

ДОКЛАД

за оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги в Агенция „Пътна инфраструктура“ през 2024 г.

Настоящият доклад е изготвен в изпълнение на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административно обслужване (НАО). Докладът включва информация за цялостният процес по организация, изпълнение и отчитане на дейностите, свързани с получаване на обратна връзка с потребителите на административни услуги и удовлетвореността на потребителите на предоставяните административни услуги, предоставяни на място в Центровете за административно обслужване (ЦАО) на Агенция „Пътна инфраструктура“ (АПИ).

Административното обслужване е ключово звено в структурата на Агенция „Пътна инфраструктура“, тъй като то осъществява основният контакт с външните потребители на административни услуги и професионално и компетентно обслужва тези техни потребности съгласно общите стандарти за качество, посочени в Приложение № 7 към чл. 20, ал. 1 от НАО, както следва:

- Стандарт за осигуряване на подходящи условия и достъпност в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;
- Стандарт за поддържане на актуална информация в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;
- Стандарт за осигуряване на безплатна интернет връзка;
- Стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване;
- Стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите;
- Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер;
- Стандарт за използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри.

В Агенция „Пътна инфраструктура“ е организирана и се проследява обратна връзка с потребителите на административни услуги, чрез използване и прилагане на методи за обратна връзка, определени във Вътрешните правила за организация на административното обслужване в АПИ, които са публикувани на интернет страницата на

агенцията. При прилагане на методите за обратна връзка и при изследване и измерване на удовлетвореността на потребителите за качеството на предоставяните административни услуги в АПИ са спазени изискванията, предвидени в НАО и Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, приета с РМС № 246/10.04.2020 г.

Измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги се осъществява чрез използването и прилагането на следните задължителни методи за обратна връзка, посочени в чл. 24, ал. 2 и ал. 3 от НАО:

- извършване на анкетни проучвания;
- провеждане на срещи и консултации със служителите от ЦАО;
- извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
- анализ на сигнали, предложения, жалби, похвали;
- анализ на медийни публикации.

Прилагането на изброените методи позволява изследването на различни елементи на удовлетвореността на потребителите на административни услуги.

След утвърждаване на Вътрешните правила за организация на административното обслужване в АПИ със заповед РД-11-892/26.09.2017г., последно изменени със Заповед РД-11-1190/20.10.2021г. и Хартата на клиента на АПИ със Заповед РД-11-894/26.09.2017г., последно изменена със Заповед РД-11-522/11.04.2023г., ежегодно се събират и обработват анкетни карти (приложение 4 към доклад 93-01-8562/27.10.2017г.) за проучване на потребителската удовлетвореност от административните услуги предлагани от Агенция „Пътна инфраструктура“.

Обработените и анализирани анкетни карти са както следва: 19 бр. получени във външно деловодство на ЦА на АПИ за период януари – декември 2024г. и 111 бр. в Специализираните звена (ОПУ) на АПИ за период януари – декември 2024 г.

В приложената таблица 1 се представя честотата на ползване на административни услуги предоставяни в ЦА на АПИ за 2024г., както и тенденция в сравнение с 2023 г. :

Честота на ползване	2024г.	2024г.	2023г.	2023г.	2024г. / 2023г.	2024г. / 2023г.
Често	74%	14	76%	16	-2.00%	Лек спад
Понякога	21%	4	14%	3	7.00%	увеличение
Рядко	5%	1	10%	2	-5.00%	Лек спад

Таблица 1

В таблица 2 се представя честота на ползване на административни услуги предоставяни в Специализираните звена (ОПУ) на АПИ за 2024г., както и тенденция в сравнение с 2023 г. :

Честота на ползване	2024г.	2024г.	2023г.	2023г.	2024г. / 2023г.	2024г. / 2023г.
Често	43%	48	49%	53	-6%	Лек спад
Понякога	33%	37	31%	34	2%	Леко увеличение
Рядко	24%	26	20%	22	4%	Леко увеличение

Таблица 2

Видно от приложената информация, се наблюдава лек спад в процента на потребителите на административни услуги с честота „често“ и леко увеличение на тези, които се възползват „понякога“ от услугите, предоставяни в ЦА на АПИ.

