



ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ
„АВТОМОБИЛНА АДМИНИСТРАЦИЯ“



ул. „Ген. Й. В. Гурко“ № 5, София – 1000
avto_a@rta.government.bg
www.rta.government.bg

кратък номер: *4222
тел.: (+359 2) 930 88 40
факс: (+359 2) 988 54 95

АНАЛИЗ

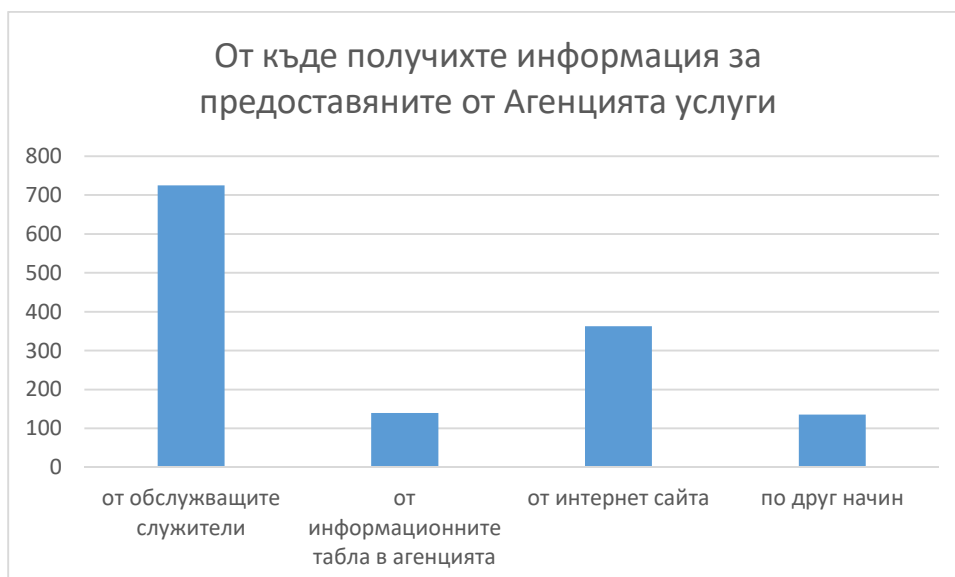
На Анкети за обратна връзка с граждани и бизнес при осъществяване на административното обслужване в Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“ за периода 04.01.2021 г. – 15.06.2021 г.

На основание чл. 24 от Наредбата за административното обслужване, Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“ (ИААА) създава и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка с потребителите на административни услуги. Един от използваните от ИААА методи за обратна връзка с потребителите е анкетното проучване. Целта на анкетното проучване е установяване нивото на удовлетвореност на потребителите на административни услуги, предоставяни от Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“.

Настоящият анализ се базира на подадените анонимни анкетни карти в поставените кутии за обратна връзка с потребителите във всички центрове за административно обслужване на Агенцията, както и по електронен път. Анкетната карта е публикувана на интернет страницата на ИААА и е разпространена на хартиен носител в Центровете за административно обслужване на потребители в централното управление и областните отдели на Агенцията.

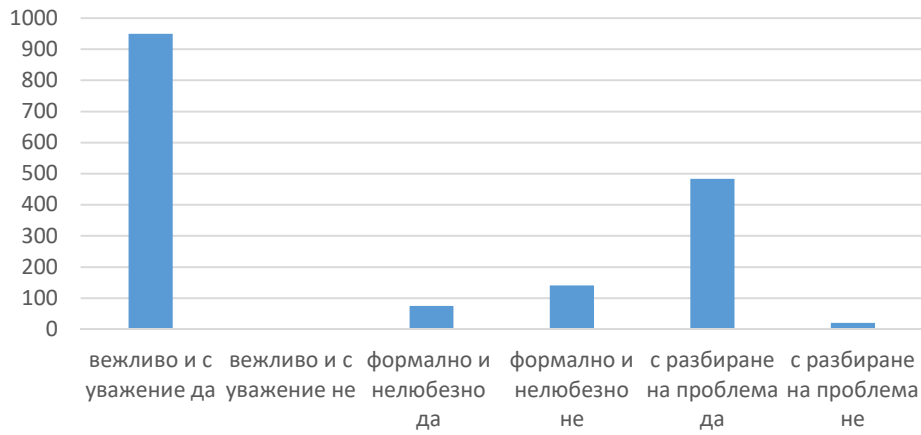
За периода 04.01.2021 г. – 15.06.2021 г. в Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“ са постъпили 1236 броя анкетни карти. Броят на подадените анкетни карти се е увеличил с малко над 75% спрямо предходния анализиран период, което показва, че все повече потребители изявяват желание да изразят мнението си за административното обслужване, което получават от служителите на Агенцията.

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 и в предходни анализирани периоди.

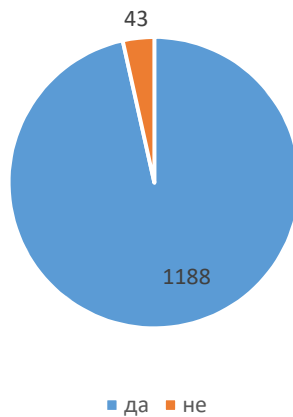


Относно отношението на служителите, обслужващи потребители, компетентността им и бързината на обслужване, анкетираните потребители също са удовлетворени. В настоящия анализиран период се наблюдава намаляване броя на неудовлетворените потребители по отношение на бързината на обслужване.

