



**ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ  
„АВТОМОБИЛНА АДМИНИСТРАЦИЯ“**



ул. „Ген. Й. В. Гурко“ № 5, София – 1000  
[avto\\_a@rta.government.bg](mailto:avto_a@rta.government.bg)  
[www.rta.government.bg](http://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 16.06.2020 г. – 31.12.2020 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 от потребителите на административни услуги. Обратната връзка се осъществява чрез анкетна карта за качеството на административното обслужване.

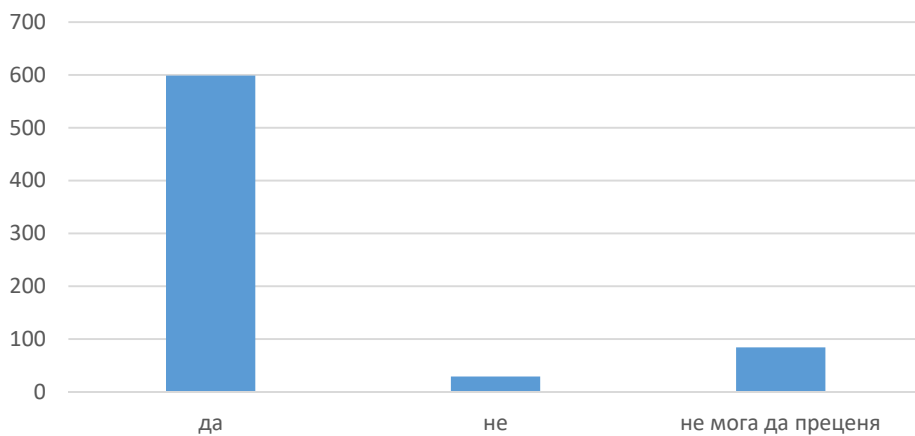
Целта на анкетното проучване е установяване на нивото на удовлетвореност на потребителите на административни услуги, предоставяни от Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“.

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. 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.

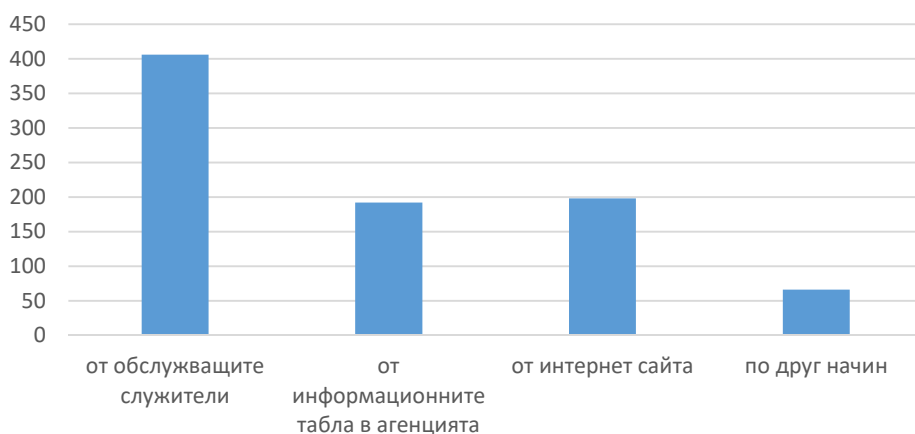
За периода 16.06.2020 г. – 31.12.2020 г. в Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“ са постъпили 703 броя анкетни карти. Броят на анкетните карти показва, че много малък брой потребители изявяват желание да изразят мнението си за административното обслужване, предвид броя на потребителите, възползвали се от услугите 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 предходния период на анализ.

