

## ГОДИШЕН ДОКЛАД

### ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТНОСНО АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В АГЕНЦИЯ „МИТНИЦИ“ – 2019 Г.

В изпълнение на Наредбата за административно обслужване и Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Агенция „Митници“ беше извършено проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги в митническата администрация.

Агенция „Митници“ предоставя 54 бр. административни услуги, информация за тях е достъпна на интернет страницата на агенцията, в Административния регистър, поддържан от Министерски съвет чрез Интегрираната информационна система на държавната администрация, и на Единна точка за достъп до предоставяните от митническата администрация електронни услуги, в съответствие с инициативата Електронни митници на Европейския съюз, като подлежащите на вписвания обстоятелства и последвалите промени в тях се актуализират своевременно.

Предвидените с Решение № 338 на МС от 2017 г. за приемане на мерки за намаляване на административната тежест върху гражданите и бизнеса чрез премахване на изискването за предоставяне на някои официални удостоверителни документи на хартиен носител от компетентността на Агенция „Митници“ са изпълнени.

В Секторната стратегия за развитие на електронното управление в Агенция "Митници" - е-Митници и пътна карта за изпълнението ѝ, е определена и политиката на Агенция „Митници“ за разширяване обхвата на услугите по електронен път. След успешното приключване на проект БИМИС 2020 са реализирани и усъвършенствани услуги и регистри, които ще спомогнат за намаляване на административната тежест и улесняване правенето на бизнес.

За период 01.01.2019 г. – 31.12.2019 г., жалбите по повод лошо административно обслужване или непредоставяне на административна услуга са 0 бр.

През изминалата 2019 г. Агенция “Митници“ гарантира ефикасно функциониране на бизнес процесите си по предоставяне на административни услуги с фокус удовлетвореност на клиентите. Целите, поставени при реализиране на административното обслужване, бяха предоставяне на достъпна, изчерпателна и навременна за потребителите информация и разширяване обхвата на услугите, предоставяни по електронен път.

#### **Провеждане на проучването**

Периодът на провеждане на проучването е 01.01.2019 г. – 31.12.2019 г.

Удовлетвореността на клиентите относно административното обслужване е измерена чрез попълване на анкетна карта на място в центровете за административно обслужване

и чрез попълване на електронна анкетна карта на интернет страницата на агенцията. Използван е и механизъм на непрекъснато оценяване на потребителите в процеса на обслужване – при заявяване и предоставяне на услугата.

Останалите канали за обратна връзка – пощенска кутия за мнения, препоръки и сигнали, дневник за мнения, похвали и предложения, не са използвани от потребителите за изразяване на мнение по отношение на административното обслужване.

Общо 72 бр. респонденти са изразили мнение за организацията на административното обслужване в Агенция „Митници“. Анкетните карти, които са попълнени, са анонимни. Въпросите и възможните отговори са конкретни и ясно формулирани, отнемащи малко време и усилия за попълване. Анкетата съдържа 9 въпроса и поле, в което потребителя може да даде мнение и да направи препоръки за подобряване на административното обслужване.

### **Анализиране на резултатите**

Удовлетвореността на потребителите относно административното обслужване в Агенция „Митници“ е изследвано по следните показатели:

- Използване на услугите на Агенция „Митници“

89% от анкетираните потребители са посочили, че вече са ползвали административните услуги на Агенция Митници, 11% за първи път са били потребители.

- Качество на предоставяната информация:

52% от респондентите са отговорили, че са открили лесно информация за услугите, извършвани от Агенция „Митници“, 47% от тях се затрудняват при намиране на необходимата информация, 1% са отбелязали отговор не знам.

45% от анкетираните считат, че лесно откриват информация за начина на достъп до услугите, 49 % са отбелязали, че информация за начина на достъп до услугите не се осигурява лесно, 6 % са посочили отговор „не знам“.

По-голямата част от анкетираните (46%) изразяват преценка, че предоставяната информация от Агенция „Митници“ е ясна. По отношение на точност и пълнота на информацията за предоставяните от Агенция „Митници“ административни услуги, по-голямата част от анкетираните считат, че тя е релевантна на изискванията им.

- Отношение на служителите към клиента

Регистрирана е положителна нагласа в мненията на респондентите (66%) относно отношението на служителите при работа с клиенти. 37% от анкетираните са на мнение, че компетентността на служителите при осъществяване на административното обслужване не е на необходимото ниво.

- Обстановка в която се предоставят услугите

В отговор на въпросите, свързани с обстановката, в която се предоставят административни услуги, по-голямата част от анкетираните са посочили, че достъпът до сградата на Агенция „Митници“ е лесен, както и ориентирането в нея.

В сградите на административните звена на митническата администрация има ясно обозначаване и лесно достъпно местоположение на центровете за административно обслужване за всички потребители. Прилага се гъвкаво работно време, съобразено с потребностите на клиентите ни.

- Приоритети за подобряване

По отношение на приоритетите за подобряване на административното обслужване, респондентите са отбелязали всички показатели, т.е. за тях предоставяните услуги не са достатъчни и изчерпателни и е необходимо да се подобрят аспектите от обслужването, посочени в анкетната карта.

На база на резултатите и препоръките и коментарите от анкетното проучване, могат да бъдат направени следните изводи:

1. Предоставената информация на потребителите е оценена като лесно достъпна, но въпреки това потребителите очакват още подобрения по отношение на достъпността и качеството ѝ.
2. Като цяло отговорите от анкетните карти сочат добро отношение от страна на потребителите по повод предоставените услуги и информация, и удовлетворителност от отношението на служителите към потребителя.
3. Проявена е критичност към достъпа до информация, количеството и качеството на предоставяната информация, компетентността на служителите, и обстановката, в която се предоставят услуги.

Информацията, получена в процес на взаимодействие, беше анализирана и използвана за оптимизиране на работните процеси. Повишаването на професионалната подготовка на служителите в центровете за административно обслужване, както и сроковият контрол по изпълнение на етапите на процедурите по предоставяне на административни услуги и осигуряване на своевременна кореспонденция с потребителите, са приоритетна задача и през 2020 г.

Агенция „Митници“ ще продължи да предоставя на потребителите актуална и изчерпателна информация за видовете административни услуги, както и да публикува регулярно на интернет страницата си информация, предназначена за целевите групи, и свързана с предоставяните административни услуги.