



ГОДИШЕН ДОКЛАД

За оценка на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в Изпълнителна агенция „Морска администрация“ през 2021 г.

На основание чл. 24 от Наредбата за административното обслужване, в Изпълнителна агенция „Морска администрация“ се изследва удовлетвореността на потребителите на административни услуги. Разработената анкетна карта, част от Хартата на клиента е достъпна на електронната страница на агенцията и в центровете за административно обслужване. Анкетите са анонимни и имат за цел да се проучи мнението на гражданите за административното обслужване с цел повишаване качеството на предоставяните административни услуги.

За периода от 01.01.2021 г. до 31.12.2021 г. в ИАМА са попълнени и представени общо **150** броя анкетни карти, чрез които агенцията е осъществила обратна връзка с потребителите на административни услуги. Попълнените анкетни карти се анализират на всяко тримесечие по дирекции от отговорни служители и се докладват при провеждането на срещите на ръководството.

Анализът на подадените анкетни карти е част от докладите за преглед на системата по качеството и отчета за дейността на агенцията.

В съответствие с декларираната политика по качеството, ИАМА се стреми да удовлетворява в пълна степен изискванията на клиентите и очакванията им, свързани с функционалните си задължения. За ръководството и за служителите всеки клиент е важен и се нуждае от специално внимание. Служителите в центровете за административно обслужване активно подканят клиентите да изразят мнението си.

Анкетните карти са достъпни и на електронната страница на агенцията, също така могат да бъдат изпратени по пощата, на електронния адрес на агенцията или чрез Системата за Сигурно електронно връчване. Във връзка със заявяването на административна услуга, получаването на издадени документи или само за справка, служителите уведомяват всички клиенти, които посещават центровете за административно обслужване за възможността да изразят удовлетвореността от обслужването или да отправят препоръка чрез попълването на анкетна карта.

Анкетната карта е анонимна и съдържа въпроси от отворен и затворен тип, което предоставя на потребителя по-голяма свобода при изразяване на мнение, без да е ограничен в рамките на определени отговори и време за попълване. В анкетните карти са включени и въпроси, касаещи наличието или липсата на корупционни прояви в агенцията, според субективната преценка и възприятие на съответния потребител на административни услуги и личния му опит като такъв.

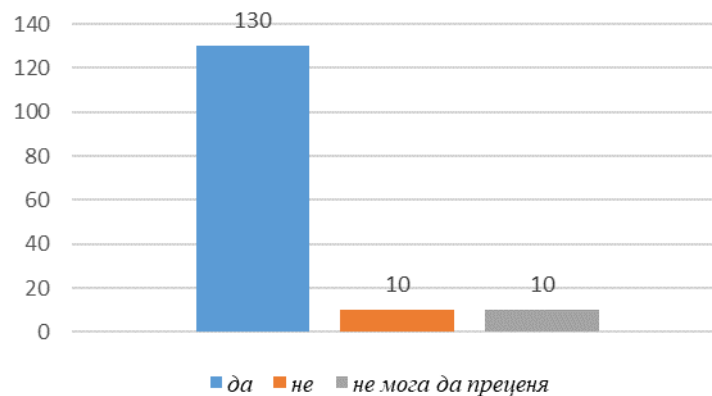
Показателите, по които се генерира информация от обратната връзка с потребителите са:

1. Достъп до информация;
2. Качеството на информация;
3. Отношение на служителите;
4. Качество на обслужването;
5. Корупционни практики.

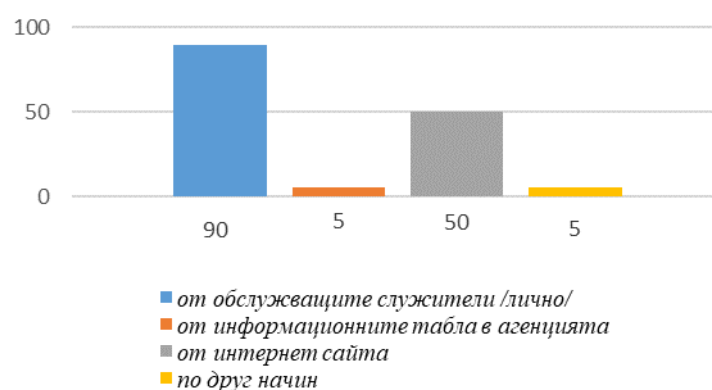
Резултатите от провежданите проучвания показват, че потребителите на административни услуги са в максимален обем удовлетворени от качеството на административното обслужване, както по отношение на бързината на обслужване, така и от компетентността на служителите в центровете за административно обслужване. Липсата на забележки и оплаквания, свързани със сроковете за изпълнение на услугите показва също, че служителите са достатъчно компетентни и прецизни при изпълнение на служебните си задължения. За информиране на потребителите на административни услуги, агенцията предоставя информация на интернет страницата на агенцията и информационни табла в центровете за административно обслужване, както и чрез контакти със служителите.

