

Г О Д И Ш Е Н Д О К Л А Д

ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ

АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В АГЕНЦИЯ ПО ВПИСВАНИЯТА

ПРЕЗ 2020 Г.

Настоящият доклад е изготвен в изпълнение на чл. 24, ал. 6, 7 и 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО) и чл. 21 от Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в Агенция по вписванията, утвърдени със Заповед № РД-01-137/23.03.2020 г. на изпълнителния директор.

Докладът включва информация за цялостния процес по организация, изпълнение и отчитане на дейностите, свързани с получаване на обратна връзка и изследване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от Агенцията по вписванията.

Приоритетни цели на Агенция по вписванията са подобряване качеството на административните услуги, на мрежовата и информационна сигурност и непрекъснато повишаване на удовлетвореността на потребителите.

I. Увод

Агенцията по вписванията администрира пет национални регистри: Имотен регистър, регистър БУЛСТАТ, специален регистър Булстат, Търговски регистър и регистър на юридическите лица с нестопанска цел и Регистър на имуществените отношения между съпрузите. От януари 2022 г. към Агенцията ще премине и Централен регистър на особените залози. Всеки от регистрите съдържа важна информация относно правния статут и правата на широк кръг от субекти, а вписванията в тях имат определено от закона правопораждащо, защитно и/или оповестително действие. Воденето и поддържането на регистрите от Агенцията по вписванията има основно значение за обезпечаване на правната сигурност в страната, затова от изключително важно значение е въвеждането на вярна и пълна информация в регистрите, въз основа на която се издават документи и съответно възникват правни и икономически последици за гражданите и бизнеса.

Административното обслужване е един от ключовите външни белези за ефективното функциониране на всяка администрация и за успешното приложение на принципите на доброто управление.

Агенция по вписванията осъществява административното обслужване при спазване на принципите за:

- законност;
- откритост и достъпност;
- отговорност и отчетност;
- ефективност;
- субординация и координация;
- обективност и безпристрастност;
- непрекъснато усъвършенстване на качеството;
- равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;
- бързина и процесуална икономия;
- последователност и предвидимост;
- периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;
- осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги, предоставяни от Агенция по вписванията.

Агенция по вписванията, във връзка с нейните функции и водени регистри, предоставя следните форми на административно обслужване:

- разглеждане на жалби, сигнали и предложения;
- отговори на запитвания;
- предоставяне на информация;
- издаване на удостоверения;
- издаване на справки, включително чрез отдалечен достъп и на място;
- други, по нормативно определен ред.

В Агенция по вписванията е създаден Център за административно обслужване (ЦАО).

През 2020 г. Агенция по вписванията изпълни общите стандарти за качество, посочени в Приложение № 7 към чл. 20, ал. 1 от НАО, както следва:

- Стандарт за единно наименование на ЦАО;

- Стандарт за осигуряване на подходящи условия и достъпност в служебното помещение, в което се осигурява административното обслужване;
- Стандарт за указателни табели за местонахождението на ЦАО;
- Стандарт за поддържане на актуална информация за достъпа до служебното помещение, в което се осъществява административното обслужване;
- Стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административното обслужване;
- Стандарт на идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори;
- Стандарт за спазване на правилата за комуникация с потребителите;
- Стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване;

II. Методи за измерване и обратна връзка, използвани за извършване на оценка на удовлетвореността на потребителите

В Агенция по вписванията е създадена възможност за обратна връзка с потребителите чрез използване и прилагане на методи за обратна връзка, определени във Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Агенция по вписванията, утвърдени със Заповед № РД-01-137/23.03.2020 г. на изпълнителния директор на Агенция по вписванията. При прилагане на методите за обратна връзка и при изследване и измерване на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване в Агенция по вписванията са спазени изискванията, предвидени в НАО и Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, приета с Решение на Министерски съвет № 246/10.04.2020 г. за одобряване на Ръководство за разработване на Харта на клиента и Методология за измерване на удовлетвореността на потребителите.

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

- извършване на анкетни проучвания;
- провеждане на консултации със служителите;
- извършване на наблюдение по метода „таен клиент“;

- анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
- анализ на медийни публикации.

Използват се и следните допълнителни методи, предвидени в чл. 24, ал. 2 от НАО:

- провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи;
- анализ на вторичната информация.

Прилагането на методите: извършване на анкетни проучвания, провеждане на консултации със служителите, извършване на наблюдение по метода „таен клиент“ и провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи, позволява изследване на различни елементи на удовлетвореността по инициативата на Агенция по вписванията. Методът анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали е обратна връзка, получена по инициатива на потребителите. Методите анализ на медийни публикации и анализ на вторичната информация позволяват изследване на удовлетвореността от източници, различни от служителите и потребителите.

