



ДОКЛАД

за оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги в Агенция „Пътна инфраструктура“ през 2023 г.

Настоящият доклад е изготвен в изпълнение на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административно обслужване (НАО). Докладът включва информация за цялостният процес по организация, изпълнение и отчитане на дейностите, свързани с получаване на обратна връзка с потребителите на административни услуги и удовлетвореността на потребителите на предоставяните административни услуги, предоставяни на място в Центровете за административно обслужване (ЦАО) на Агенция „Пътна инфраструктура“ (АПИ).

Административното обслужване е ключово звено в структурата на Агенция „Пътна инфраструктура“, тъй като то осъществява основният контакт с външните потребители на административни услуги и професионално и компетентно обслужва тези техни потребности.

Съгласно допълнителните разпоредби на 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.

В Агенция „Пътна инфраструктура“ е организирана и се проследява обратна връзка с потребителите на административни услуги, чрез използване и прилагане на методи за обратна връзка, определени във Вътрешните правила за организация на административното обслужване в АПИ, които са публикувани на интернет страницата на агенцията. При прилагане на методите за обратна връзка и при изследване и измерване на удовлетвореността на потребителите за качеството на предоставяните административни услуги в АПИ са спазени изискванията, предвидени в НАО и Методологията за измерване

и управление на удовлетвореността на потребителите, приета с РМС № 246/10.04.2020 г. за одобряване на Ръководство за разработване на Харта на клиента и Методология за измерване удовлетвореността на потребителите.

Измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги се осъществява чрез използването и прилагането на следните задължителни методи за обратна връзка, посочени в чл. 24, ал. 2 и ал. 3 от НАО:

- извършване на анкетни проучвания;
- провеждане на срещи и консултации със служителите от ЦАО;
- извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
- анализ на сигнали, предложения, жалби, похвали;
- анализ на медийни публикации.

Прилагането на изброените методи позволява изследването на различни елементи на удовлетвореността на потребителите на административни услуги.

След утвърждаване на Вътрешните правила за организация на административното обслужване в АПИ със заповед РД-11-892/26.09.2017г., последно изменени със Заповед РД-11-1190/20.10.2021г. и Хартата на клиента на АПИ със Заповед РД-11-894/26.09.2017г., последно изменена със Заповед РД-11-522/11.04.2023г., ежегодно се събират и обработват анкетни карти (приложение 4 към доклад 93-01-8562/27.10.2017г.) за проучване на потребителската удовлетвореност от административните услуги предлагани от Агенция „Пътна инфраструктура“.

Обработените и анализирани анкетни карти са както следва: 21 бр. получени във външно деловодство на ЦА на АПИ за период януари – декември 2023г. и 109 бр. в Специализираните звена (ОПУ) на АПИ за период януари – декември 2023 г.

В приложената таблица 1 се представя честотата на ползване на административни услуги предоставяни в ЦА на АПИ за 2023г., както и тенденция в сравнение с 2022 г. :

Честота на ползване	2023г.	2023г.	2022г.	2022г.	2023г. / 2022г.	2023г. / 2022г.
Често	76%	16	75%	9	1.00%	леко увеличение
Понякога	14%	3	0%	0	14.00%	увеличение
Рядко	10%	2	25%	3	-15.00%	спад

Таблица 1

В таблица 2 се представя честота на ползване на административни услуги предоставяни в Специализираните звена (ОПУ) на АПИ за 2023г., както и тенденция в сравнение с 2022 г. :

Честота на ползване	2023г.	2023г.	2022г.	2022г.	2023г. / 2022г.	2023г. / 2022г.
Често	49%	53	40.26%	31	8.74%	увеличение
Понякога	31%	34	32.47%	25	-1.47%	лек спад
Рядко	20%	22	27.27%	21	-7.27%	спад

Таблица 2

Видно от приложената информация, се наблюдава запазване на процента на потребителите на административни услуги с честота „често“ и увеличение на тези, които се възползват „понякога“ от услугите, предоставяни в ЦА на АПИ, докато в ЦАО на ОПУ наблюдаваме увеличение на ползващите „ често“ административни услуги в сравнение с 2022г. Причината е

появата на нови потребители във връзка с пререгистрация на МПС с валидна електронна винетка и такива ползватели социална винетка, но прехвърлящи собствеността на лично МПС, така също има ръст на потребители на услугата - издаване на разрешителни за движение на извънгабаритни и / или тежки пътни превозни средства.

