от предходни години, когато по-голямата част от сигналите постъпваха чрез обикновена или препоръчана поща, на хартиен носител. Мнозинството от сигналите (над 80%) са подадени от граждани и неформални граждански организации, само 4 броя са от кметове на населени места и 5 броя са от институции.

Основните теми, по които гражданите подават сигнали и жалби са в областта на екологията – нерегламентирани сметища, безстопанствени кучета, замърсявания от различен характер – 34 на сто от всички сигнали. Другата голяма част от жалбите касаят незаконно строителство и други въпроси, относими към разпоредбите на Закона за устройство на територията (20%). През отчетния период се наблюдава повишаване броя на жалбите, свързани с нововъведената „синя зона“ в гр. Кърджали, както и улици, нуждаещи се от ремонт на територията на цялата област. Получени са единични сигнали във

връзка със социални проблеми, пътища от републиканската пътна мрежа, спорове за имоти и др.

Във връзка с правомощията на ОУ за осъществяване на контрол по Наредбата за административно обслужване, е постъпил един сигнал срещу Общинска администрация Кирково за незаведено заявление в срок. След извършване на проверка от страна на ОА Кърджали е установено, че сигналът е неправомерен и Общинската администрация не е извършила нарушение, поради което не са съставени предписания.

Всички получени сигнали са разгледани по надлежния ред, препратени са по компетентност или е изисквана информация, като в немалко от случаите се е налагало да бъдат изпращани напомнителни писма от наша страна. Няма нито един сигнал, оставен без разглеждане и процедиране, като цялата кореспонденция е изпращана и с копие до подателя на сигнала/жалбата, с което се е поддържала непрекъснатата му осведоменост по неговия случай.

В резултат на бързата и компетентна реакция на служителите на ОА Кърджали нито един от сигналите не е забавен в администрацията, като стриктно се спазват сроковете по АПК. Съответно няма регистрирани оплаквания за неполучен отговор от страна ОА.

7. Анализ на медийни публикации

Медийните публикации са важен източник на информация за администрациите за нагласата на потребителите и тяхната удовлетвореност от административното обслужване на обществото като цяло или обслужването, извършвано от конкретна администрация.

При използване на този метод е важно да се съобрази, че медиите осигуряват публичност и достъпност на информацията за голям брой хора, като при коректно и експертно изложение се представя обективен анализ на обслужването или на конкретна услуга чрез медиите заедно с ефектите върху заинтересованите страни.

Анализ на съдържанието е изследователски метод в рамките на емпиричните хуманитарни и социални науки за анализ на текстове в различни формати. Методът за анализ на съдържанието се различава от статистическия количествен анализ с качествено изследване на темите, които се изследват. Анализът на печата и прегледът на съобщенията в електронните медии се използват от дълго време като база за контент-анализ. Този анализ обаче се фокусира върху това какво точно е съдържанието, а не това как то е възприето от целевата му аудитория. Така например контент-анализът на вестници осигурява информация за това, какви съобщения са публикувани в медиите, но не показва какво е въздействието им върху аудиторията (за което трябва да се изследва съдържанието, а не аудиторията) и какъв е броят на читателите (което също не е пряко свързано със самото съдържание).

Изготвен е анализ на съдържанието на публикуваните прессъобщения за Областния управител на област Кърджали за цялата 2023 г. Публикациите са групирани в следните направления:

1. *Благотворителни инициативи на областния управител – 10%.*
2. *Срещи на областния управител с представители на международни общности – 5%.*
3. *Участия и подкрепа от страна на областния управител за културни и образователни инициативи – 19%.*
4. *Дейности по защита от бедствия – 14%.*
5. *Дейности, свързани със социални и здравни услуги за населението в област Кърджали – 10%.*
6. *Дейности по организационно-техническата подготовка на изборите за народни представители и за кметове и общински съветници – 11%.*
7. *Срещи на областния управител с представители на местната власт в област Кърджали – 15%.*
8. *Дейности, свързани с популяризирането на туризма в област Кърджали – 8%.*
9. *Други – 8%.*

