



**ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ
„ЖЕЛЕЗОПЪТНА АДМИНИСТРАЦИЯ”**

МИНИСТЕРСТВО НА ТРАНСПОРТА, ИНФОРМАЦИОННИТЕ ТЕХНОЛОГИИ И СЪОБЩЕНИЯТА

Ул. “Ген. Й. Гурко” № 5, София 1080
Тел: (+359 2) 9409 428
Факс: (+359 2) 987 67 69

www.iaja.bg
FOffice@iaja.bg

ГОДИШЕН ДОКЛАД

ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ИА „ЖЕЛЕЗОПЪТНА АДМИНИСТРАЦИЯ“

В изпълнение на Наредбата за административно обслужване и Вътрешните правила за измерване на удовлетвореността на потребителите в Изпълнителна агенция „Железопътна администрация“ (ИАЖА), както и в съответствие с въведените системи за управление на качеството ISO 9001 и „Обща рамка за оценка“ – SAF, беше извършено проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги в агенцията.

Периодът на провеждане на проучването е 01.01.2020 г. - 31.12.2020 г.

ИАЖА предоставя 20 бр. административни услуги. Информация за тях е достъпна на интернет страницата на агенцията www.iaja.bg и в Административния регистър, поддържан от Министерски съвет чрез Интегрираната информационна система на държавната администрация.

415 Издаване на удостоверения за консултанти по безопасността на превозите на опасни товари с железопътен транспорт

419 Издаване на свидетелство за признаване на правоспособност, придобита в други държави - членки на ЕС или в трети държави, за упражняване на регулирана професия в областта на железопътния транспорт в Република България

573 Съгласуване на проектите за пресичане на железопътните линии от железопътната инфраструктура с пътища от републиканската пътна мрежа, местни пътища, улиците, тръбопроводите, кабелните и въздушните високоволтови и нисковолтови линии и други, както и проектите за свързване на железопътните линии от железопътната инфраструктура

577 Проверка изпълнението на изискванията за издаване на Разрешение на лице за оценяване и проверка на съответствието на съставните елементи на подсистема със съществените изисквания за оперативна съвместимост

578 Проверка изпълнението на изискванията за издаване на Разрешение на лице за оценяване на съответствието на подсистема или част от подсистема с изискванията на Националните правила за безопасност или техническите правила

786 Издаване на сертификат на лице, което изпълнява функции по поддържане на превозните средства

841 Регистрация на лицата, които организират курсове за обучение на консултанти по безопасността на превозите на опасни товари

1044 Издаване на удостоверение за безопасност на управител на железопътна инфраструктура

1045 Издаване на удостоверения на лица, издържали успешно проверочен изпит за дейност, свързана с безопасността на превозите в железопътния транспорт

1274 Издаване на Единен сертификат за безопасност на железопътни предприятия с област на дейност само в Република България

1738 Издаване на документи за правоспособност на персонала в железопътния транспорт

1739 Издаване на разрешение за въвеждане в експлоатация на подсистемите за контрол, управление и сигнализация по железопътните линии, на енергийните и инфраструктурните подсистеми, изграждащи националната железопътна система

1740 Издаване на сертификат на лице, отговорно за поддържане на железопътните превозни средства

2981 Издаване на свидетелство за управление на локомотив

3051 Издаване на лиценз за железопътен превозвач

3133 Издаване на приложение към лицензионен документ на железопътен превозвач относно покритието на гражданската отговорност на железопътния превозвач

3134 Издаване на разрешение за пускане на пазара на железопътни превозни средства с област на употреба железопътната инфраструктура на Република България

3135 Определяне на европейски номер на железопътно превозно средство (European Vehicle Number (EVN)), което е получило разрешение за пускане на пазара и вписването му в регистъра на превозните средства

3136 Издаване на разрешение за тип железопътни превозни средства с област на употреба железопътната инфраструктура на Република България

3137 Издаване на удостоверение на оценяващ орган за извършване на независима оценка по прилагането на процедурата за оценка на риска и на резултатите от нея

Потребители на административните услуги на ИАЖА са:

- ДП Национална компания „Железопътна инфраструктура“
- Железопътни предприятия
- Железопътни превозвачи
- Организации, извършващи поддръжка и ремонт на подвижен железопътен състав
- Органи за оценка на съответствието
- Обучаващи организации и др.