При анализ на показателя „Достъп до информация“, анкетирани потребители споделят, че откриват лесно необходимата им информация, като я получават основно от служители в центровете за административно обслужване и от електронната страница на агенцията.

Лесно ли се намира информация за услугите на ИАМА



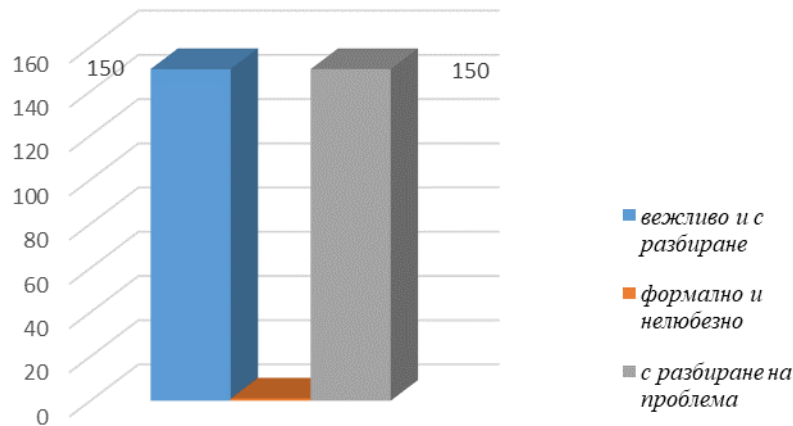
От къде получихте информация за предоставяните от агенцията услуги



От анализа на информацията по показател „Качество на информацията“ става ясно, че служителите в центровете за административно обслужване дават точни, ясни и разбираеми отговори на зададените от потребителите въпроси. Потребителите са доволни от качеството на предоставяната информация, компетентността и отношението на служителите за решаване на проблемите им.

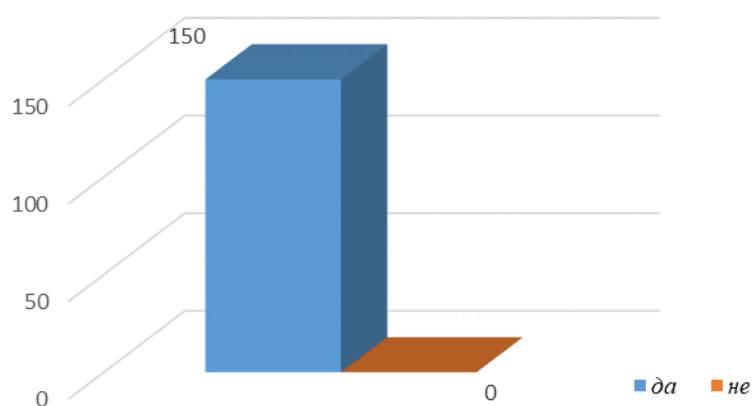
В попълнените анкетни карти по показател „Отношение на служителите“, анкетираният изразяват задоволство от вежливото и уважително отношение на служителите, подхождане с разбиране към всеки случай за успешното разрешение.

Служителите от звеното за административно обслужване са се отнесли към Вас:

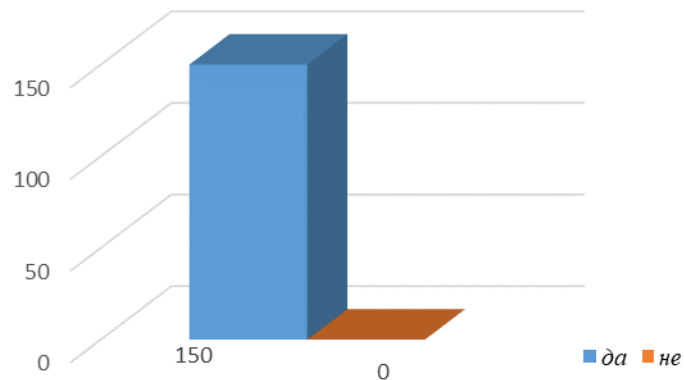


При анализиране на информацията по показател „Качество на обслужването“, анкетираният потребител на административни услуги отбелязват, че са удовлетворени от сроковете за изпълнение на различните услуги, бързината на обслужването и компетентното отношение на служителите. Тук следва да се отбележи, че в ИАМА е въведена електронна система за следене на сроковете за изпълнение на административните услуги, с контроли от момента на заявяване на услугата до нейното изпълнение. Създадената възможност за електронно заявяване на административните услуги на ИАМА се възприема изключително добре от потребителите, като през 2021 г. чрез портала за електронно заявяване на административни услуги са подадени и обработени 48 заявления за различни административни услуги.

