

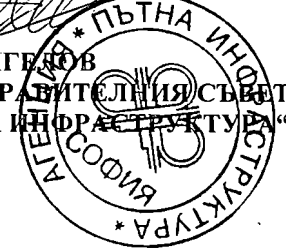


МИНИСТЕРСТВО НА РЕГИОНАЛНОТО
РАЗВИТИЕ И БЛАГОУСТРОЙСТВОТО
АГЕНЦИЯ „ПЪТНА ИНФРАСТРУКТУРА“



УТВЪРДИЛ:

ИНЖ. ВЕНЦИСЛАВ АНГЕЛОВ
ПРЕДСЕДАТЕЛ НА УПРАВИТЕЛНИЯ СЪВЕТ
НА АГЕНЦИЯ „ПЪТНА ИНФРАСТРУКТУРА“



ДОКЛАД

за оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги в Агенция „Пътна инфраструктура“ през 2022 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“ през 2022 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: 12 бр. получени във външно деловодство на ЦА на АПИ за период януари – декември 2022г. и 77 бр. в Специализираните звена (ОПУ) на АПИ за период януари – декември 2022 г.

В приложената таблица 1 се представя честотата на ползване на административни услуги предоставяни в ЦА на АПИ за 2022г., както и тенденция в сравнение с 2021 г. :

Честота на ползване	2022г.	2022г.	2021г.	2021г.	2022г. / 2021г.	2022г. / 2021г.
Често	75%	9	45.95%	17	29.25%	увеличение
Понякога	0%	0	32.43%	12	-32.43%	спад
Рядко	25%	3	21.62%	8	3.38%	увеличение

Таблица 1

В таблица 2 се представя честота на ползване на административни услуги предоставяни в Специализираните звена (ОПУ) на АПИ за 2022г., както и тенденция в сравнение с 2021 г. :

Честота на ползване	2022г.	2022г.	2021г.	2021г.	2022г. / 2021г.	2022г. / 2021г.
Често	40.26%	31	41.30%	38	-1.04%	лек спад
Понякога	32.47%	25	32.61%	30	-0.14%	запазва се
Рядко	27.27%	21	26.09%	24	1,18%	леко увеличение

Таблица 2

Видно от приложената информация, се наблюдава увеличение в ползването на административни услуги с честота „често и рядко“, предоставяни в ЦА на АПИ и запазване като цяло на честота „често, понякога и рядко“ в ОПУ на същите услуги в сравнение с 2021г. Причината е появата на нови потребители във връзка с пререгистрация на МПС и ползването на електронна винетка и toll такси, както и нови 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 т.н., за 2022г., както и тенденция в сравнение с 2021г.:

Оценка на предлаганите административни услуги в ЦА на АПИ	2022г.	2021г.	2022г. / 2021г.	2022г. / 2021г.
Много доволен	16.67%	59.46%	-42.79%	спад
Доволен	33.33%	13.51%	19.82%	увеличение
Не мога да преценя	16.67%	5.41%	11.26%	увеличение
Недоволен	0.00%	2.70%	-2.70%	спад
Много недоволен	33.33%	18.92%	14.41%	увеличение

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 т.н., за 2022г., както и тенденция в сравнение с 2021г.:

Оценка на предлаганите административни услуги в ОПУ на АПИ	2022г.	2021г.	2022г. / 2021г.	2022г. / 2021г.
Много доволен	40.26%	50.00%	-9.74%	спад
Доволен	45.45%	34.78%	10.67%	увеличение
Не мога да преценя	10.39%	10.87%	-0.48%	запазва се
Недоволен	1.30%	2.17%	-0.87%	запазва се
Много недоволен	2.60%	2.17%	0.43%	запазва се

Таблица 4

Видно от приложената информация, се наблюдава запазване на добрата оценката като цяло на степента на удовлетвореност от информацията за предлаганите административните услуги, получена от различни източници 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 решения за подобряване, както и допълнително обучение с цел повишаване на административната компетентност на служителите в ЦАО на АПИ и ОПУ.

