



## ГОДИШЕН ДОКЛАД

### ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „АВТОМОБИЛНА АДМИНИСТРАЦИЯ“ ЗА 2021 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 2021 г. обхваща цялостното административно обслужване в централните 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 2021 г., чрез приложени следните методи:

#### 1. Извършване на анкетни проучвания

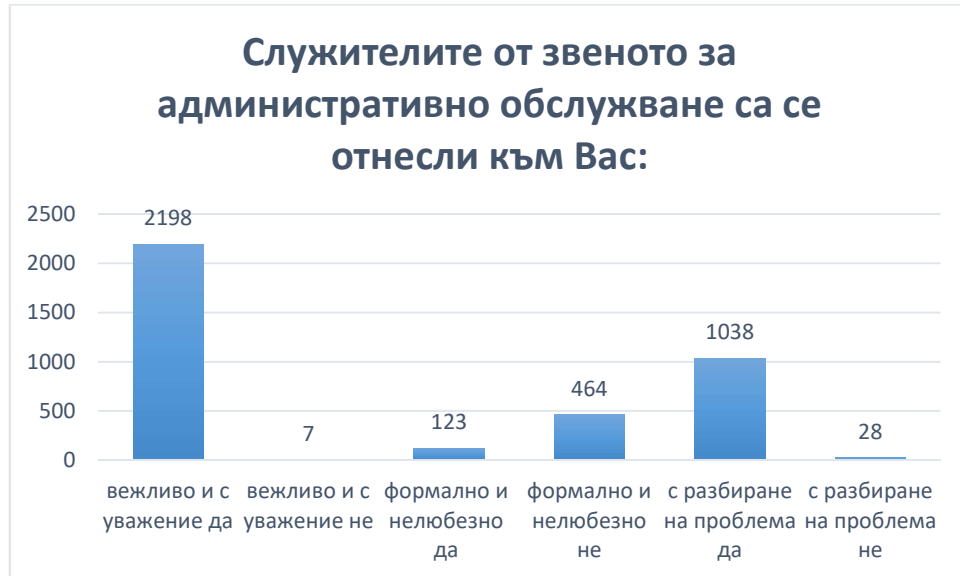
Подадените анонимни анкетни карти в поставените кутии за обратна връзка с потребителите във всички центрове за административно обслужване на агенцията. Анкетната карта е публикувана на интернет страницата на ИААА с възможност за електронно попълване и е разпространена на хартиен носител в централните за административно обслужване на потребители в централното управление и областните отдели на агенцията.

През 2021 г. в Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“ са постъпили 2718 броя анкетни карти. Броят на анкетните карти, спрямо предходната година показва, че все по-голям брой потребители изявяват желание да изразят мнението си за административното обслужване, предоставяно от ИААА.

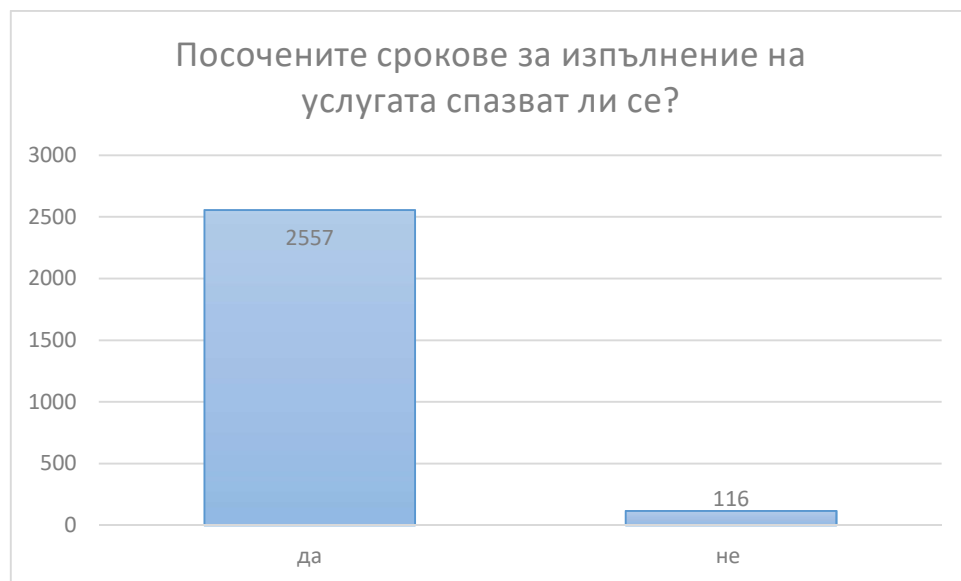
Резултатите от проведеното проучване за периода показват, че анкетираните потребители на административни услуги лесно намират информация за предоставяните от ИААА административни услуги, като се запазва тенденцията за предпочитания от тях начин за получаване на информация чрез обслужващите ги служители,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