ИАЖА провежда комплексно административно обслужване и с цел намаляване на административната тежест върху гражданите и бизнеса не изисква документи и информация, която може да бъде набавена по служебен път.

Входни данни за извършеното проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги в агенцията са:

1. анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
4. анализ на медийни публикации;

Анализиране на резултатите.

Удовлетвореността на потребителите относно административното обслужване в ИАЖА е изследвано по следните показатели:

- Използване на услугите на ИАЖА;
- Отношение на служителите към потребителите;
- Време за обслужване;
- Организация на процеса по обслужване;
- Приоритети за подобряване.

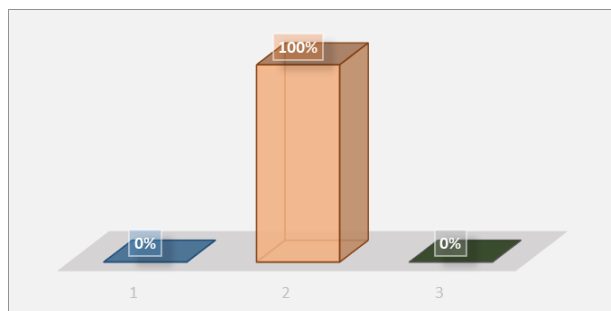
За период 01.01.2020 г. - 31.12.2020 г.:

- жалбите по повод лошо административно обслужване или непредоставяне на административна услуга са 0 бр.;
- попълнени са 7 бр. анкетни карти (попълнени анонимно на фронт-офиса на агенцията)
- медийни публикации относно лошо административно обслужване – 0 бр.
- използвана е обратна връзка от служителите на специализираната администрация на агенцията.

Резултати от отговорите на въпросите от попълнените анкетни карти

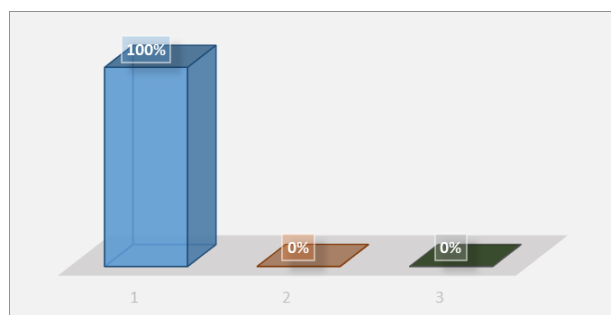
Колко често ползвате услугите на ИАЖА?

1. Всеки месец
2. Най-малко веднъж годишно
3. Един път на няколко години



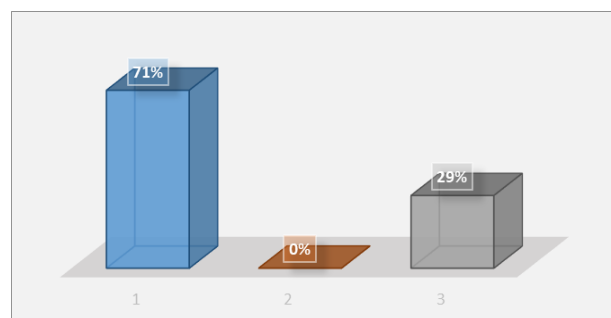
Лесно намирам информация за услугите, извършвани от ИАЖА.

1. Съгласен съм
2. Не съм съгласен
3. Не мога да преценя



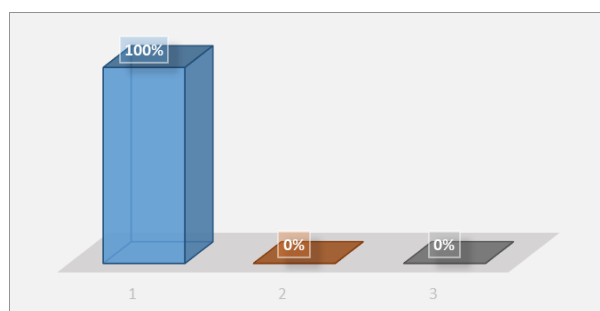
Публикуваната информация за услугите, извършвани от ИАЖА е ясна и полезна.