III. Планирано и проведено проучване през 2020 г.

1. Цели:

Измерването и анализирането на удовлетвореността на потребителите на административни услуги имат за цел:

- Да се улеснят потребителите при получаването на професионална консултация за видовете административни услуги, за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка от тях и за регламентираните срокове;
- Да се предостави надеждна обратна връзка от потребителите на административни услуги, като същевременно се усъвършенстват механизмите за това;
- Да се подобри достъпът до административните услуги и да се повиши качеството на административното обслужване.

Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите през 2020 г. премина при значително усложнена пандемична обстановка. Въведените противоепидемични мерки ограничиха използването на част от методите за обратна връзка с потребителите.

Агенция по вписванията е спазила общите нормативни изисквания при осъществяване на административното обслужване и стандартите за качество на административните услуги, а именно:

- Утвърдени са Вътрешни правила за организацията на административното обслужване в Агенция по вписванията със Заповед № РД-01-137/23.03.2020 г. на изпълнителния директор;
- Извършени са преустройства в помещенията във връзка с изпълнение на промените в НАО.

2. Методи за обратна връзка, използвани в Агенция по вписванията:

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

2.1. Извършване на анкетни проучвания

Анкетното проучване се използва за постоянно и непрекъснато получаване на обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване, предоставяно от Агенция по вписванията. Анкетната карта дава най-обща възможност за получаване на обратна връзка как Агенция по вписванията се справя с административното обслужване в различните му направления. Насочеността на анкетната карта е към изследване на определен обхват от действия по спазването на стандартите за качество на административното обслужване.

Анкетните проучвания в Агенция по вписванията се провеждат чрез получаване на анкета на хартиен носител на място в Центъра за административно обслужване или на гише във всяка регионална дирекция и пускане в нарочно определена и обозначена за това кутия.

През 2020 г. са попълнени 509 броя анкетни карти във всички регионални дирекции, както следва:

- В службите по регистрация към Регионална дирекция София са попълнени 134 анкетни карти;

- В службите по регистрация към Регионална дирекция Пловдив са попълнени 121 анкетни карти;
- В службите по регистрация към Регионална дирекция Враца са попълнени 104 анкетни карти;
- В службите по регистрация към Регионална дирекция Велико Търново са попълнени 65 анкетни карти;
- В службите по регистрация към Регионална дирекция Бургас са попълнени 57 анкетни карти;
- В службите по регистрация към Регионална дирекция Варна са попълнени 28 анкетни карти.

Анкетните карти с негативни коментари от потребителите на административни услуги са малък процент от всички попълнени анкетни карти. Преобладаващата част от оценките са позитивни, но не са придружени с конкретна информация за необходими подобрения. Повечето от анкетиранияте потребители използват услугите на Агенцията по вписванията повече от един път и дават положително мнение за служителите от ЦАО.

Общата оценка, дадена от анкетиранияте потребители за качеството на предоставяните административни услуги, е висока. Посочват като положителни следните аспекти на получено обслужване:

- вежливо отношение от служителите;
- материално – техническо обезпечаване на ЦАО;
- бързина на обслужването;
- пълнота на получената информация.

Като негативни аспекти посочват липсата на информационни кампании за запознаване с услугите и процедурите на регистрите.

По време на извършен одит „Ефективност на организацията и контрола на дейностите по водене и съхраняване на поддържаните от Агенцията по вписванията регистри" за периода от 01.01.2017 г. до 31.12.2019 г., Сметна палата извърши анкетиране с участието на Агенцията по вписванията, като резултатите са обобщени в окончателния доклад на одитирания орган.

От Агенцията по вписванията за периода 2017-2019 г. не са извършвани проучвания за удовлетвореността на потребителите на услугите, предоставяни за ТРРЮЛНЦ.

За получаване на разбиране относно информираността на ползвателите на услугите, предоставяни от Агенцията за ТРРЮЛНЦ, за предимствата на подаването на заявления по електронен път, като част от одита се извърши анкетно проучване сред търговци/ЮЛНЦ, подаващи заявления на хартиен носител в службите по регистрация на Агенцията по вписванията в градовете Бургас, Варна, Велико Търново, Враца, Пловдив и София.

Резултатите от анкетата показват, че ТРРЮЛНЦ функционира по начин, който не затруднява ползвателите, но е необходимо допълнително популяризиране на възможностите за подаване на документи по електронен път за вписване/заличаване/обявяване в ТРРЮЛНЦ.

