



ГОДИШЕН ДОКЛАД

ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТНОСНО АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В АГЕНЦИЯ „МИТНИЦИ“ – 2021 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 52 бр. административни услуги, информация за тях е достъпна на интернет страницата на агенцията, чрез линк, който препраща към съответната услуга, публикувана на портала за предоставяне на електронни административни услуги на Министерство на електронното управление, и в Административния регистър, поддържан от Министерски съвет чрез Интегрираната информационна система на държавната администрация, като подлежащите на вписвания обстоятелства и последвалите промени в тях се актуализират своевременно.

През изминалата 2021 г. активно продължи обслужването на граждани и икономически оператори чрез звената за административно обслужване на агенцията, с акцент повишаване на степента на удовлетвореността на клиентите на митническата администрация. 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.

В съответствие с европейската и националната стратегии за развитие на електронни митници през 2021 г. Агенция „Митници“ продължи процеса по трансформиране на митническата администрация в цифрова, с цел оптимизиране на работните процеси и подобряване на електронната среда за работа и комуникацията с гражданите и бизнеса.

Провеждане на проучването

Периодът на провеждане на проучването е 01.01.2021 г. – 31.12.2021 г.

Измерването на удовлетвореността на потребителите е осъществено чрез използване и прилагане на задължителни методи за обратна връзка, посочени в чл. 24, ал. 2, т.1-5 на НАО.

Основна цел на проучването е организацията на административното обслужване в Агенция „Митници“, установяване на мнението на потребителите относно качеството на административното обслужване и анализ на резултатите, оценка на факторите и предприемане на мерки за подобряване на административното обслужване. Целевите групи са потребителите на административни услуги и служителите на Агенция „Митници“, осъществяващи дейности по административно обслужване и е на доброволен принцип за участие.

Анализиране на резултатите

➤ Попълнени анкетни карти за удовлетвореността на потребителите от административното обслужване

За целите на проучването, през първото полугодие на 2021 г. е използвана анкетна карта, утвърдена със Заповед № ЗАМ-736/ 32-129962 от 03.05.2019 г. на главния секретар на АМ.

Със Заповед № ЗАМ-1105/ 32-251650 от 05.08.2021 г. на главния секретар на АМ са утвърдени нови Вътрешни правила за организацията на административното обслужване, в т.ч. и анкетна карта за изследване удовлетвореността на потребителите от предоставяните от администрацията на АМ административни услуги. Новата анкетна карта е използвана при анкетните проучвания през второто полугодие на 2021 г.

Въпросите и възможните отговори в анкетните карти са конкретни и ясно формулирани, отнемат малко време и усилия за попълване, предполагат даването на оценка за различни аспекти от административното обслужване. Анкетните карти съдържат и поле, в което потребителя може да даде мнение и да направи препоръки за подобряване на административното обслужване.

За изследвания период общо 447 бр. респонденти са изразили мнение за организацията и качеството на административното обслужване в Агенция „Митници“ чрез попълване на анкетни карти на място, в звената за административно обслужване, и онлайн, чрез интернет страницата на агенцията. Анкетните карти, които са попълнени, са анонимни.

Мнението на анкетираните по отношение на предоставяната от АМ информация, свързана с административни услуги, е преобладаващо позитивно, процент от тях са посочили, че не са я получили своевременно. Изразена е преценка, че информацията е

ясна и релевантна на изискванията на потребителите, подадена в срок, съобразно АПК. АМ предоставя на всички потребители на административни услуги ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна, достъпна за хора с увреждания информация за предоставяните административни услуги.

В Секторната стратегия за развитие на електронното управление в Агенция "Митници" - е-Митници и пътна карта за изпълнението ѝ, е определена политиката на АМ за разширяване обхвата на услугите по електронен път. Реализирани и усъвършенствани са услуги и регистри, което спомага за намаляване на административната тежест и улесняване правенето на бизнес.

Регистрирана е положителна нагласа в мненията на анкетираниите относно отношението на служителите при работа с клиенти. За изследвания период по различни канали (чрез СървизДеск, официален електронен адрес на Агенция „Митници“, по обявените публични телефони) постъпват и се обработват питання на граждани и икономически оператори като целта е да се предостави точна и навременна информация. По телефоните или чрез електронна поща служителите в звената за административно обслужване насочват питащите към интернет официалната интернет страница, към е-портала на АМ или към други публични ресурси, където се съдържа търсената от тях информация. Специфичните въпроси се насочват към компетентните административни звена за експертно становище.

От анализа на анкетните карти е видно, че потребителите оценяват високо служителите от административни звена, участващи в предоставянето на административните услуги, като малък процент са посочили работата и компетентността им като слаба. В съответствие с утвърдените стандарти в Хартата на клиента на АМ служителите на митническата администрация имат любезно и отзивчиво отношение към потребителите на административни услуги, заинтересовани са от проблемите им и оказват съдействие при тяхното решаване.

По-голяма част от анкетираниите са посочили, че в определени случаи имат необходимост от допълнителна информация/консултация във връзка със заявената административна услуга, сегмент от тях отговарят, че често им се налага да използват допълнителна информация или консултация. АМ актуализира своевременно информацията за предоставяните административни услуги, която е достъпна на интернет страницата на агенцията и в Административния регистър, поддържан от Министерски съвет чрез Интегрираната информационна система на държавната администрация. Пълна информация за предоставяните услуги може да бъде получена и на публичните телефони

за обслужване на клиенти. Актуализирани са информационните материали, предназначени за потребителите на услугите ни:

- Информационно табло,
- Интернет-страница,
- Харта на клиента;
- Вътрешни правила за организация на административното обслужване.