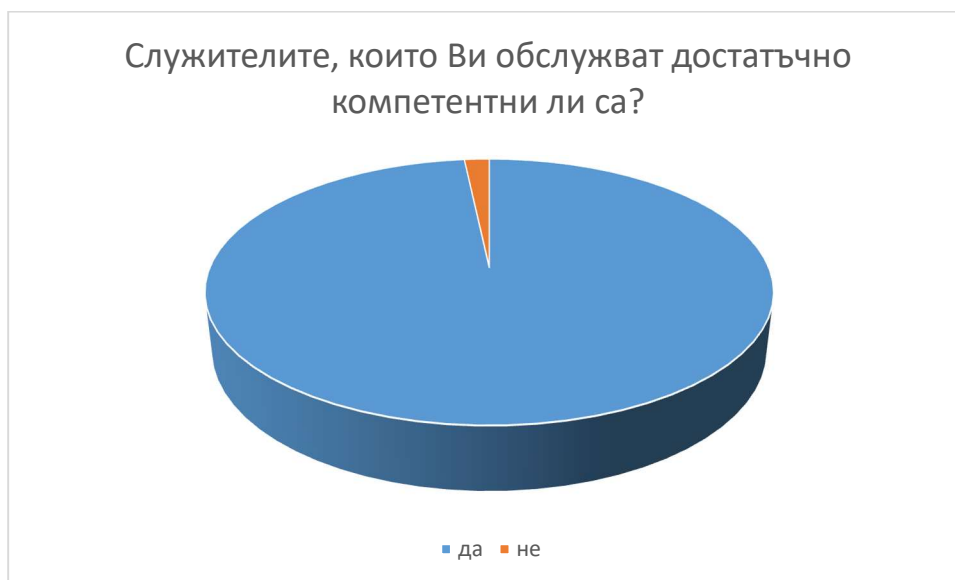
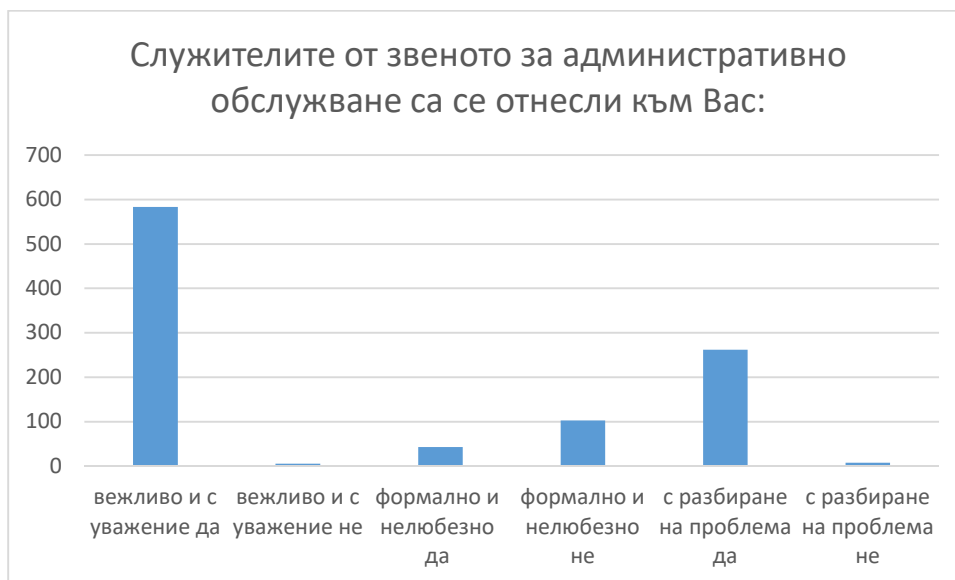
### Лесно ли се намира информация за услугите извършвани от ИААА ?

