



ГОДИШЕН ДОКЛАД

ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „АВТОМОБИЛНА АДМИНИСТРАЦИЯ“ ЗА 2024 г.

На основание чл. 24 от Наредбата за административното обслужване (НАО), Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“ (ИААА) създава и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка от потребителите на административни услуги.

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

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. анализ на медийни публикации.

Основната цел на проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите е повишаване на качеството на административното обслужване в агенцията.

Планираното и извършено проучване през 2024 г. обхваща цялостното административно обслужване в центровете за административно обслужване на агенцията, като наблюдението се акцентира върху декларираните от ИААА в Харта на клиента стандарти за качество.

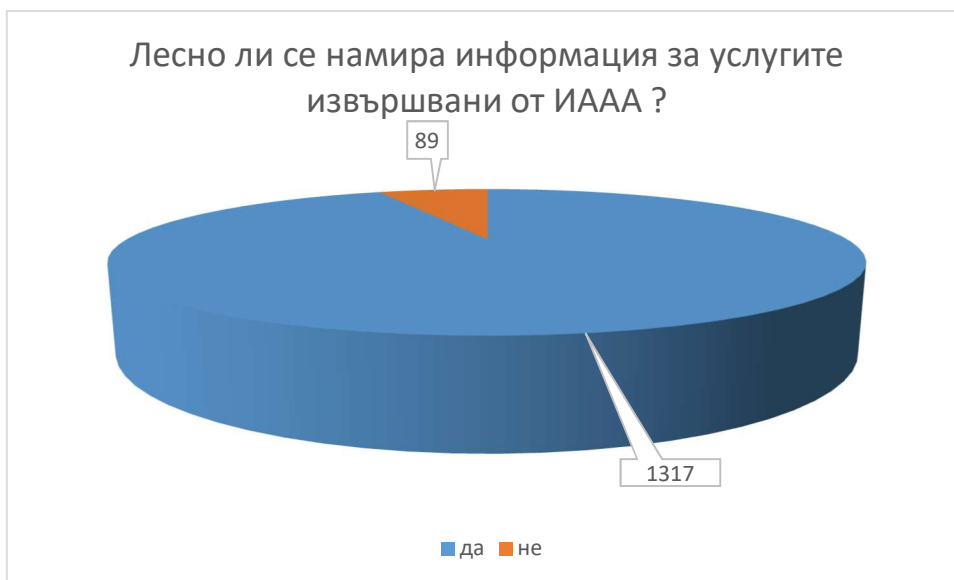
Настоящият анализ се базира на изпълнения, утвърден план-график за провеждане на проучване за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в ИААА за 2024 г., чрез приложени следните методи:

1. Извършване на анкетни проучвания

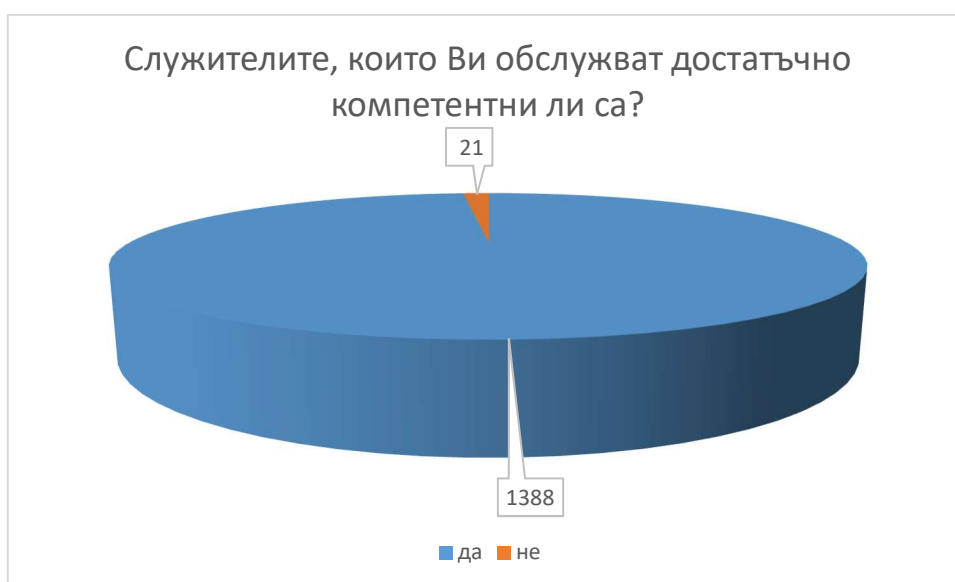
Анкетното проучване е базирано на подадените анонимни анкетни карти за обратна връзка с потребителите във всички центрове за административно обслужване на агенцията, както и по електронен път чрез интернет страницата на ИААА.