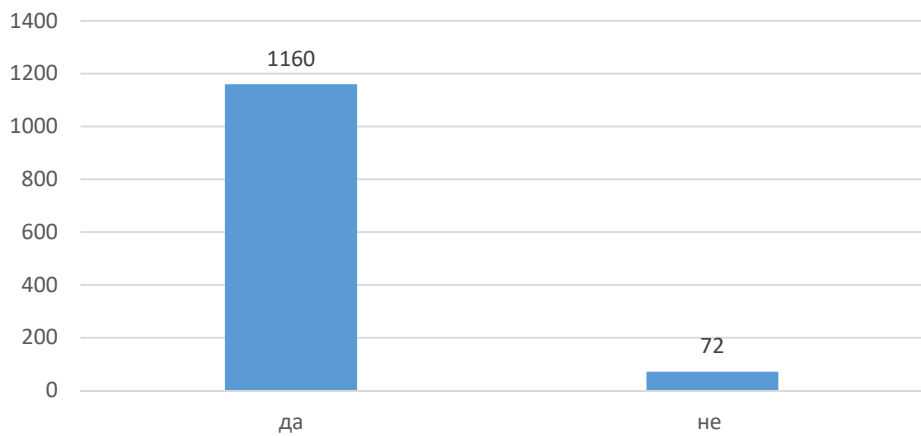
Служителите от звеното за административно обслужване са се отнесли към Вас:



Служителите, които Ви обслужват достатъчно компетентни ли са?



Доволни ли сте от бързината, с която Ви обслужват?



Относно спазване на сроковете за изпълнение на административните услуги 79 от 1232 потребители, изразили мнение по въпроса, не са удовлетворени.



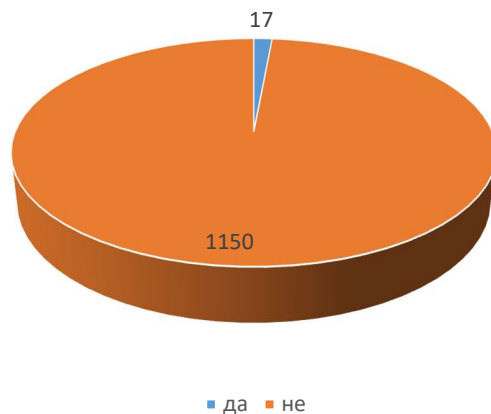
Анализът на отговорите на въпроси № 9, 10 и 11 от анкетната карта показва, че преобладаваща част (1131) от анкетираните посочват, че няма корупционни практики в Агенцията.

Според 47 от анкетираните потребители в ИААА има корупционни практики, като 17 от потребителите са посочили, че са били свидетели на такъв вид практики. Един потребител е посочил конкретно име на служител, като не е описал вид на евентуално поискан подкуп или дейност, за извършването на която да е поискан такъв. Потребителят е посочил име и адрес за кореспонденция. Така подадената информация ще бъде проверена и ИААА ще може да вземе отношение след приключване на проверката.

Според 136 от потребителите, основната предпоставка за корупционни практики в ИААА са усложнените процедури за подаване на документи.



Били ли сте свидетел на корупционна практика от страна на служител на Агенцията?



Според потребителите най-голяма степен от подобрене има достъпът до информация, която констатация се наблюдава и при изготвените анализи в предходните анализирани периоди. В тази връзка Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“ реализира възможност за проследяване на състоянието на заявлението за административна услуга по електронен път чрез интернет код за достъп. ИААА уведоми своите контрагенти за възможността за заявяване на административни услуги по електронен път чрез информация, публикувана в информационните системи на Агенцията и изпратена до електронни адреси на браншови организации.

На 25.06.2021 г. ИААА проведе онлайн демонстрация за работа с Електронната система за подаване на заявления чрез електронен подпис или мобилно приложение за лицево разпознаване и международен паспорт за следните административни услуги:

- 1916 Провеждане на изпити за придобиване на правоспособност за управление на МПС;
- 1014 Провеждане на изпит за водач, превозващ опасни товари и издаване на ADR-свидетелство за водач на МПС за превоз на опасни товари;
- 1158 Провеждане на изпит за продължаване на срока на ADR-свидетелството за водач на МПС и удължаване на срока на свидетелството;
- 732 Издаване на дубликат на ADR-свидетелство за водач, превозващ опасни товари;
- 1913 Провеждане на изпит за консултант по безопасността при превоза на опасни товари и издаване на удостоверение за консултант по безопасността при превоз на опасни товари;
- 1400 Продължаване на срока на валидност на удостоверение за консултант по безопасността при превоз на опасни товари;
- 1166 Издаване на карти за дигитални тахографи;
- 1160 Издаване на карта за квалификация на водача;
- 373 Провеждане на изпити и издаване на удостоверение за водач на лек таксиметров автомобил.

Чрез отдалечената автентикация и възможността да се подаде заявление от разстояние се намалява административната тежест и необходимостта да се подават

заявления на хартиен носител в центрoвете за административно обслужване на Агенцията.

