



## ДОКЛАД

### за оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги в Агенция „Пътна инфраструктура“ през 2021 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 ключов показател за ефективното функциониране на всяка администрация и за успешното приложение на принципите за добро управление. В Агенция „Пътна инфраструктура“ административното обслужване се осъществява от Центровете за административно обслужване, които са разположени на комуникативни и удобни места за потребителите на административни услуги.

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“ през 2021 г. са предприети необходимите действия за изпълнението на общите стандарти за качество, посочени в Приложение № 7 към чл. 20, ал 1 от НАО както следва:

- стандарт за единно наименование на ЦАО;
- стандарт за осигуряване на подходящи условия за достъпност до и в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване;
- стандарт за указателни табели за местонахождението на ЦАО;

- стандарт за поддържане на актуална информация да достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване;
- стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административното обслужване;
- стандарт за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори;
- стандарт за спазване на правила за комуникацията с потребителите;
- стандарт за начина за предоставяне на информация относно административното обслужване;
- стандарт за време за изчакване на обслужването;
- стандарт за намаляване броя на посещенията на гише при осъществяване на административното обслужване;
- стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер;
- стандарт използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри;

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 и Хартата на клиента на АПИ със заповеди РД-11-892/26.09.2017г. и РД-11-894/26.09.2017г., 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: 37 бр. получени във външно деловодство на ЦА на АПИ за период януари – декември 2021г. и 92 бр. в Специализираните звена (ОПУ) на АПИ за период януари – декември 2021 г.

В приложената таблица 1 се представя честотата на ползване на административни услуги предоставяни в ЦА на АПИ за 2021г., както и тенденция в сравнение с 2020 г. :

Честота на ползване	2021г.	2021г.	2020г.	2020г.	2021г. / 2020г.	2021г. / 2020г.
Често	45.95%	17	58.14%	25	-12.19%	спад
Понякога	32.43%	12	9.30%	4	23.13%	увеличение
Рядко	21.62%	8	32.56%	14	-10.94%	спад

Таблица 1

В таблица 2 се представя честота на ползване на административни услуги предоставяни в Специализираните звена (ОПУ) на АПИ за 2021г., както и тенденция в сравнение с 2020 г. :

Честота на ползване	2021г.	2021г.	2020г.	2020г.	2021г. / 2020г.	2021г. / 2020г.
Често	41.30%	38	53.03%	70	-11.73%	спад
Понякога	32.61%	30	28.03%	37	4.58%	увеличение
Рядко	26.09%	24	18.94%	25	7,15%	увеличение

Таблица 2

Видно от приложената информация, се наблюдава увеличение в ползването на административни услуги с честота „понякога и рядко“, предоставяни в ЦА на АПИ и ОПУ и лек спад в ползването с честота „често“ на същите услуги в сравнение с 2020г. Причината е появата на нови потребители във връзка с пререгистрация на МПС и ползването на винетка.

В таблица 3 се представя оценката на качеството на предлаганите административни услуги в ЦА на АПИ за 2021г., както и тенденция в сравнение с 2020г.:

Оценка на предлаганите административни услуги в ЦА на АПИ	2021г.	2020г.	2021г. / 2020г.	2021г. / 2020г.
Отлично	59.46%	48.84%	10.62%	увеличение
Много добро	13.51%	13.95%	-0.44%	запазва се
Добро	5.41%	2.33%	3.08%	увеличение
Задоволително	2.70%	4.65%	-1.95%	спад
Не задоволително	18.92%	30.23%	-11.31%	спад

Таблица 3

В таблица 4 се представя оценката на качеството на предлаганите административни услуги в Специализираните звена (ОПУ) на АПИ за 2021г., както и тенденция в сравнение с 2020г.:

Оценка на предлаганите административни услуги в ОПУ на АПИ	2021г.	2020г.	2021г. / 2020г.	2021г. / 2020г.
Отлично	50.00%	44.70%	5.30%	увеличение
Много добро	34.78%	24.24%	10.54%	увеличение
Добро	10.87%	19.70%	-8.83%	спад
Задоволително	2.17%	4.55%	-2.38%	спад
Не задоволително	2.17%	6.82%	-4.65%	спад

Таблица 4

Видно от приложената информация, се наблюдава една по-висока оценка на предоставяните административни услуги в ЦА на АПИ и ОПУ. Това предполага, че се спазват

редовно всички нормативни изисквания за предоставяне на административни услуги, както и по – висок стандарт и управление на този процес. Ниските оценки ще бъдат преразгледани и ще се търсят проблемните места с цел актуализиране и подобряване.

