



МИНИСТЕРСТВО НА РЕГИОНАЛНОТО
РАЗВИТИЕ И БЛАГОУСТРОЙСТВОТО
АГЕНЦИЯ „ПЪТНА ИНФРАСТРУКТУРА“

ДОКЛАД

за оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги в
Агенция „Пътна инфраструктура“ през 2020 г.

В Агенция „Пътна инфраструктура“ е организирана и се проследява обратна връзка с потребителите на административни услуги, чрез използване и прилагане на методи за обратна връзка, определени във Вътрешните правила за организация на административното обслужване в АПИ, които са публикувани на интернет страницата на агенцията. При прилагане на методите за обратна връзка и при изследване и измерване на удовлетвореността на потребителите за качеството на предоставяните административни услуги в АПИ са спазени изискванията, предвидени в НАО и Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, приета с РМС № 246/10.04.2020 г. за одобряване на Ръководство за разработване на Харта на клиента и Методология за измерване удовлетвореността на потребителите.

След утвърждаване на Вътрешните правила за организация на административното обслужване в АПИ и Хартата на клиента на АПИ със заповеди РД-11-892/26.09.2017г. и РД-11-894/26.09.2017г., ежегодно се събират и обработват анкетни карти (приложение 4 към доклад 93-01-8562/27.10.2017г.) за проучване на потребителската удовлетвореност от административните услуги предлагани от Агенция „Пътна инфраструктура“.

Обработените и анализирани анкетни карти са както следва: 43 бр. получени във външно деловодство на ЦА на АПИ за период януари – декември 2020г. и 132 бр. в Специализираните звена (ОПУ) на АПИ за период януари – декември 2020 г.

В приложената таблица 1 се представя честотата на ползване на административни услуги предоставяни в ЦА на АПИ за 2020г., както и тенденция в сравнение с 2019 г. :

Честота на ползване	2020г.	2020г.	2019г.	2019г.	2020г. / 2019г.	2020г. / 2019г.
Често	58.14%	25	42.42%	14	15.72%	увеличение
Понякога	9.30%	4	12.12%	4	-2.82%	лек спад
Рядко	32.56%	14	45.45%	15	-12.89%	спад

Таблица 1

В таблица 2 се представя честота на ползване на административни услуги предоставяни в Специализираните звена (ОПУ) на АПИ за 2020г., както и тенденция в сравнение с 2019 г. :

Честота на ползване	2020г.	2020г.	2019г.	2019г.	2020г. / 2019г.	2020г. / 2019г.
Често	53.03%	70	51.97%	145	1.06%	увеличение
Понякога	28.03%	37	28.32%	79	-0.29%	запазва се
Рядко	18.94%	25	19.71%	55	-0,77%	запазва се

Таблица 2

Видно от приложената информация, се наблюдава увеличение в ползването на административни услуги често, предоставяни в ЦА на АПИ и лек спад в ползването понякога и рядко на същите услуги за 2020г. Причината е появата на нови потребители във връзка с пререгистрация на МПС и ползването на винетка.

В таблица 3 се представя оценката на качеството на предлаганите административни услуги в ЦА на АПИ за 2020г., както и тенденция в сравнение с 2019г.:

Оценка на предлаганите административни услуги в ЦА на АПИ	2020г.	2019г.	2020г. / 2019г.	2020г. / 2019г.
Отлично	48.84%	21.21%	27.63%	увеличение
Много добро	13.95%	3.03%	10.92%	увеличение
Добро	2.33%	21.21%	-18.88%	спад
Задоволително	4.65%	21.21%	-16.56%	спад
Не задоволително	30.23%	33.33%	-3.1%	лек спад

Таблица 3

В таблица 4 се представя оценката на качеството на предлаганите административни услуги в Специализираните звена (ОПУ) на АПИ за 2020г., както и тенденция в сравнение с 2019 г.:

Оценка на предлаганите административни услуги в ОПУ на АПИ	2020г.	2019г.	2020г. / 2019г.	2020г. / 2019г.
Отлично	44.70%	55.91%	-11.21%	спад
Много добро	24.24%	19.00%	5.24%	увеличение
Добро	19.70%	11.83%	7.87%	увеличение
Задоволително	4.55%	5.02%	-0.47%	запазва се
Не задоволително	6.82%	8.24%	-1.42%	лек спад

Таблица 4

Видно от приложената информация, се наблюдава една по-висока оценка на предоставяните административни услуги в ЦА на АПИ. Това предполага, че се спазват редовно всички нормативни изисквания за предоставяне на административни услуги, както и по – висок стандарт и управление на този процес. Ниските оценки ще бъдат преразгледани и ще се търсят проблемните места с цел актуализиране и подобряване.

В таблица 5 се представя оценката на качеството на обслужване от страна на служителите в ЦА на АПИ за 2020г., както и тенденция в сравнение с 2019г.:

Оценка на качеството на обслужване от страна на служителите в ЦА на АПИ	2020г.	2019г.	2020г. / 2019г.	2020г. / 2019г.
Отлично	60.47%	15.15%	45.32%	увеличение
Много добро	6.98%	18.18%	-11.2%	спад
Добро	2.33%	12.12%	-9.79%	спад
Задоволително	2.33%	21.21%	-18.88%	спад
Не задоволително	27.91%	33.33%	-5.42%	спад

Таблица 5

В таблица 6 се представя оценката на качеството на обслужване от страна на служителите в Специализираните звена (ОПУ) на АПИ за 2020г., както и тенденция в сравнение с 2019г.:

Оценка на качеството на обслужване от страна на служителите в ОПУ на АПИ	2020г.	2019г.	2020г. / 2019г.	2020г. / 2019г.
Отлично	65.91%	72.40%	-6.49%	спад
Много добро	18.18%	14.34%	3.84%	увеличение
Добро	9.09%	7.17%	1.92%	увеличение
Задоволително	3.03%	3.58%	-0.55%	запазва се
Не задоволително	3.79%	2.51%	1.28%	леко увеличение

Таблица 6

Видно от приложената информация се наблюдава една по-висока оценка на качеството на обслужване от страна на служителите в ЦА на АПИ, което е следствие от по – добра вътрешна организация и канализиране на процесите по предоставяне на административни услуги. Приблизително 70% от анкетираните лица посочват, че обслужването е на много добро или отлично ниво. При Специализираните звена (ОПУ) на АПИ за 2020г. този процент е близо 84%.

Анализът на анкетните карти като цяло показва положителна оценка за удовлетвореност от административните услуги, извършвани от АПИ, като направените препоръки са основно за сроковете и точността на информацията. Повечето от анкетираните лица използват услугите на агенцията повече от един път, което означава добро познаване на организацията на административно обслужване и изразяват в повечето случаи положително мнение от предоставяните административни услуги от служителите на АПИ.