



ГОДИШЕН ДОКЛАД

ЗА ОЦЕНКА НА

УДОВЛЕТВОРЕННОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

В АГЕНЦИЯ ПО ВПИСВАНИЯТА ПРЕЗ 2021 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 Агенция 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

Агенция 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. 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 Агенция 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 2021 г. Агенцията 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 за 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 Наредбата за административно обслужване:

- 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 2021 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 2021 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 2021 г. са попълнени 857 броя анкетни карти във всички регионални дирекции, както следва:

- В службите по регистрация и службите по вписванията към Регионална дирекция София са попълнени 184 броя анкетни карти;
- В службите по регистрация и службите по вписванията към Регионална дирекция Пловдив са попълнени 3 броя анкетни карти;
- В службите по регистрация и службите по вписванията към Регионална дирекция Враца са попълнени 74 броя анкетни карти;
- В службите по регистрация и службите по вписванията към Регионална дирекция Велико Търново са попълнени 148 броя анкетни карти;
- В службите по регистрация и службите по вписванията към Регионална дирекция Бургас са попълнени 172 броя анкетни карти;
- В службите по регистрация и службите по вписванията към Регионална дирекция Варна са попълнени 276 броя 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 анкетираните потребители използват услугите на Агенция по вписванията повече от един път и дават положително мнение за служителите от ЦАО.

Общата оценка, дадена от анкетираните 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.

От страна на потребители на услуги за периода от 01.01.2021 г. – 31.12.2021 г. са подадени 25 жалби или сигнали срещу организацията на работа на службите по вписванията и службите по регистрацията към съответните Регионални дирекции.

Резултати от проведената анкета:

Анкетата се проведе в периода от 01.12. - 31.12.2021 г. в службите по регистрацията и службите по вписванията на Агенцията по вписванията в Регионална дирекции Бургас, Варна, Велико Търново, Враца, Пловдив и София.

На въпроса „Как оценявате нивото на предоставяните услуги от АВ?“ 76 % от анкетираните отговорят „Отлично“, 13 % посочват „Добро“, 4 % „Незадоволително“, а 7 % са отговорили с „Не мога да преценя“.

2.2. Провеждане на консултации със служителите

През 2021 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. През 2021 г. в Центъра за административно обслужване се прилагат нормативно установените 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, както и с цел опазване здравето на служителите на Агенция по вписванията и потребителите на услуги.

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;
- От 29.11.2021 г. до 31.12.2021 г., всеки понеделник от седмицата, от 09 ч. до 17 ч. бе открита телефонна линия за въпроси, свързани с Търговския регистър;
- 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. Подобрена инфраструктура в ЦАО на АВ.

С цел опазване здравето на служителите на Агенция по вписванията и потребителите на услуги, във връзка с предоставяните услуги са предприети следните действия:

- В приемните за граждани във всяка служба по регистрацията и служба по вписванията към Регионалните дирекции са монтирани дозатори с дезинфектанти.
- Поставени са кутии с маски за еднократна употреба на видно място на гишетата за обслужване.
- Поставени са кутии с ръкавици за еднократна употреба на видно място в съответната служба по регистрацията или служба по вписванията.
- Във всяка служба по регистрацията и служба по вписванията е създадена организация, която разделя потоците при влизане и излизане на потребителите на услуги.
- Във всяка служба по регистрацията и служба по вписванията са поставени информационни табели, които напомнят за спазването на въведените от министъра на здравеопазването противоепидемични мерки.

Анализираната информация, получена от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите подпомагат ръководството на Агенция по вписвания 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.

1.2.2022 г.

X

Даниела Митева
Изпълнителен директор
Signed by: Daniela Stoyanova Miteva