В таблица 5 се представя оценката на качеството на обслужване от страна на служителите в ЦА на АПИ за 2021г., както и тенденция в сравнение с 2020г.:

Оценка на качеството на обслужване от страна на служителите в ЦА на АПИ	2021г.	2020г.	2021г. / 2020г.	2021г. / 2020г.
Отлично	72.97%	60.47%	12.15%	увеличение
Много добро	5.41%	6.98%	-1.57%	лек спад
Добро	2.70%	2.33%	0.37%	запазва се
Задоволително	8.11%	2.33%	5.78%	увеличение
Не задоволително	10.81%	27.91%	-17.10%	спад

Таблица 5

В таблица 6 се представя оценката на качеството на обслужване от страна на служителите в Специализираните звена (ОПУ) на АПИ за 2021г., както и тенденция в сравнение с 2020г.:

Оценка на качеството на обслужване от страна на служителите в ОПУ на АПИ	2021г.	2020г.	2021г. / 2020г.	2021г. / 2020г.
Отлично	60.87%	65.91%	-5.04%	лек спад
Много добро	23.91%	18.18%	5.73%	увеличение
Добро	11.96%	9.09%	2.87%	увеличение
Задоволително	1.09%	3.03%	-1.94%	лек спад
Не задоволително	2.17%	3.79%	-1.62%	лек спад

Таблица 6

Видно от приложената информация се наблюдава една по-висока оценка на качеството на обслужване от страна на служителите в ЦА на АПИ и ОПУ, което е следствие от по – добра вътрешна организация и канализиране на процесите по предоставяне на административни услуги. Приблизително 80% от анкетиранията лица посочват, че обслужването е на много добро или отлично ниво. При Специализираните звена (ОПУ) на АПИ за 2021г. този процент е близо 85%.

Анализът на анкетните карти като цяло показва положителна оценка за удовлетвореност от административните услуги, извършвани от АПИ, като направените препоръки са основно за сроковете и точността на информацията. Повечето от анкетиранията 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.

През 2020 г. бяха приети нормативни промени в Наредбата за административно обслужване (ДВ. Бр. 9 от 31.01.2020 г.) насочени към цялостна реформа

в стандартите за качеството на административното обслужване и подобряване на системата за обратна връзка с потребителите на административни услуги.

Измерването и анализирането на удовлетвореността на потребителите на административни услуги имат за цел:

- да се улеснят потребителите при ползването на административни услуги и да се създаде възможност за получаване на професионална консултация за видовете административни услуги, за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението в регламентирания срок на всяка от тях;
- да се предостави надеждна обратна връзка с потребителите на административни услуги, като същевременно се усъвършенстват механизмите за това;
- да се подобри достъпа до административни услуги и да се повиши качеството на административното обслужване.

Планираното и извършено проучване за 2021 г. обхваща цялостно предоставяните услуги и дейности при административното обслужване в АПИ, като при наблюдението се акцентира на прилагането на общите нормативни изисквания при осъществяването на административното обслужване и спазване стандартите за качество при предоставянето на административни услуги.

Конкретните цели на проучването включват:

- изследване създадената в АПИ организация на административно обслужване и управлението на качеството му, във връзка с приетите промени в НАО и РМС № 246/10.04.2020 г.
- прилагане на механизмите за обратна връзка в АПИ, съгласно нормативните изисквания на НАО и РМС № 246/10.04.2020 г. и изследване на ефективността на процеса на прилагане.

### **1. Методи за обратна връзка използвани в АПИ**

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

Изследването за 2021 г. е планирано в рамките на функционалните задължения на отдел „Административно обслужване“ в дирекция „Административно обслужване, човешки ресурси и управление на собствеността в АПИ.

#### **1.1 Извършване на анкетни проучвания**

Анкетното проучване се използва за постоянно и непрекъснато получаване на обратна връзка и измерване удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги от АПИ. Анкетната карта дава най-обща възможност за получаване на обратна връзка как служителите се справят с административното обслужване в различните му направления. Насочеността на Анкетната карта е към изследване на определен обхват от действия по спазване на стандартите за качество на административното обслужване.

Анкетните проучвания в АПИ се провеждат чрез:

- Получаване на анкета на хартиен носител на място в ЦАО в АПИ и пускането и в обозначена за целта кутия.

През 2021 г. в АПИ са попълнени 129 броя анкетни карти.

Необходимо е да се предприемат нови мерки за насочване вниманието на потребителите за попълване на анкетни карти и по електронен път с цел подобряване на административното обслужване.

Постигната е желаната ефективност при осъществяване на основните цели на администрацията – предоставяне на административното обслужване, съобразено с интересите на потребителите.

### **1.2 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. Потребителите получават отговори на запитванията си на място в ЦАО, в рамките на не повече от 10 минути.

### **1.3 Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали.**

Съгласно подадена информация от териториалните звена, предоставящи административни услуги през 2021 г. не са постъпвали сигнали и предложения относно административното обслужване, съгласно Глава осма от АПК. Не са постъпвали жалби в тази област, а постъпили похвали за служителите и за организация на административното обслужване са устни или са отразени в попълнените анкетни карти.

## **2. Действия за подобряване на административното обслужване през 2022 г.**

Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“ – регулярно (по телефона от началник на отдел Административно обслужване за проследяване на цялостната организация по предоставяне на административни услуги в ЦАО в АПИ).

Проследяване на мнения и препоръки с акцент предоставяне на повече електронни административни услуги и подобрена достъпност чрез интернет с цел установяване нагласата на потребителите и тяхната удовлетвореност от административното обслужване в АПИ.