В периода са постъпили 1410 броя анкетни карти, но в повечето центрове за административно обслужване се наблюдава слаб интерес от страна на потребителите да попълват анкетните карти.

Резултатите от проведеното проучване за периода показват, че анкетираните потребители на административни услуги лесно намират информация за предоставяните от ИААА административни услуги, като се запазва тенденцията за предпочитания от тях начин за получаване на информация чрез обслужващите ги служители, както през предходни анализирани периоди.

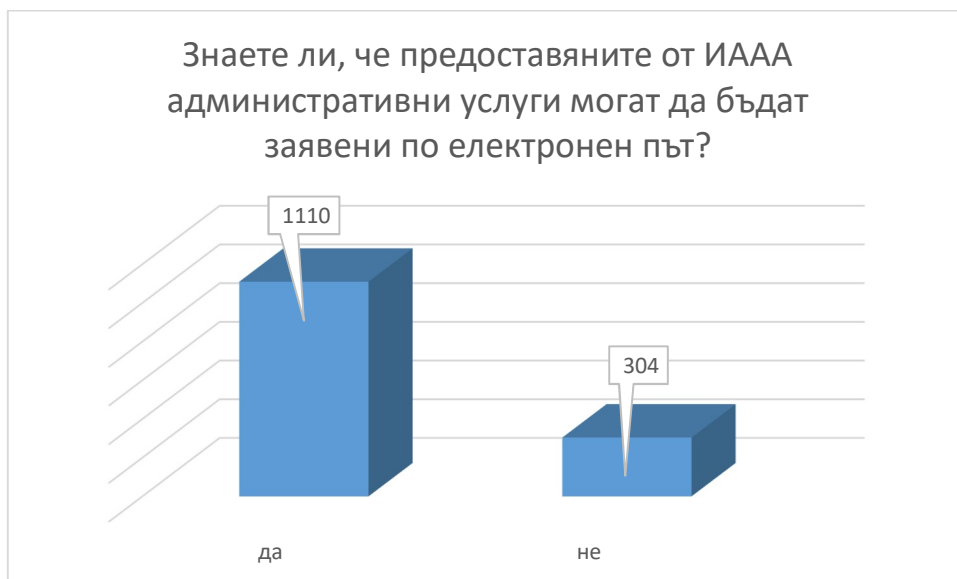
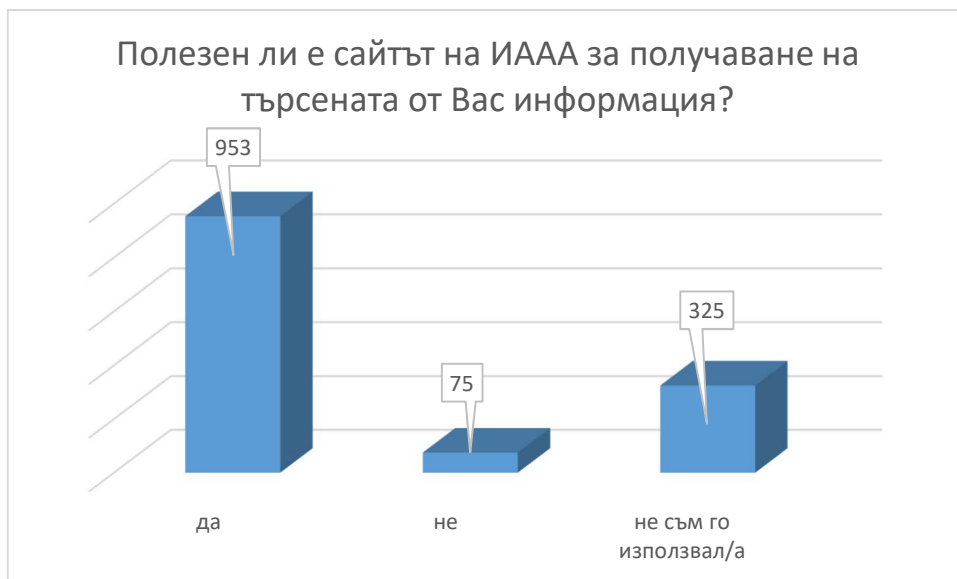


За отношението и компетентността на служителите от центрoвете за административно обслужване, преобладаващото мнение на потребителите е, че служителите са се отнесли с тях вежливо, с уважение и разбиране.



По отношение на полезността на информацията, публикувана на интернет сайта на агенцията, 953 от анкетираните потребители са отговорили положително, а 325 от тях не са го използвали, което води до заключението, че част от потребителите на ИААА все още не търсят предварително информация за предоставяните услуги чрез интернет сайта на агенцията.