В ЦАО на ОПУ наблюдаваме увеличение на ползващите „рядко“ административни услуги в сравнение с 2023г. Причината е появата на нови потребители във връзка с пререгистрация на МПС с валидна електронна винетка и такива ползващи социална винетка.

В таблица 3 се представя оценката на степента на удовлетвореност от информацията за предлаганите административните услуги в ЦА на АПИ, получена от различни източници, като информационното табло на АПИ, интернет страницата на АПИ, консултация на място със служител в ЦАО, контакт по телефона и т.н., за 2024г., както и тенденция в сравнение с 2023г.:

Оценка на предлаганите административни услуги в ЦА на АПИ	2024г.	2023г.	2024г. / 2023г.	2024г. / 2023г.
Много доволен	89%	52.38%	36.62%	увеличение
Доволен	11%	38.10%	-27.10%	Спад
Не мога да преценя	0.00%	0.00%	0.00%	запазва се
Недоволен	0.00%	4.76%	-4.76%	Спад
Много недоволен	0.00%	4.76%	-4.76%	Спад

Таблица 3

В таблица 4 представя оценката на степента на удовлетвореност от информацията за предлаганите административните услуги в ОПУ, получена от различни източници, като информационното табло в ОПУ, интернет страницата на АПИ, консултация на място със служител в ЦАО и т.н., за 2024г., както и тенденция в сравнение с 2023г.:

Оценка на предлаганите административни услуги в ОПУ на АПИ	2024г.	2023г.	2024г. / 2023г.	2024г. / 2023г.
Много доволен	54.05%	56.88%	-2.83%	Лек спад
Доволен	36.94%	38.53%	-1.59%	Лек спад
Не мога да преценя	6.31%	2.75%	3.56%	Леко увеличение
Недоволен	0.00%	0.00%	-1.30%	запазва се
Много недоволен	0.90%	1.83%	-0.93%	запазва се

Таблица 4

Видно от приложената информация, се наблюдава сериозно увеличение на добрата оценката на удовлетвореност от информацията за предлаганите административните услуги, получена от различни източници в ЦА на АПИ. Посочилите оценка „много доволен“ и „доволен“ за ЦАО на АПИ е 100%, докато за ОПУ има лек спад, но отново е над 90%, което предполага, че се спазват редовно всички нормативни изисквания за предоставяне на административни услуги, както и по – висок стандарт и управление на този процес.

Ниската оценка е с посочени причини – „Усложнени процедури при подаване на документи и „Създаването на формални пречки от страна на служители“. Тази обратна връзка изисква да се работи още в посока повишаване на административната компетентност на служителите в ЦАО на АПИ и ОПУ чрез допълнително обучение и по – задълбочено познаване на необходимите документи и стъпки при заявяване на административна услуга.

В таблица 5 се представя оценката на качеството на обслужване от страна на служителите в ЦА на АПИ за 2024г., както и тенденция в сравнение с 2023г.:

Оценка на качеството на обслужване от страна на служителите в ЦА на АПИ	2024г.	2023г.	2024г. / 2023г.	2024г. / 2023г.
Отлично	89.47%	71.43%	18.04%	увеличение
Много добро	10.53%	9.52%	-1.01%	Лек спад
Добро	0.00%	9.52%	-9.52%	спад
Задоволително	0.00%	0.00%	0.00%	запазва се
Не задоволително	0.00%	9.52%	-9.52%	спад

Таблица 5

В таблица 6 се представя оценката на качеството на обслужване от страна на служителите в Специализираните звена (ОПУ) на АПИ за 2024г., както и тенденция в сравнение с 2023г.:

