



ГОДИШЕН ДОКЛАД

За оценка на удовлетвореността на потребителите в Изпълнителна агенция „Морска администрация“ през 2019 г.

В Изпълнителна агенция „Морска администрация“ се изследва удовлетвореността на потребителите на административни услуги, като се използват одобрени и утвърдени анкетни карти. Анкетите са анонимни и имат за цел да се проучи мнението на гражданите за административното обслужване с цел повишаване качеството на предоставяните административни услуги, като същите са достъпни в центровете за административно обслужване на клиентите, както и на електронната страница на агенцията.

За периода от 01.01.2019 г. до 31.12.2019 г. в ИАМА са попълнени и представени общо 100 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.

За ИАМА всеки клиент е важен и се нуждае от специално внимание. Служителите на гишетата за административно обслужване активно подканят клиентите да изразят мнението си.

Анкетните карти са достъпни и на електронната страница на агенцията, като попълнени могат да бъдат изпратени на електронния адрес на агенцията. Във връзка със заявяването на административна услуга, получаването на издадени документи или просто за справка, служителите уведомяват всички клиенти, които посещават гишетата за административно обслужване за възможността да бъде изразена удовлетвореността от обслужването или препоръката чрез попълването на анкетна карта.

Анкетната карта съдържа въпроси от отворен и затворен тип, което дава 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.

Резултатите от проведеното проучване по отделните показатели са, както следва:

1. Достъп до информация - Потребителите споделят, че откриват лесно необходимата им информация.

Анкетите са попълнени от лица, ползващи гишетата за административно обслужване еднократно или многократно за различни видове услуги. В попълнените анкетни карти те са споделили, че информация за предоставяните услуги получават, както лично от служителите на гишето, така и от интернет страницата на агенцията.

2. По отношение на качеството на получената информация и обслужването, анкетираните се изказват положително. От попълнените анкетни карти става ясно, че служителите на гишета дават точни, ясни и разбираеми отговори на зададените от потребителите въпроси. Потребителите са доволни от качеството на предоставяната информация, от отношението на служителите и техните действия за решаване на проблемите им.

3. Всички потребители, попълнили анкетни карти изразяват задоволство от вежливото отношение на служителите и успешното разрешение на техните проблеми, получават добро и учтиво отношение и съпричастност и разбиране.

4. Обслужването е бързо и качествено, а служителите са компетентни и квалифицирани за извършваната дейност. Клиентите отбелязват, че са доволни от предлаганите услуги като качество и срокове за изпълнение. Бързината и точността в извършването на услугите са от съществено значение за клиентите.

Липсата на забележки относно качеството на получаваните услуги, както и липсата на жалби и сигнали от клиенти са показател, че служителите са компетентни и прецизни при изпълнение на служебните си задължения, а също, че в дирекцията продължава да се осъществява адекватен вътрешен контрол при изпълнение на услугите и издаване на документи.

5. 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.