В таблица 3 се представя оценката на степента на удовлетвореност от информацията за предлаганите административните услуги в ЦА на АПИ, получена от различни източници, като информационното табло на АПИ, интернет страницата на АПИ, консултация на място със служител в ЦАО, контакт по телефона и т.н., за 2023г., както и тенденция в сравнение с 2022г.:

Оценка на предлаганите административни услуги в ЦА на АПИ	2023г.	2022г.	2023г. / 2022г.	2023г. / 2022г.
Много доволен	52.38%	16.67%	35.71%	увеличение
Доволен	38.10%	33.33%	4.77%	леко увеличение
Не мога да преценя	0.00%	16.67%	-16.67%	спад
Недоволен	4.76%	0.00%	4.76%	леко увеличение
Много недоволен	4.76%	33.33%	-28.57%	спад

Таблица 3

В таблица 4 представя оценката на степента на удовлетвореност от информацията за предлаганите административните услуги в ОПУ, получена от различни източници, като информационното табло в ОПУ, интернет страницата на АПИ, консултация на място със служител в ЦАО и т.н., за 2023г., както и тенденция в сравнение с 2022г.:

Оценка на предлаганите административни услуги в ОПУ на АПИ	2023г.	2022г.	2023г. / 2022г.	2023г. / 2022г.
Много доволен	56.88%	40.26%	16.62%	увеличение
Доволен	38.53%	45.45%	-6.92%	спад
Не мога да преценя	2.75%	10.39%	-7.64%	спад
Недоволен	0.00%	1.30%	-1.30%	лек спад
Много недоволен	1.83%	2.60%	-0.77%	запазва се

Таблица 4

Видно от приложената информация, се наблюдава сериозно увеличение на добрата оценката на удовлетвореност от информацията за предлаганите административните услуги, получена от различни източници в ЦА на АПИ и ОПУ. Посочилите оценка „много доволен“ и „доволен“ за ЦАО на АПИ и ОПУ е над 90%, което предполага, че се спазват редовно всички нормативни изисквания за предоставяне на административни услуги, както и по – висок стандарт и управление на този процес.

Ниската оценка е с посочени причини – „Усложнени процедури при подаване на документи, „Исклучително бавно обслужване“ и „Създаването на формални пречки от страна на служители“. Тази обратна връзка изисква да се работи още в посока повишаване на административната компетентност на служителите в ЦАО на АПИ и ОПУ чрез допълнително

обучение и по – задълбочено познаване на необходимите документи и стъпки при заявяване на административна услуга.

В таблица 5 се представя оценката на качеството на обслужване от страна на служителите в ЦА на АПИ за 2023г., както и тенденция в сравнение с 2022г.:

Оценка на качеството на обслужване от страна на служителите в ЦА на АПИ	2023г.	2022г.	2023г. / 2022г.	2023г. / 2022г.
Отлично	71.43%	25%	46.43%	увеличение
Много добро	9.52%	16.67%	-7.15%	спад
Добро	9.52%	25%	-15.48%	спад
Задоволително	0.00%	0.00%	0.00%	запазва се
Не задоволително	9.52%	33.33%	-23.81%	спад

Таблица 5

В таблица 6 се представя оценката на качеството на обслужване от страна на служителите в Специализираните звена (ОПУ) на АПИ за 2023г., както и тенденция в сравнение с 2022г.:

Оценка на качеството на обслужване от страна на служителите в ОПУ на АПИ	2023г.	2022г.	2023г. / 2022г.	2023г. / 2022г.
Отлично	78.90%	42.86%	36.04%	увеличение
Много добро	12.84%	38.96%	-26.12%	спад
Добро	7.34%	11.69%	-4.35%	лек спад
Задоволително	0.92%	2.60%	-1.68%	лек спад
Не задоволително	0.00%	3.90%	-3.90%	лек спад

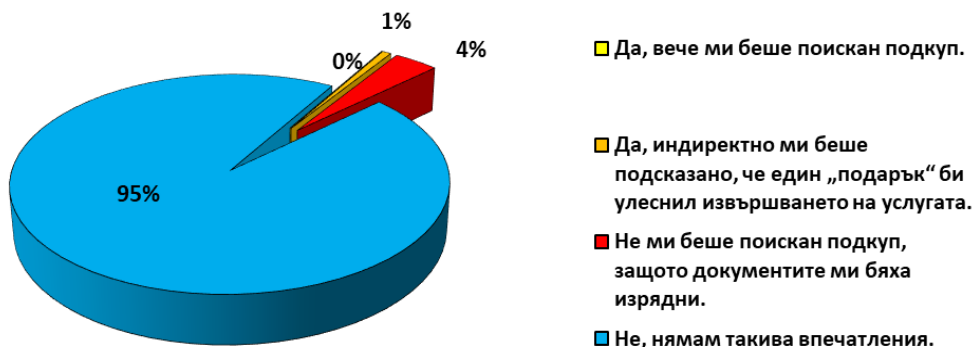
Таблица 6

Видно от приложената информация се наблюдава сериозно повишаване на отличната обратна връзка за качеството на обслужване от страна на служителите в ЦА на АПИ и ОПУ. Като една от основните причини за тази оценка е по-високата компетентност като цяло на служителите, по – бързата обработка на документите, яснота и прозрачност при проследяване на стъпките до приключване и получаване на съответната административна услуга. Така канализирани, процесите по предоставяне на услуги са още по – достъпни, което води до повишаване на потребителската удовлетвореност и доверие в техния администратор в лицето на Агенция „Пътна инфраструктура“. Приблизително 90% от анкетираните лица посочват, че обслужването е от добро до отлично за ЦА на АПИ, а при Специализираните звена (ОПУ) на АПИ този процент е близо 99%.