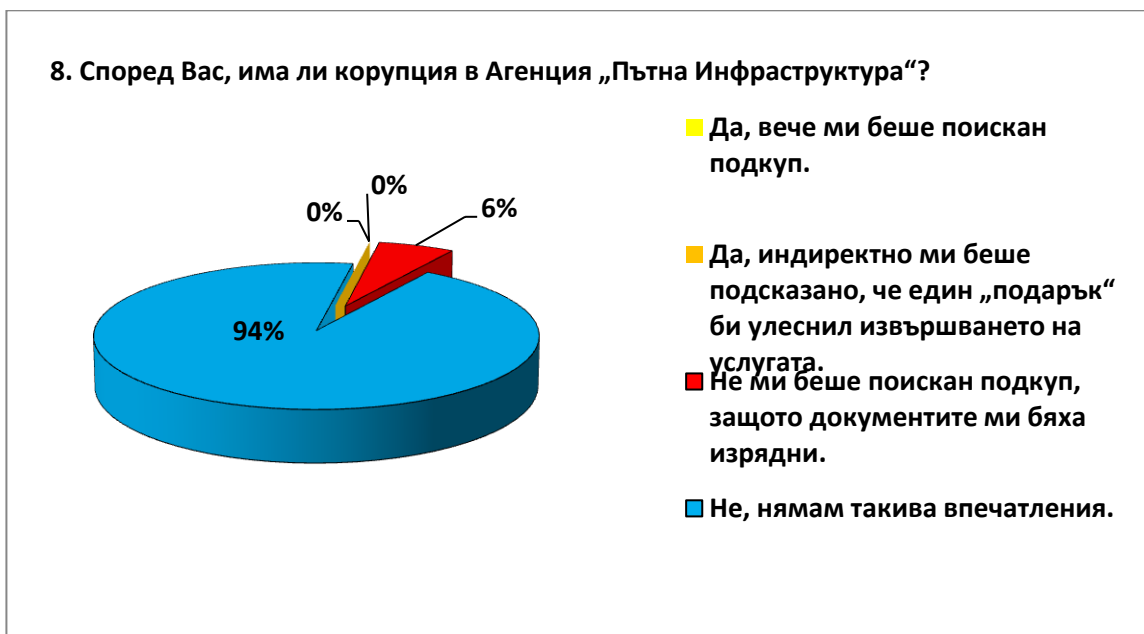
Оценка на качеството на обслужване от страна на служителите в ОПУ на АПИ	2024г.	2023г.	2024г. / 2023г.	2024г. / 2023г.
Отлично	62.16%	78.90%	-16.74%	спад
Много добро	30.63%	12.84%	17.79%	увеличение
Добро	5.41%	7.34%	-1.93%	лек спад
Задоволително	1.80%	0.92%	0.88%	запазва се
Не задоволително	0.00%	0.00%	0.00%	запазва се

Таблица 6

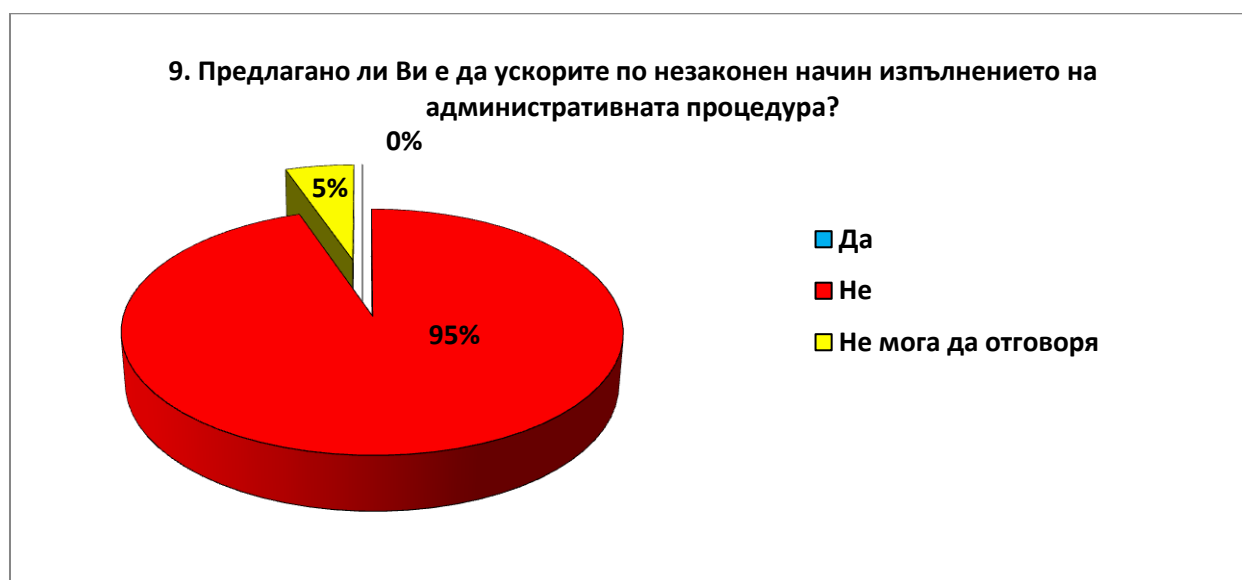
Видно от приложената информация се наблюдава сериозно повишаване на отличната обратна връзка за качеството на обслужване от страна на служителите в ЦА и ОПУ на АПИ. Като едни от основните причини за тази оценка е по-високата компетентност на служителите, по – бързата обработка на документите, яснота и прозрачност при проследяване на стъпките до приключване и получаване на съответната административна услуга. Така канализирани, процесите по предоставяне на услуги са още по – достъпни, което води до повишаване на потребителската удовлетвореност и доверие в техния администратор в лицето на Агенция „Пътна инфраструктура“. Сто процента от анкетиранията лица посочват, че обслужването е от „много добро“ до „отлично“ за ЦА на АПИ, а при Специализираните звена (ОПУ) на АПИ този процент е близо 93%.

