



## ГОДИШЕН ДОКЛАД

### За оценка на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в Изпълнителна агенция „Морска администрация“ през 2023 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 01.01.2023 г. до 31.12.2023 г. в ИАМА са попълнени и представени общо **120** броя анкетни карти, чрез които агенцията е осъществила обратна връзка с потребителите на административни услуги, както следва: в София са 20, във Варна – 23, в Бургас – 23, в Русе – 31 и в Лом – 24 (2022 г. - 106; 2021 г. - 150). Анализи на анкетите се извършват на всяко тримесечие, като в съответствие с Наредбата за административното обслужване на електронната страница на агенцията се публикува годишен доклад за резултатите от проведеното проучване за удовлетвореност на клиентите.

Проучването на удовлетвореността на клиентите е от изключителна важност за агенцията, като служителите в центровете за административно обслужване активно предлагат на потребителите на административни услуги анкетни карти. Разработената анкетна карта съдържа въпроси от отворен и затворен тип, което предоставя на потребителите на административни услуги по-голяма свобода при изразяване на мнение, без да са ограничени в рамките на определени отговори и време за попълването на картата.

Резултатите от провежданите проучвания показват, че потребителите на административни услуги са в максимален обем удовлетворени от качеството на административното обслужване като отношение, бързина и компетентност на служителите в звената за административно обслужване. Липсата на забележки за точността на услугите показва също, че служителите са достатъчно компетентни и прецизни при изпълнение на служебните си задължения, а също и наличието на адекватен вътрешен контрол при извършване на услугите и издаване на документи. Анкетираните получават първоначална информация за предоставяните от агенцията услуги по различни начини: от интернет страницата на агенцията, от информационни табла, от служителите и др.

Относно сръчността за изпълнение на заявяваните административни услуги, потребителите, попълнили анкетни карти посочват, че същите се предоставят при спазване на установените срокове и без забавяне.

В частта за наличие или липса на корупционни прояви изцяло преобладаващото мнение, изразено от потребителите на услуги е, че корупционни практики в агенцията няма и че потребителите не са ставали свидетели на корупционни прояви от страна на служителите в агенцията.

Резултатите от анализа са както следва:

- всички анкетирани отбелязват, че информация за предоставяните от агенцията услуги се намира лесно;
- най-често клиентите контактуват със служителите от центровете за административно обслужване или служителите от експертни нива и получават задоволителен отговор на въпросите и проблемите си;
- получената информация от служителите е ясна и пълна;
- според анкетираните, служителите се отнасят вежливо и с уважение към клиентите, като предлагат решение на проблемите им;
- няма клиенти подали сигнали за наличие на корупция в ИАМА.

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.

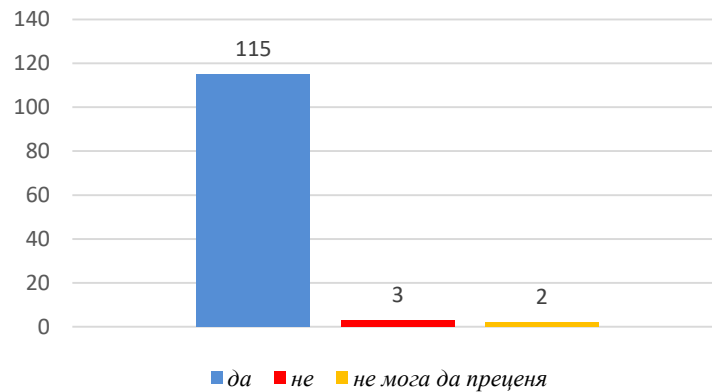
Показателите, по които се генерира информация от обратната връзка с потребителите са:

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

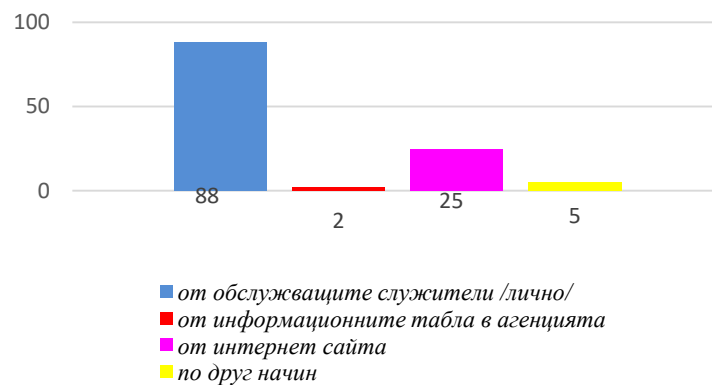
Резултатите от провежданите проучвания показват, че потребителите на административни услуги са в максимален обем удовлетворени от качеството на административното обслужване, както по отношение на бързината на обслужване, така и от компетентността на служителите в центровете за административно обслужване. 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“, 96 % от анкетираните 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*



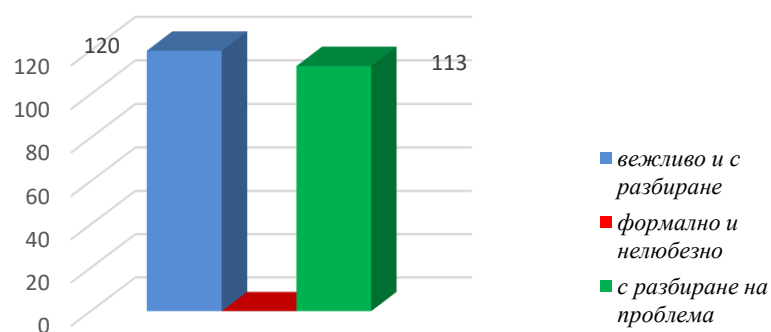
*От къде получихте информация за предоставяните от агенцията услуги*



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.