Преобладаваща е преценката, че пълнотата, точността и своевременното публикуване на информация на интернет страницата на АМ е на високо ниво. Официалната интернет страница на Агенция „Митници“ е в процес на постоянна актуализация като непрекъснато се публикува информация, предназначена за гражданите и бизнеса. Съдържанието се оформя на разбираем за потребителите език, а навигирането в страницата е улеснено. Ежедневно се публикува информация за броя обработени товарни автомобили на основните ГКПП на страната, като това дава възможност икономическите оператори и неправителствени организации да анализират свободно данните, да планират по-добре своите доставки, както и да извършват своеобразен контрол върху темпа на работа на митническите служители. С цел прозрачност информацията се публикува ежедневно и в реално време и на английски език на английската версия на официалната интернет страница. През изследвания период интернет страницата на АМ е посетена от над 1,2 млн. потребители.

➤ **Проведени консултации със служителите**

Консултации със служителите е предпоставка за приемане на по-добри решения, свързани с дейността по административно обслужване, което да отговаря на обществения интерес, и се изразява в следното:

- осъществени регулярни работни срещи в звеното за административно обслужване в ЦМУ и обсъждане на получената неофициално/устно информация от потребителите (предложения и мнения) при контактите с тях, и набелязване на дейности за подобрене при констатирани пропуски и др.

- осигурени подходящи условия и достъпност до и във служебните помещения за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания, в т.ч. места за сядане, места за попълване и подаване на заявления/искания или получаване на документи и информация.

- изготвени нови Вътрешни правила за организацията на административното обслужване в АМ, утвърдени със заповед № ЗАМ-1105/ 2021 г. на главния секретар на АМ.

- актуализирани данните, публикувани в Административния регистър по чл. 61, ал. 1 от Закона за администрацията, относно предоставяните от АМ административни услуги, както и данните, публикувани в секция „Административни услуги“ на интернет страницата на агенцията.

- ежедневно актуализиране на информацията, публикувана на интернет страницата на АМ, рубрика „Най-често срещани въпроси и отговори“, която да подпомага и насочва потребителите за процеса на обслужване, често срещани ситуации, препоръки за реакция и др.

➤ **Извършени наблюдения по метода „таен клиент“**

Методът се прилага регулярно – по телефона от ръководителя на дирекция АОК, като потребител на административни услуги. Целта е да се установи до каква степен се спазват организационните стандарти и изискванията на НАО и доколко са усъвършенствани работните процеси от гледна точка на потребителите. Не са констатирани неизпълнения или пропуски.

➤ **Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали**

За периода 01.01.2021 г. – 31.12.2021 г. не са постъпвали сигнали и предложения относно поведение/ обстоятелство, свързано с административното обслужване, по смисъла на глава осма от АПК. Не са идентифицирани и жалби по повод лошо административно обслужване или непредоставяне на административна услуга.

Постъпилите похвали за служителите и за организацията на административното обслужване са устни или са отразени в попълнените анкетни карти.

➤ **Анализ на медийни публикации**

Наблюдението включва национални медии, радио, телевизия, печатни издания, информационни агенции, онлайн издания, социални мрежи и други с цел да се установи нагласата на потребителите и тяхната удовлетвореност от административното обслужване, във връзка с административните услуги и регулаторните режими, предоставяни от АМ.

През периода на изследване не са идентифицирани медийни прояви, акцентирани върху административното обслужване в АМ.

➤ **Анализ на вторична информация**

За прилагането на метода е използвана налична актуална информация във връзка с административното обслужване. Източници на информация са доклади и изследвания, свързани с административното обслужване. В резултата на анализа са идентифицираните дейности за подобрене като бързина, точност и пълнота на предоставяната информация.

Резултатите от проведеното проучване потвърждават, че при предоставяне на административни услуги в АМ, служителите спазват стандартите, поети с Хартата на клиента на АМ, посетителите са обслужвани компетентно, получили са изчерпателна информация, относно искана от тях административна услуга.

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

1. Предоставената информация на потребителите е оценена като ясна и точна, но въпреки това потребителите очакват още подобрения по отношение на пълнотата, достъпността и качеството ѝ.
2. Преобладаващата част от отговорите от анкетните карти изразяват 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, както и компетентността на служителите на агенцията.

Митническата администрация работи активно за подобряване на административното обслужване и повишаване удовлетвореността на потребителите. Постигането на добри резултати се предпоставя от усъвършенстване на професионалната подготовка на служителите, от което зависи и участието на гражданите в процеса на развитие на проектите, касаещи административното обслужване на АМ. При заявяване на административни услуги се работи за повишаване нивото на информираност на гражданите и спазване на законоустановените срокове по предоставянето им. Публикуваната информация на интернет страницата на агенцията непрекъснато се актуализира, така че тя да бъде обективна, ясна и изчерпателна. В периода на изследване АМ продължи информационната кампания по повод Брекзит като бяха следвани указанията и бяха използвани материали, подготвени от ЕК. Също така бяха организирани кампании по повод новия регламент за КешКонтрол (включително чрез разпространени материали на ГКПП), за новия ДДС пакет, за въвеждането на единните сметки на АМ – проект СЕПА, както и активно се работи по прозрачността на големите ИТ-проекти, по които работи АМ, включително финансирани от ЕС чрез ОПДУ и Европейския социален фонд.

Поддържането на открит диалог и активното търсене на мнението на потребителите на административни услуги е предпоставка за повишаване нивото на обслужване и качеството на административни услуги.