Посочените срокове за изпълнение на услугата спазват ли се

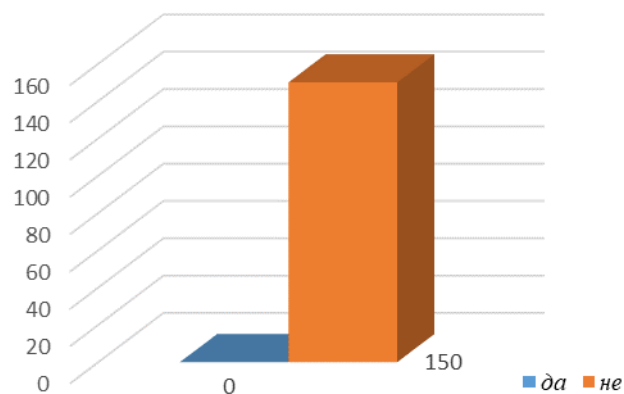


*Служителите, които Ви обслужват
достатъчно компетентни ли са:*

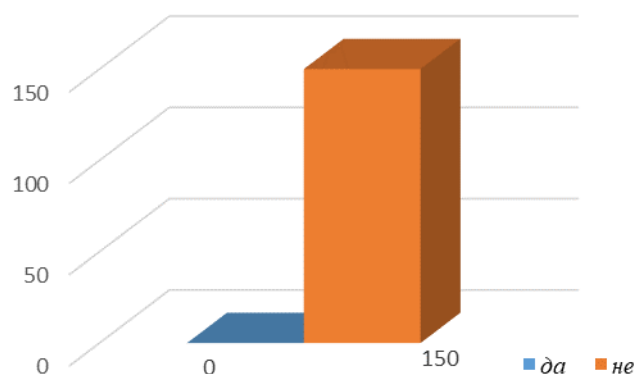


По отношение на включените в анкетните карти въпроси за корупционни практики, клиентите са отговорили, че не са ставали свидетели на такива, както и че не са ставали жертва на корупционна практика в агенцията. Въпросите за корупционните практики, които са включени в анкетната карта също са от отворен тип, като е осигурена възможност потребителите на административни услуги да опишат конкретна ситуация на корупционна практика.

*Според Вас има ли корупция в
агенцията*



*Били ли сте свидетел на корупционна
практика от страна на служител в
агенцията*



В ИАМА редовно се провежда анкетиране на участниците в изпитите за придобиване на правоспособност. Данните се обработват и анализират отделно от началниците на отдел КРМЛ и са част от отчета за дейността на агенцията. В попълваните анкетни карти за начина на провеждане на изпитите, анкетираните изказват задоволство и удовлетворение от създадената организация, въведената електронна система за провеждане на изпитите, както и предоставената възможност заявленията за допускане до изпит да се подават във всички центрове за административно обслужване и по електронен път, независимо от мястото, където кандидатът желае да се яви на изпит.

В заключение от извършения анализ на анкетните карти може да бъде отбелязано, че обслужването на клиентите в ИАМА е на високо ниво, агенцията поддържа висок стандарт на работа, стимулира потребителите на административни услуги да използват електронния начин на заявяване и подхождат с професионализъм, компетентност и индивидуалност към всеки клиент при изпълнение на задълженията си.

През 2021 г. има една жалба за неудовлетвореност от административното обслужване, с твърдение за „неоказване“ на съдействие от служител в център за административно обслужване. По жалбата са предприети необходимите действия в установените административни срокове, за което жалбоподателя е информиран.

През отчетния период има получено благодарствено писмо от потребител на административна услуга за оказано съдействие от служител в ДМА-Бургас във връзка с регистрацията на плавателен съд.

Въз основа на изложените по-горе резултати, може да се направи заключението, че през 2021 г. Изпълнителна агенция „Морска администрация“ е постигнала и поддържа високо качество на административното обслужване и удовлетворява очакванията на обществото, свързани с функционалните задължения.