

## ГОДИШЕН ДОКЛАД

### ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТНОСНО АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В АГЕНЦИЯ „МИТНИЦИ“ – 2020 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.

През изминалата 2020 г. администрацията на Агенция „Митници“ осигури качествено и безопасно административно обслужване, с фокус към удовлетвореността 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.

Гражданите и икономическите оператори бяха призовани да използват онлайн канали за комуникация, наред с това митническата администрация заложи на стриктните противоепидемични мерки като зоните за клиенти останаха отворени с обичайното работно време.

Чрез промените, извършени в рамките на проект БИМИС 2020 (фаза 1), бяха постигнати индикатори, които подобриха и улесниха достъпа на гражданите и бизнеса до услугите, предоставяни от АМ, и оптимизираха работата на администрацията.

#### **Провеждане на проучването**

Периодът на провеждане на проучването е 01.01.2020 г. – 31.12.2020 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 154 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“

88% от анкетираните потребители са посочили, че вече са ползвали административните услуги на Агенция Митници, 12% за първи път са били потребители.

- Качество на предоставяната информация:

48% от респондентите са отговорили, че са открили лесно информация за услугите, извършвани от Агенция „Митници“, 49% от тях се затрудняват при намиране на необходимата информация, 2% са отбелязали отговор не знам.

39% от анкетираните считат, че лесно откриват информация за начина на достъп до услугите, 51 % са отбелязали, че информация за начина на достъп до услугите не се осигурява лесно, 5 % са посочили отговор „не знам“.

По-голямата част от анкетираните (43%) 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 (62%) относно отношението на служителите при работа с клиенти. 40% 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 централите 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.

За период 01.01.2020 г. – 31.12.2020 г., жалбите по повод лошо административно обслужване или непредоставяне на административна услуга са 0 бр.

Информацията, получена в процес на взаимодействие, беше анализирана и използвана за оптимизиране на работните процеси. Повишаването на професионалната подготовка на служителите в централите 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 2021 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.