На въпроса „Знаете ли, че предоставяните от ИААА административни услуги могат да бъдат заявени по електронен път?“, 1110 потребители са отговорили положително, а 304 не са запознати. Данните от посочените отговори водят до извода, че потребителите са информирани за възможността за заявяване на административни услуги по електронен път, но все още голяма част от тях предпочитат обслужването на гише и личния контакт със служителите.



Относно спазване на сроковете за изпълнение на административните услуги от отговорилите на този въпрос 1400 анкетирани потребители, 1289 от тях смятат, че сроковете за изпълнение на административните услуги се спазват.



Относно препоръките за подобряване на административното обслужване в агенцията, част от потребителите изказват следните предложения:

- Всички такси за административни услуги да се заплащат в агенцията;
- Да се осигурят повече служители, извършващи административно обслужване в ЦАО Плевен;
- Да се подобри качеството на формите за заявяване на административни услуги по електронен път;
- Да се осигури възможност за електронно подаване на заявления за индивидуално одобрение на ППС.

Въз основа на извършения анализ от проведеното анкетно проучване за удовлетвореност на потребителите от административното обслужване на ИААА, могат да се направят следните изводи:

- ✓ анкетираните потребители на административни услуги лесно намират информация за предоставяните от ИААА административни услуги;
- ✓ предпочитаният начин за получаване на информация е чрез обслужващите служители в ЦАО;
- ✓ служителите в ЦАО се отнасят вежливо, с уважение и компетентно;
- ✓ според преобладаваща част от анкетираните сроковете за изпълнение на административните услуги се спазват.

2. Провеждане на консултации със служителите

На проведените консултации със служители, извършващи административно обслужване от всички центрове за административно обслужване и служители от специализираните дирекции, пряко ангажирани с обработването на заявления за административни услуги и издаване на административни актове са представени предложения за повишаване на качеството на административното обслужване чрез:

- Назначаване на необходимия брой служители в центрoвете за административно обслужване, така че да бъде обезпечено, както обслужването на гише, така и по телефон при непрекъсваем режим на работа в работното време на агенцията.
- Планиране и осигуряване на подходящо обучение за новоназначени служители.
- Планиране и осигуряване на периодично обучение на служителите, работещи в центрoвете за административно обслужване.
- Осигуряване на възможност за заплащане на таксите за изработка на карта за квалификация на водач, карта за дигитален тахограф и АДР свидетелство за водач с банкова карта в центрoвете за административно обслужване на агенцията.

През 2024 г. продължи разработването на Единна информационна система, която ще предостави на потребителите възможност за заявяване на всички, предоставяни от агенцията административни услуги чрез нови електронни форми и оптимизиран ред за подаване на заявления на гише.

Чрез изменението на Устройствения правилник на агенцията през 2024 г., няма промяна в щатната численост, с което не е осигурен допълнителен човешки ресурс за обслужване на потребители.

3. Извършване на наблюдение по метода „таен клиент“

Извършване на наблюдение по метода „таен клиент“ е планирано и реализирано чрез обаждане по телефона в центрoвете за административно обслужване в регионалните звена на агенцията. Данните от проведеното проучване са предоставени на ръководството на агенцията, както и на преките ръководители на служителите, извършващи административно обслужване. Предприети са коригиращи действия на местата, където са констатирани пропуски и отклонения при спазване на стандарта за качество при комуникация по телефон.

4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали

Подадените през 2024 г. сигнали и жалби за неудовлетвореност от административното обслужване са свързани с отдалечеността на ЦАО Смолян от центъра на града, материалното и техническото състояние на сградата, както и невъзможността за заплащане на такси за изработка на карта за квалификация на водач, карта за дигитален тахограф и АДР свидетелство за водач с банкова карта в центрoвете за административно обслужване на агенцията.

Във връзка с подаденият сигнал, към настоящия момент не е предвидено осигуряването на ново местонахождение на ЦАО Смолян. Не е осигурена и възможност за заплащане на такси за изработка на документи, възложена на външни изпълнители чрез ПОС терминал.

5. Анализ на медийни публикации

Наблюдението включва преглед на медийни публикации, за да се установи нагласата на потребителите и тяхната удовлетвореност от административното

обслужване в агенцията. През 2024 г. не са идентифицирани медийни публикации по отношение на административното обслужване, предоставяно от Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“.

В стремежа си за повишаване на качеството на административното обслужване и през 2025 г., Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“ ще продължи да реализира дейности за подобряване на условията и качеството на обслужването, повишаване на професионалната компетентност на служителите, оптимизация на работните процеси, улесняване на взаимодействието с потребителите, намаляване на хартиения документооборот и ще прилага методите за обратна връзка с потребителите за измерване на удовлетвореността им от предоставяното административно обслужване на агенцията.