В таблица 5 се представя оценката на качеството на обслужване от страна на служителите в ЦА на АПИ за 2022г., както и тенденция в сравнение с 2021г.:

Оценка на качеството на обслужване от страна на служителите в ЦА на АПИ	2022г.	2021г.	2022г. / 2021г.	2022г. / 2021г.
Отлично	25%	72.97%	-47.97%	спад
Много добро	16.67%	5.41%	11.26%	увеличение
Добро	25%	2.70%	22.30%	увеличение
Задоволително	0.00%	8.11%	-8.11%	спад
Не задоволително	33.33%	10.81%	22.52%	увеличение

Таблица 5

В таблица 6 се представя оценката на качеството на обслужване от страна на служителите в Специализираните звена (ОПУ) на АПИ за 2022г., както и тенденция в сравнение с 2021г.:

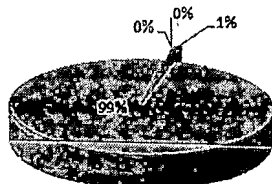
Оценка на качеството на обслужване от страна на служителите в ОПУ на АПИ	2022г.	2021г.	2022г. / 2021г.	2022г. / 2021г.
Отлично	42.86%	60.87%	-18.01%	спад
Много добро	38.96%	23.91%	15.05%	увеличение
Добро	11.69%	11.96%	-0.27%	запазва се
Задоволително	2.60%	1.09%	1.51%	леко увеличение
Не задоволително	3.90%	2.17%	1.73%	леко увеличение

Таблица 6

Видно от приложената информация се наблюдава една по-ниска оценка на качеството на обслужване от страна на служителите в ЦА на АПИ и запазване на високата оценка на обслужване в ОПУ. Като една от основните причини посочена в анкетните карти е бавното обслужване и струпването на опашки в ЦАО. Това налага създаване на по – добра вътрешна организация и канализиране на процесите по предоставяне на административни услуги. Приблизително 67% от анкетиранията лица посочват, че обслужването е от добро до отлично за ЦА на АПИ, а при Специализираните звена (ОПУ) на АПИ този процент е близо 94%.

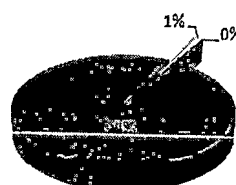
Важно е да се отбележи, че на въпрос 8 – „Според Вас, има ли корупция в Агенция „Пътна Инфраструктура“? и въпрос 9 – „Предлагано ли Ви е да ускорите по незаконен начин изпълнението на административната процедура?“, близо 100% от анкетиранията, отговарят отрицателно, което потвърждава високото доверие и безпристрастност в предоставените административни услуги.

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



- Да, вече ми беше поискан подкуп.
- Да, индиректно ми беше подсказано, че един „подарък“ би улеснил извършването на услугата.
- Не ми беше поискан подкуп, защото документите ми бяха изрядни.
- Не, нямам такива впечатления.

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



- Да
- Не
- Не мога да отговоря

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 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.

Планираното и извършено проучване за 2022 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.

Изследването за 2022 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.

През 2022 г. в ЦАО на АПИ и ОПУ са попълнени 89 броя анкетни карти.

Предстои 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.

Действия за подобряване на административното обслужване през 2022 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.

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

Съгласно обработената информация от ЦА на АПИ и ОПУ, предоставящи административни услуги през 2022 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.

- **Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“ – регулярно.**
- **Проследяване на мнения и препоръки с акцент предоставяне на повече електронни административни услуги и подобрена достъпност чрез интернет с цел постигане на положителна нагласа на потребителите и повишаване на тяхната удовлетвореност от административното обслужване в АПИ.**

Съгласували:

Айсел Адем
Директор на Дирекция АОЧРУС

Мария Митова
Началник отдел АО, дирекция АОЧРУС

Изготвил:
Наталия Дервенска
Главен експерт в отдел АО, дирекция АОЧРУС