С цел измерване на корупционния риск във връзка с изпълнението на предвидените мерки в антикорупционния план в МРРБ, на въпрос 8 от анкетната карта – „Според Вас, има ли корупция в Агенция „Пътна Инфраструктура“? и въпрос 9 – „Предлагано ли Ви е да ускорите по незаконен начин изпълнението на административната процедура?“, в осем анкетни карти е посочен отговор „Не ми беше поискан подкуп,

защото документите ми бяха изрядни“. В 123 бр. анкетни карти на същият въпрос е отговорено с „Не, нямам такива впечатления“.



Близо 97% от анкетираните, отговарят отрицателно на въпроса за искане на подкуп за ускоряване изпълнението на определени административни услуги, което потвърждава високото доверие и безпристрастност в предоставянето на същите от страна на служителите в ЦА на АПИ и ОПУ.



Анализът на анкетните карти като цяло показва запазване на положителната оценка за удовлетвореност от административните услуги, извършвани от АПИ.

Повечето от анкетираните лица използват услугите на агенцията повече от един път, което означава добро познаване на организацията на административно обслужване и изразяват в повечето случаи положително мнение за служителите на АПИ.

Насърчаването от страна на служителите за подаване на заявления и искания за административна услуга през официален e-mail на Агенцията, дава възможност за бърза обратна връзка и лесно проследяване на следващите стъпки до получаване на крайния документ.

Анкетните проучвания в АПИ се провеждат чрез получаване на анкета на хартиен носител на място в ЦАО на АПИ и ОПУ и пускането ѝ в обозначена за целта кутия.

Предстои качването на анкетната карта на сайта на Агенцията, както и насочване вниманието на потребителите за попълване на същите по електронен път с цел подобряване на административното обслужване и ускоряване на тяхната обработка.

Анализът на анкетните карти показва, че е постигнато максимално ниво на желана ефективност при осъществяване на основните цели на администрацията – предоставяне на административното обслужване, съобразено с интересите на потребителите.

Действия за подобряване на административното обслужване през 2024 г.

- **Провеждане на работни срещи и консултации със служителите.**

Ежедневно със служителите от ЦАО се обсъждат конкретни казуси във връзка с предоставяните административни услуги и потребителите получават навременна и точна информация за предоставяните административни услуги.

Предвидени са обучения на служителите в различни модули за професионално развитие към Институт по публична администрация, с цел повишаване на тяхната компетентност и ефективност при изпълнение на служебни ангажменти по предоставяне на административни услуги.

- **Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали.**

Съгласно обработената информация от анкетните карти получени в ЦАО на АПИ и ОПУ през 2024г., не са постъпвали сигнали и жалби относно лошо административно обслужване или отказ от предоставяне на административна услуга.

Предложенията относно административното обслужване, са във връзка с опростяване на процедурите при подаване на документи, скъсяване на сроковете при издаване на съответният административен документ, независимо, че това е уредено нормативно, контрол на точността и верността при подаване на исканата информация.

Похвалите за служителите и за организация на административното обслужване са обикновено устни или споделени по телефона.

- **Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“ – регулярно.**