С цел измерване на корупционният риск във връзка с изпълнението на предвидените мерки в антикорупционния план в МРРБ, на въпрос 8 от анкетната карта – „Според Вас, има ли корупция

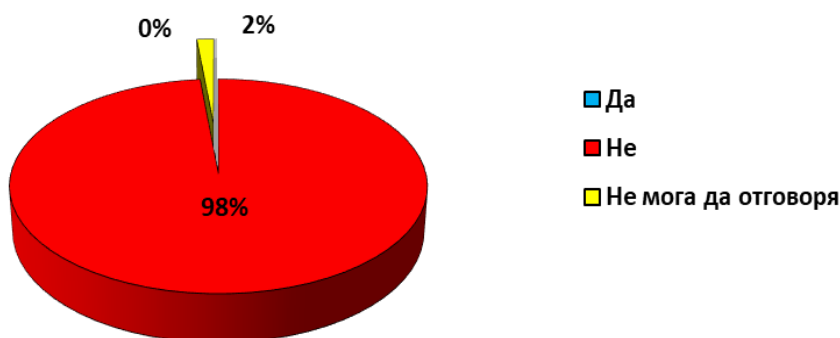
в Агенция „Пътна Инфраструктура“? и въпрос 9 – „Предлагано ли Ви е да ускорите по незаконен начин изпълнението на административната процедура?“, в една анкетна карта е посочен отговор „Да, индиректно ми беше подсказано, че един "подарък" би улеснил извършването на услугата“, а в други пет анкетни карти е посочен отговор „Не ми беше поискан подкуп, защото документите ми бяха изрядни“. В 124 бр. анкетни карти на същият въпрос е отговорено с „Не, нямам такива впечатления“.

8. Според Вас, има ли корупция в Агенция „Пътна Инфраструктура“?



Близо 98% от анкетиранияте, отговарят отрицателно на въпроса за искане на подкуп за ускоряване изпълнението на определени административни услуги, което потвърждава високото доверие и безпристрастност в предоставянето на същите от страна на служителите в ЦА на АПИ и ОПУ.

9. Предлагано ли Ви е да ускорите по незаконен начин изпълнението на административната процедура?



Анализът на анкетните карти като цяло показва запазване на положителната оценка за удовлетвореност от административните услуги, извършвани от АПИ, като направените препоръки са основно за коригиране на усложнените процедури при подаване на документи, бавното обслужване от страна на служителите, създаването на формални пречки от страна същите, ускоряване на сроковете за получаване на информация и контрол на точността и верността при подаване на същата.

Повечето от анкетиранияте лица използват услугите на агенцията повече от един път, което означава добро познаване на организацията на административно обслужване и изразяват в повечето случаи положително мнение за служителите на АПИ.

Изследването за 2023 г. е планирано в рамките на функционалните задължения на отдел „Административно обслужване“ в дирекция „Административно обслужване, човешки ресурси и управление на собствеността“ в АПИ.

Анкетните проучвания в АПИ се провеждат чрез получаване на анкета на хартиен носител на място в ЦАО на АПИ и ОПУ и пускането ѝ в обозначена за целта кутия.

Предстои качването на анкетната карта на сайта на Агенцията, както и насочване вниманието на потребителите за попълване на същите по електронен път с цел подобряване на административното обслужване и ускоряване на тяхната обработка.

Анализът на анкетните карти показва, че е постигнато максимално ниво на желана ефективност при осъществяване на основните цели на администрацията – предоставяне на административното обслужване, съобразено с интересите на потребителите.

Действия за подобряване на административното обслужване през 2024 г.

- **Провеждане на работни срещи и консултации със служителите.**

Ежедневно със служителите от ЦАО се обсъждат конкретни казуси във връзка с предоставяните административни услуги и потребителите получават навременна и точна информация за предоставяните административни услуги.

Предвидени са обучения на служителите в различни модули за професионално развитие към Институт по публична администрация, с цел повишаване на тяхната компетентност и ефективност при изпълнение на служебни ангажименти по предоставяне на административни услуги.

- **Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали.**

Съгласно обработената информация от анкетните карти получени в ЦАО на АПИ и ОПУ през 2023г., не са постъпвали сигнали и жалби относно лошо административно обслужване или отказ от предоставяне на административна услуга.

Предложенията относно административното обслужване, са във връзка с опростяване на процедурите при подаване на документи, както и със скъсяване на сроковете при издаване на съответният административен документ, независимо, че това е уредено нормативно. Похвалите за служителите и за организация на административното обслужване са обикновено устни или споделени по телефона.

- **Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“ – регулярно.**