



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Министерство на финансите
Агенция „Митници“
Централно митническо управление



ГОДИШЕН ДОКЛАД

ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТНОСНО АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В АГЕНЦИЯ „МИТНИЦИ“ – 2025 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 55 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.

В началото на 2025 г. Агенция „Митници“ прие новата си стратегия, която обхваща период 2025 г. – 2028 г., със слоган „Интелигентни, ефективни и иновативни митници“, като ролята на митническата администрация е чрез активни действия да осигури благоприятна среда за работа на заинтересованите страни с реализиране на оперативна ефективност и модернизирана цифрова и дигитализирана митническа администрация.

През изминалата 2025 г. приоритет на звената за административно обслужване на Агенция „Митници“ беше оптимизиране на процеса на обслужване и удовлетвореността на гражданите и бизнеса от дейността на митническата администрация. Целта е осигуряване на достъп до изчерпателна и навременна информация, паралелно с надграждане на капацитета на предоставяните електронни услуги.

Процесът по изграждане на електронни митници и предоставяне на широк набор от електронни услуги продължава чрез развитието и усъвършенстването на митническите комуникационни и информационни системи, което спомага за намаляване на

административната тежест и улесняване правенето на бизнес. Електронното общуване на бизнеса и гражданите с митническата администрация се съществува чрез е-Портал на Агенция „Митници“, който осигурява директен и унифициран достъп до национални информационни системи на Агенцията и до централизираните системи на DG TAXUD, както и навременна и актуална информация по отношение работоспособността им. За икономическите оператори е осигурен директен обмен на данни тип система-система чрез комуникация с SSL сертификат и потребителски интерфейс за достъп до системите чрез Е-портала на Агенция „Митници“ (U2S). Изграден е Single Sign On (SSO) достъп на Е-портала на Агенцията до националните и централни системи на DG TAXUD.

Провеждане на проучването

Периодът на провеждане на проучването е 01.01.2025 г. – 31.12.2025 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 се използва анкетна карта за изследване удовлетвореността на потребителите от предоставяните от администрацията на Агенция „Митници“ административни услуги, утвърдена със Заповед № ЗАМ-1105/ 32-251650 от 05.08.2021 г. на главния секретар на АМ, изм. със Заповед № ЗАМ-401/32-67899/ 28.02.2022 г.

Въпросите и възможните отговори в анкетната карта са конкретни и ясно формулирани, отнемат малко време и усилия за попълване, предполагат даване 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 35 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. Попълнените анкетните карти са анонимни.

Мнението на анкетираните по отношение на предоставяната от АМ информация, свързана с административни услуги, е предимно позитивно. Изразена е преценка, че информацията е ясна и съответна на изискванията на потребителите, подадена в срок, съобразно АПК. АМ предоставя на всички потребители на административни услуги ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна и достъпна за хора с увреждания информация.

Установена е положителна нагласа в мненията на анкетираните относно отношението на служителите при работа с клиенти. За изследвания период по различни канали (чрез ССЕВ, 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 лицата, отправили запитване, към 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 дават висока оценка на служителите от административни звена, участващи в предоставянето на административните услуги, като работата и компетентността им е по-скоро релевантна на очакванията им. В съответствие с утвърдените стандарти в Хартата на клиента на АМ, служителите на митническата администрация имат етично и добронамерено отношение към потребителите на административни услуги, заинтересовани са от проблемите им и оказват активно съдействие при тяхното решаване.

Малка част от респондентите са посочили, че в определени случаи имат необходимост от допълнителна информация/консултация във връзка със заявената административна услуга. 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. 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.

Потребителите на административни услуги на митническата администрация при комуникация са уведомявани за възможността за заявяване на административна услуга по електронен път. Секция „Административни услуги“ е достъпна през панела, разположен на началния екран на интернет страницата на АМ, и съдържа подробна информация за всички услуги, предоставяни от митническата администрация, като по този начин, бързо и лесно, потребителите могат да проверят какви документи са им необходими, за да ползват услугата или какви средства за идентификация трябва да притежават.

Преценката, че пълнотата, точността и своевременното публикуване на информация на интернет страницата на АМ е на високо ниво, е преобладаваща. 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, навигирането в страницата е улеснено. С цел прозрачност информацията се публикува ежедневно и в реално време и на английски език на английската версия на официалната интернет страница.

➤ **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 в 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.

- 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 отдел АО, ЦМУ, 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 01.01.2025 г. – 31.12.2025 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 резултат на анализа са идентифицирани дейности за подобрение като бързина, точност и пълнота на предоставяната информация.

Резултатите от проведеното проучване потвърждават, че при предоставяне на административни услуги в АМ, служителите спазват стриктно 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 (писмено и устно), 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 качеството ѝ.
2. Преобладаващата част от отговорите от анкетните карти изразяват много 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 и професионалната квалификация на служителите на агенцията.

Агенция „Митници“ планира да продължи да работи за предоставяне на ефективно и качествено административното обслужване, и повишаване удовлетвореността на потребителите. Чрез усъвършенстването на уменията и знанията на служителите се постигат добри резултати, като се отговаря и на предизвикателствата на непрекъснато променящата се технологична среда. 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 бяха проведени редица срещи и обучения между митническите служители и бизнеса, във връзка с прилагането на митническото законодателство на ЕС и законодателството в областта на общите политики на ЕС, възлагащи функции на митниците. Бяха организирани и срещи с различни национални компетентни органи за укрепване на взаимодействието по теми от общ интерес.

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.