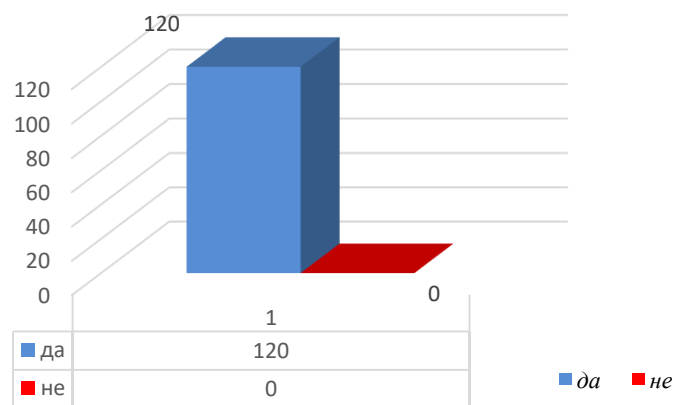
В попълнените анкетни карти по показател „Отношение на служителите“, анкетираният изразяват задоволство от вежливото и уважително отношение на служителите, подхождане с разбиране към всеки случай за успешното разрешение.

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

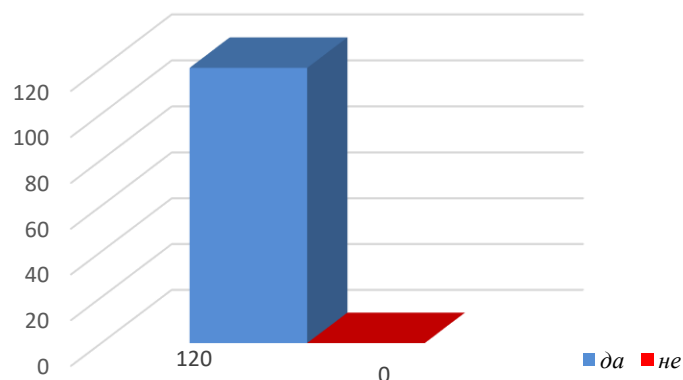


При анализиране на информацията по показател „Качество на обслужването“, анкетираният потребител на административни услуги отбелязват, че са удовлетворени от сроковете за изпълнение на различните услуги, бързината на обслужването и компетентното отношение на служителите. Тук следва да се отбележи, че 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 2022г. 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*

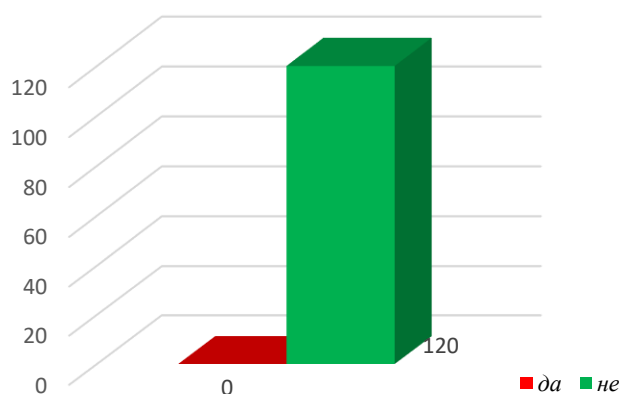


*Служителите, които Ви обслужват достатъчно компетентни ли са:*

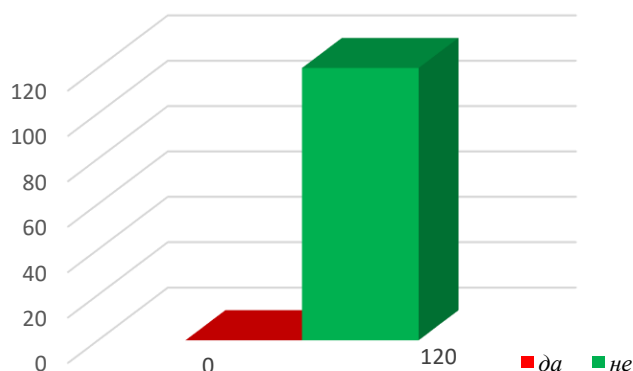


По отношение на включените в анкетните карти въпроси за корупционни практики, клиентите са отговорили, че не са ставали свидетели на такива, както и че не са ставали жертва на корупционна практика в агенцията. Въпросите за корупционните практики, които са включени в анкетната карта също са от отворен 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.

За отчетния период 01.01.2023 г. – 31.12.2023 г. в ИАМА няма постъпили жалби и сигнали, свързани с проблеми при административното обслужване. Във връзка със закононарушения в сферата на морския транспорт са постъпили и регистрирани 12 жалби и 5 сигнала на граждани и юридически лица, като от тях в София са постъпили 10 жалби и 3 сигнала; в Бургас – 2 сигнала; в Русе – 1 жалби; в Лом – 1 жалба.

Всички постъпили жалби и сигнали са разгледани в съответствие с изискванията на Административнопроцесуалния кодекс в нормативно регламентирани срокове. Една от жалбите е оставена без разглеждане, защото е анонимна. Гражданите и юридическите лица, подали сигналите, са уведомени писмено за становището на ИАМА и за предприетите от страна на агенцията мерки. Една от жалбите е оставена без разглеждане, тъй като е анонимна и не отговаря на изискванията за атрибутите на жалба.

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 на услугите. Към клиентите се подхожда с професионализъм, компетентност, разбиране и индивидуалност.

Въз основа на изложените по-горе резултати, може да се направи заключението, че през 2023 г. Изпълнителна агенция „Морска администрация“ е постигнала и поддържа високо качество на административното обслужване и удовлетворява очакванията на обществото, свързани с функционалните задължения.