



## **ГОДИШЕН ДОКЛАД**

### **ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТНОСНО АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В АГЕНЦИЯ „МИТНИЦИ“ – 2022 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 59 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 година обслужването на граждани и икономически оператори чрез звената за административно обслужване на Агенцията отново беше с акцент повишаване на степента на удовлетвореността им от предоставяните административни услуги. Динамичното развитие на информационните технологии наложи ускорено създаване и надграждане на електронните услуги, както и подобряване на вътрешната административна, информационна и комуникационна инфраструктура.

С Решение № 951 от 25.11.2022 г. на Министерски съвет е приета „Секторна стратегия за развитие на електронното управление в Агенция "Митници" - "е-Митници" 2021 – 2027“ и на Пътна карта към нея. С изпълнение на мерките, заложи в новоприетата Стратегия на Агенция „Митници“ се цели продължаване процеса по трансформиране на митническата администрация в цифрова и изпълнение на поетите ангажименти от Република България, като държава членка на Европейския съюз, за улесняване на законната търговия.

## **Провеждане на проучването**

Периодът на провеждане на проучването е 01.01.2022 г. – 31.12.2022 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 е използвана анкетна карта за изследване удовлетвореността на потребителите от предоставяните от администрацията на АМ административни услуги, утвърдена със Заповед № ЗАМ-1105/ 32-251650 от 05.08.2021 г. на главния секретар на АМ.

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 114 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, нисък 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 анкетиранията 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 питащите 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 оценяват отлично служителите от административни звена, участващи в предоставянето на административните услуги, като малък процент са посочили работата и компетентността им като нерелевантна на очакванията им. 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 анкетиранията 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,
- 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 400 хил. 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 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.

- изменени със Заповед № ЗАМ-401/ 32-67899 от 28.02.2022 г. на главния секретар на АМ Вътрешни правила за организацията на административното обслужване в 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 01.01.2022 г. – 31.12.2022 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 подобрене 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 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 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. През 2022 г. продължи информационната кампания по повод 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.