



ГОДИШЕН ДОКЛАД

За оценка на удовлетвореността на потребителите в Изпълнителна агенция „Морска администрация“ през 2020 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 01.01.2020 г. до 31.12.2020 г. в ИАМА са попълнени и представени общо **121** 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 в центровете за административно обслужване активно подканят клиентите да изразят мнението си.

Анкетните карти са достъпни и на електронната страница на агенцията. Попълнените анкетни карти 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 просто за справка, служителите уведомяват всички клиенти, които посещават центровете за административно обслужване за възможността да изразят удовлетвореността от обслужването или да отправят препоръката чрез попълването на анкетна карта.

Анкетната карта е анонимна и 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.

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.

Анализираните анкетни карти са попълвани от лица, посещаващи центрoвете за административно обслужване на ИАМА за различни видове услуги, като следва да се отбележи, че през 2020 г. има една анкетна карта, попълнена и изпратена през ССЕВ.

По показателят „Достъп до информация“, потребителите споделят, че откриват лесно необходимата им информация, като я получават основно от служители в центрoвете за административно обслужване и от електронната страница на агенцията.

От анализът на информацията по показател „Качество на информацията“ 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.

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

В попълнените анкетни карти по отношение на показателя „Качество на обслужването“, анкетираните потребители на административни услуги отбелязват, че са удовлетворени от сроковете за изпълнение на различните услуги, бързината на обслужването и компетентното отношение на служителите. Въпреки въведените ограничителни мерки в центрoвете за административно обслужване във връзка ограничаване на разпространението на COVID-19 и факта, че се увеличи времето за изчакване в центрoвете, клиентите не изказват неудовлетворение. От друга страна това ги стимулира да заявяват съответните административни услуги по електронен път чрез ССЕВ.

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.

Редовно се провежда анкетиране на участниците в изпитите за придобиване на правоспособност. Данните се обработват и анализират отделно от началниците на отдел КРМЛ.

В заключение от извършеният 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.

Въз основа на изложените по-горе резултати и изводи считам, че може да се направи следното **заключение**: през 2020 година Изпълнителна агенция „Морска администрация“ е постигнала и продължава да поддържа високо качество на административното обслужване и е удовлетворила очакванията на клиентите.