Резултати от проведената анкета

Анкетата се проведе в периода 01.06. - 12.06.2020 г. в службите по регистрация на Агенцията по вписванията в градовете Бургас, Варна, Велико Търново, Враца, Пловдив и София. Периодът предхожда въвеждането в експлоатация на портала <https://portal.registrvagencv.bg/>

На въпрос: *Информиран ли сте, че всички услуги от ТРРЮЛНЦ се предоставят и по електронен път и съгласно Тарифата за държавните такси, събирани от Агенция по вписванията, таксите за услуги от ТРРЮЛНЦ по електронен път са с 50 на сто по-ниски от тези на гише?*

- 69 на сто от анкетираните лица отговарят, че са информирани;
- 30 на сто отбелязват, че не са запознати с електронните услуги, предоставяни от Агенцията по вписванията.

На въпрос: *Какви са причините, поради които подавате заявление до ТРРЮЛНЦ на хартиен носител, а не по електронен път?*

- 31 на сто от анкетираните отбелязват, че не са запознати с електронните услуги, които предлага Агенцията по вписванията за подаване на заявления;
- 53 на сто посочват като причина, че не разполагат с квалифициран електронен подпис;
- За 7 на сто причината е, че са срещнали трудности с указанията за ползване на електронните услуги за подаване на заявление;

- 6 на сто като причина отбелязват, че при ползване на електронните услуги за подаване на заявления информационната система е имала технически проблеми - съществено забавяне и прекъсване.

2.2. Провеждане на консултации със служителите

През 2020 г. се проведеха редица консултации и работни срещи между ръководството и служители от ЦАО за обсъждане на получената неформална обратна връзка от потребителите. Дискутирани са редица проблеми, изразени устно от клиентите, и на тази база са взети оперативни решения за уеднаквяване на практиката между служителите в ЦАО.

Провеждането на консултации със служителите се приложи и в изследване организацията на административното обслужване и управление на качеството му, във връзка с промените в НАО и РМС № 246/10.04.2020 г. и идентифициране на дейностите за подобрене. Това наложи изпълняване на всички стандарти за качество на административното обслужване:

- Поставяне на киоск терминали с информация за предоставяните в Агенция по вписванията административни услуги и начина за заплащане на такси на български и английски език;

- Актуализиране и подмяна на информационните табели в Агенция по вписванията, съгласно измененията в НАО.

През 2020 г. са извършени ремонтни дейности за пълно обновяване на Центъра за административно обслужване с изграждане на гишета и предпазно стъкло между служители и потребители, с което са въведени и противоепидемични мерки.

Постигната е желаната ефективност при осъществяване на основните цели на администрацията - предоставянето на обслужване, съобразено с интересите на потребителите. Служителите ни създават атмосфера на добронамереност и съпричастност към въпросите и проблемите на потребителите.

Мнението на служителите е, че е необходимо да се предприемат мерки за насочване вниманието на потребителите към анкетните карти с цел поощряване на интереса им за тяхното попълване.

IV. Предприети действия за подобряване на административното обслужване

В резултат на обратната връзка от потребителите на административни услуги, в Агенция по вписванията се предприемат следните действия за подобряване на административното обслужване:

1. Осигуряване на пълна информация за административните услуги, предоставяни от Агенция по вписванията. Повишаване информираността на потребителите чрез:
 - публикации в медиите - провеждане на кампании за запознаване на обществеността с процедурите и изискванията при предоставянето на услуги;
 - консултации на гише;
 - консултации по телефона;
 - сайт на АВ и Единния портал за заявяване на електронни административни услуги (ЕПЗЕУ).
2. Осигуряване на различни начини за заявяване на административните услуги.
3. Предоставяне на услугите своевременно и качествено.
4. Насърчаване на служителите към проява на любезно и отзивчиво отношение спрямо потребителите на административни услуги.
5. Актуализирана Харта на клиента.
6. Подобрена инфраструктура в ЦАО на АВ.

Получената и анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите подпомагат ръководството на Агенция по вписванията да идентифицира слабите места при предоставянето на услуги и да предприеме действия по тяхното отстраняване.

Чрез системата за измерване на удовлетвореността на потребителите се получава качествена и количествена информация, която е основа за вземане на управленски решения за подобряване на предоставянето на услуги. Агенция по вписванията непрестанно се стреми да подобрява административното обслужване и поставя удовлетвореността на клиента във фокуса на своята дейност.