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



Относно спазване на сроковете за изпълнение на административните услуги от отговорилите на този въпрос 2673 анкетирани потребители 116 смятат, че сроковете за изпълнение на административните услуги не се спазват.



На въпроса „Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрене?“ мнозинството от потребителите считат, че най-голяма степен от подобрене в административното обслужване има достъпът до информация, следван от качеството на предоставяната информация.



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;
- ✓ сроковете за изпълнение на административните услуги се спазват, като приблизително 5% от анкетираните потребители не са удовлетворени;
- ✓ мнозинството от потребителите считат, че най-голяма степен от подобрене в административното обслужване има достъпът до информация, следван от качеството на предоставяната информация.

## **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 предоставяне на съвременна техника на служителите, работещи на гише; реализиране на единна информационна система за подаване на заявления за административни услуги, както на гише, така и по електронен път, която да бъде свързана с необходимите регистри и бази данни за извършване на служебна проверка в реално време според спецификите на съответната административна услуга; осигуряване на банково обслужване, чрез отдалечени работни места на финансова институция в централните за административно обслужване.

През 2021 г. беше предоставена нова компютърна техника за централните за административно обслужване. Възложено е изготвянето на техническо задание за единна информационна система. Проведени са няколко процедури за осигуряване на банково обслужване за централните за административно обслужване на агенцията, но без успех, поради липса на кандидати.

### **3. Извършване на наблюдение по метода „таен клиент“**

Извършване на наблюдение по метода „таен клиент“ е планирано и реализирано чрез неколккратно обаждане по телефона във всички центрове за административно обслужване, разположени в регионалните звена на агенцията. За констатираните отклонения и пропуски при спазване на стандартът за качество при водене на телефонен разговор са информирани, както началниците на областните отдели, така и служителите, отговарящи на телефоните за контакт и са предприети коригиращи действия.

### **4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали**

Подадените през 2021 г. сигнали и жалби за неудовлетвореност от административното обслужване са 2 броя, които са свързани с: грубо отношение при обслужване на потребител, за което са предприети необходимите действия за недопускане на такова поведение; предоставяне на подвеждаща информация относно изисквани документи за заявяване на административна услуга, което след проверка се оказва, че подадената от служителят информация е коректна.

През анализирания период е постъпила 1 похвала по отношение на обслужването от служител в ЦАО в централното управление на агенцията.

### **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 2021 г. са идентифицирани 2 медийни публикации. Едната публикация е свързана с изграждането на нов център за административно обслужване в Благоевград, а другата с въвеждането на електронни административни услуги за улеснение на гражданите, които имат възможност да подават електронно, чрез специализирано приложение, заявления за теоретичен изпит за водач на МПС в предвидените от нормативната уредба случаи, за изпит за водач на лек таксиметров автомобил, както и за изпит за водач или консултант за превоз на опасни товари. По електронен път се заявява преиздаване, подмяна или издаване на дубликати на карти за дигитални тахографи, на карти за квалификация на водачите и на ADR свидетелство за водач, превозващ опасни товари. Публикациите показват положително мнение относно повишаване на качеството на административното обслужване чрез подобряване на условията в ЦАО и предоставяне на електронни административни услуги.

През 2021 г. Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“ е актуализирала Хартата на клиента, като агенцията е въвела Стандарт за качество на административното обслужване за получаване на информация за готовия административен акт чрез онлайн проследяване на заявленията за административни услуги, посредством интернет код за достъп.

В стремежа си за повишаване на качеството на административното обслужване и през 2022 г., Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“ ще продължи да реализира дейности за подобряване на условията и качеството на обслужването и ще прилага методите за обратна връзка с потребителите за измерване на удовлетвореността им от предоставяното административно обслужване на агенцията.