1. Съгласен съм
2. Не съм съгласен
3. Не мога да преценя



До каква степен сте наясно какво се очаква от Вас като потребители на предоставяните услуги от ИАЖА?

1. Публикуваните указания и ръководства за потребителя улесняват предоставяните услуги
2. Публикуваните указания и ръководства за потребителя не са достатъчно разбираеми
3. Не намирам указания и ръководства за потребителя

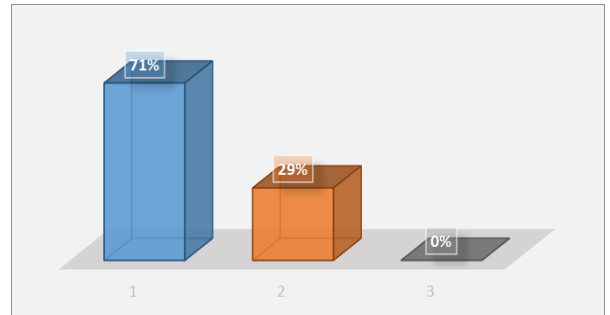


Как бихте определили срока за предоставяне на административната услуга.

1. Административната услуга се извърши в значително по-кратък срок от нормативно определения

2. Административната услуга се извърши в точно установения срок

3. Административната услуга се предостави в по-дълъг от установения срок

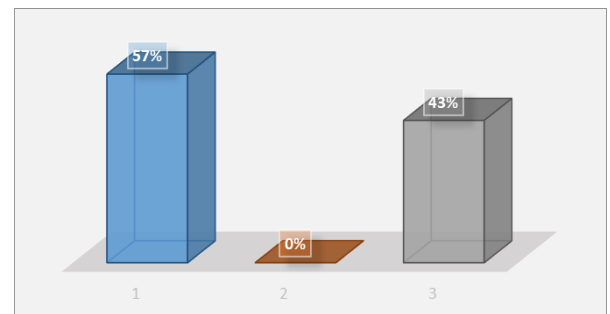


Лесно комуникирам със служителите, които предоставят административната услуга.

1. Съгласен съм

2. Не съм съгласен

3. Не мога да преценя

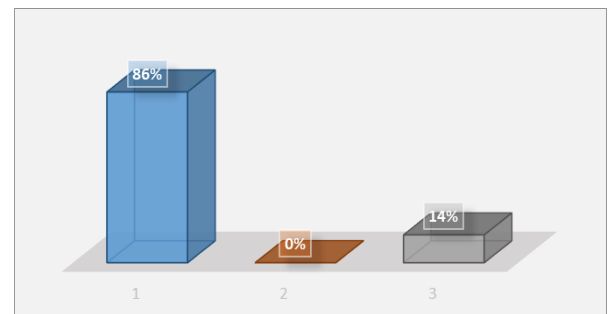


Служителите, предоставящи административната услуга са отзивчиви и предоставят конкретни насоки.

1. Съгласен съм

2. Не съм съгласен

3. Не мога да преценя



Всички анкетираните посочват, че ползват административните услуги на ИАЖА най-малко веднъж годишно.

100% от анкетираните потребители отбелязват, че лесно намират информация за услугите, извършвани от ИАЖА.

Положително се оценява публикуваната информация за услугите, извършвани от ИАЖА като се смята, че тя е ясна и полезна, както и че улеснява разбирането на изискванията за предоставяните услуги.

Отлично се оценява и времето за предоставяне на „услугата“, което е значително по-кратко от нормативно определеното.

Остава положителна нагласата в мненията на респондентите относно отношението на служителите при работа с потребителите.

Запазва се ниска активност от страна на потребителите по отношение на предложения за подобряване на административното обслужване, което не дава възможност да се направят изводи. Предложенията за подобряване на работните процеси са в резултат на самооценка на служителите на ИАЖА.

На база на събраните данни, могат да бъдат направени следните изводи:

1. Предоставената информация на потребителите е оценена като полезна и лесно достъпна.
2. Като цяло се демонстрира добро отношение от страна на потребителите по повод предоставените услуги и информация, и удовлетворителност от отношението на служителите към потребителя.
3. През изминалата 2020 г. ИАЖА осигури ефикасно функциониране на процесите по предоставяне на административни услуги.

Изготвил:

Мария Стефанова

Главен секретар на ИАЖА