Няма данни за медийни публикации, отразяващи негативно мнение към дейностите на областния управител и неговата администрация.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

На потребителите на административни услуги бяха осигурени всички налични възможности на електронното управление, като едновременно с това не бе преустановена възможността за входиране и получаване на документи в центъра за административно обслужване. Не се наблюдава засилване интереса на гражданите към използване на дистанционните начини на заявяване и получаване на административни услуги. На място в администрацията са заявени общо 12 134 броя услуги, чрез лицензиран пощенски оператор – 26 бр., по електронен път чрез препоръчана електронна поща – 1 услуга, по електронен път чрез обикновена електронна поща (имейл адрес на заявителя) – 18 броя услуги. На разположение на потребителите е и възможност за устно заявяване на услуги от потребителите, които не са организации, като протоколът за устно заявяване е съобразен с примерния образец на протокол съгласно с Приложение № 1 към чл. 7, ал. 2 на Наредбата за административно обслужване. Служителите от Центъра за административно обслужване разполагат с готови протоколи и стандартизирани образци на заявления, които предоставят на потребителите. По служебен път се осигуряват всички издавани от администрацията документи/данни, необходими за издавани от ОА акт/ услуга. За осъществяване на административното обслужване на потребителите ОА Кърджали осигурява по служебен път информация, документи и/или данни от други администрации.

Административното обслужване на физическите и юридическите лица в Областна администрация - Кърджали се извършва в Център за

административно обслужване, при спазване на принципа за обслужване на “едно гише” и непрекъсваем режим на работа с потребителите, в рамките на обявеното работно време.

Съгласно чл. 20 на НАО административното обслужване в държавната администрация се осъществява при задължително спазване от всички администрации на общи стандарти за качество на административното обслужване, които са описани по съдържание и смисъл в приложение № 7.

През отчетния период бяха подобрени техническите условия за качествено предоставяне на административни услуги чрез подмяна на амортизирано оборудване и осигуряване на квалифицирани електронни подписи на всички служители. Движението на документите на хартия бе сведено до възможния минимум – резолюциите се извършват чрез деловодната система, обменът на документи се осъществява в електронен вариант чрез споделени папки във вътрешната мрежа на ОА.

Към момента Областна администрация Кърджали не може да изпълни в цялост изискванията на Стандарта за осигуряване на подходящи условия и достъпност до и във служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване (Приложение №7 към чл.20, ал.1 от НАО). Причината за това е заемането на 90% от площта на фойето и служебните помещения на първия етаж от Общинска администрация Кърджали, която помещава там отдел „ГРАОН“. Отправени са неколкократно искания за освобождаването на целия сектор към кмета на общината, но до момента не са предприети никакви действия в това отношение. Въпреки това са осигурени:

а) удобен и лесен достъп, посредством изградена удобна рампа пред входа на ОА и разполагане на ЦАО на първия етаж;

б) подходящи условия за възрастни хора, бременни жени, хора с увреждания, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца - оформление на пространството във фойето и помещенията, позволяващо свободно придвижване с инвалидни и/или детски колички, места за сядане, места за попълване и подаване на заявления/искания, получаване на документи и информация, места за плащане и други, които са съобразени с потребностите на съответните потребители;

в) достатъчно широки пространства за изчакване на реда с осигурена възможност: за сядане на не по-малко от 4 потребители, за попълване и окомплектоване на заявления/искания с осигурени поне една маса, бюро или плот, както и за подаване на заявления/искания, с обща площ не по-малко от 12 кв. м – във фойето пред ЦАО;

г) осветление, покриващо всички зони във вътрешните пространства на помещенията, с брой и разположение на осветителните тела, които осигуряват достъпност на обслужването и на информацията във всички помещения.

ПРЕПОРЪКИ:

1. Да се постави киоск с визуализация на административните услуги на ОА в/пред ЦАО;
2. Да се актуализира анкетната карта за проучване на удовлетвореността на потребителите;
3. След освобождаване на помещенията на първия етаж от страна на общинската администрация, да се изпълни качествен ремонт и преустройство, отговарящо на изискванията на НАО.