

АНАЛИЗ

На Анкети за обратна връзка с граждани и бизнес при осъществяване на административното обслужване в Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“

За периода от 01.01.2019 г. до 30.06.2019 г. в ИААА са попълнени и представени 184 броя анкетни карти, чрез които агенцията осъществява обратна връзка с потребителите на административни услуги. Предвид общия брой депозирани анкетни карти за периода във всички териториални звена на агенцията се налага извод, че интересът към попълване на анкетните карти не е голям или вероятно не е провокиран достатъчно.

Предвид последното, намеренията на агенцията са анкетните карти да бъдат активно предлагани на потребителите на административни услуги, които физически посещават деловодството на агенцията, а именно при подаване/получаване на документи на гише съответните служители на агенцията, изпълняващи задълженията си на тези гишета, да уведомяват всеки потребител или негов упълномощен представител за възможността да попълни анкетна карта и го приканят към попълването и поставянето ѝ в определените за целта места.

Анкетната карта 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 попълването на картата. От края на 2018 г. в анкетните карти бяха добавени и 5 нови въпроса, 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.

При направения анализ по същество на отразеното в анкетните карти, изводите са следните:

Резултатите от проведеното проучване за периода показват, че потребителите на административни услуги са в максимален обем удовлетворени от качеството на административното обслужване като отношение и бързина и от компетентността на служителите в звената за административно обслужване.

Анкетираният получава първоначална информация за предоставяните от агенцията услуги по различни начини: чрез нормативни актове, от интернет страницата на агенцията, от информационни табла и др., като категорично отличаващ се отговор не може да се посочи.

Според потребителите най-голяма степен от подобрение има достъпа до информация, която следва и да е в по-широк обем.

Относно срочността за изпълнение на заявяваните административни услуги, потребителите, попълнили анкетни карти, преимуществено посочват, че същите се предоставят при спазване на установените срокове, като са направени незначителен брой коментари, че установените срокове за предоставяне на услугите биха могли да са по-кратки.

В частта за наличие или липса на корупционни прояви изцяло преобладаващото мнение, изразено от потребителите на услуги е, че корупционни практики в агенцията няма и че потребителите не са ставали свидетели на корупционни прояви от страна на служители в агенцията. От анкетните карти в общо 27-те областни отдела „Автомобилна администрация“ към агенцията и от фронт офиса за административно обслужване по седалището на агенцията, само на четири места е констатирано наличие на анкетни карти, в които е

споменато единствено съмнения за корупция, но без конкретни данни за имена и длъжности на служители от агенцията, вид на евентуално поискан подкуп или дейност, за извършването на която да е поискан, което прави невъзможно конкретното анализиране и докладване на случаи на корупция и предприемане на мерки, в това число и превантивни такива, за овладяване на такива прояви, предвид липсата на каквито и да било конкретни данни за осъществени корупционни прояви и практики.