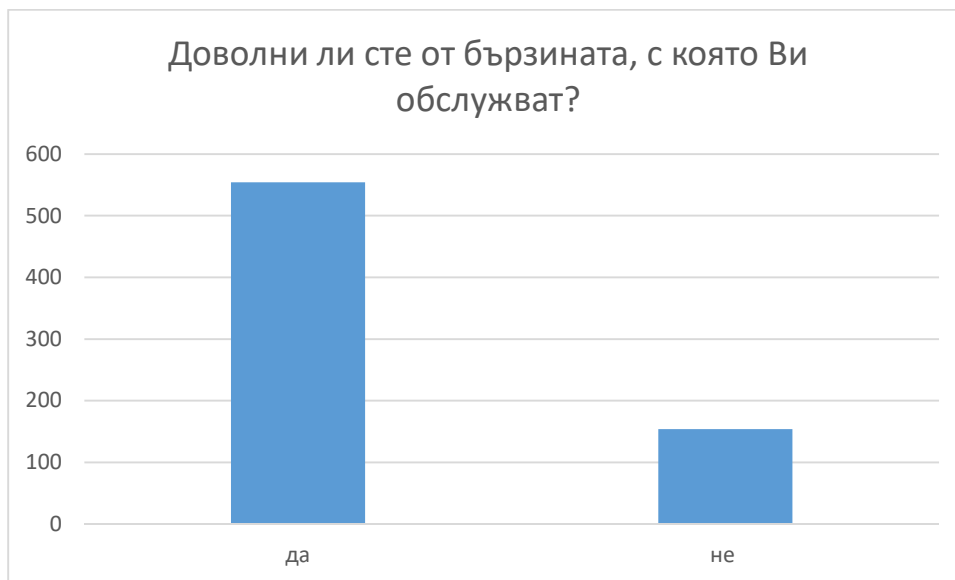


### От къде получихте информация за предоставяните от Агенцията услуги

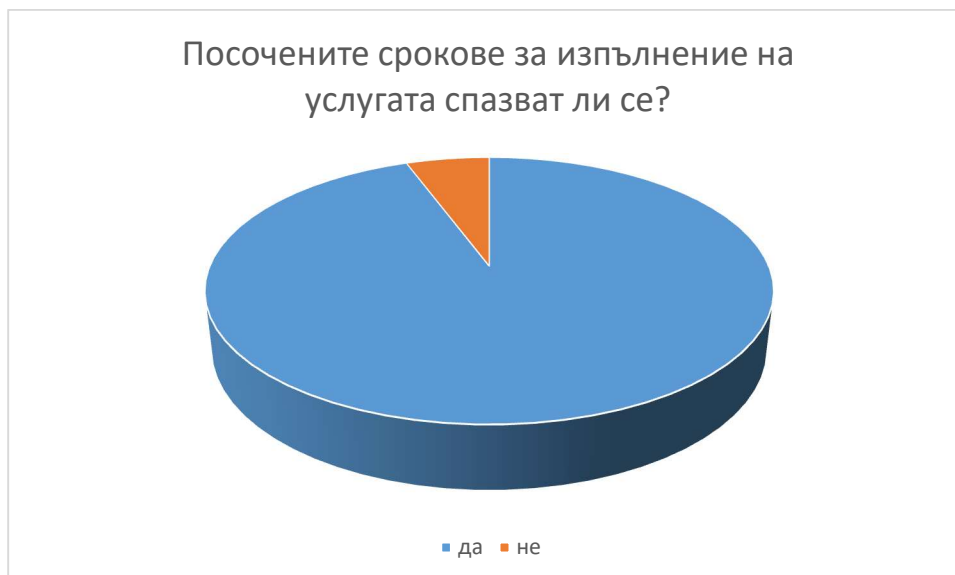


Относно отношението на служителите, обслужващи потребители, компетентността им и бързината на обслужване, анкетираните потребители също са удовлетворени. И в настоящия анализиран период се наблюдава промяна в броя на неудовлетворените потребители по отношение на бързината на обслужване, което е породено от намаления състав на служителите, които обслужват потребители поради пандемията от COVID-19, за което Агенцията препоръчва на потребителите да се възползват от възможностите за подаване на документи по електронен път.



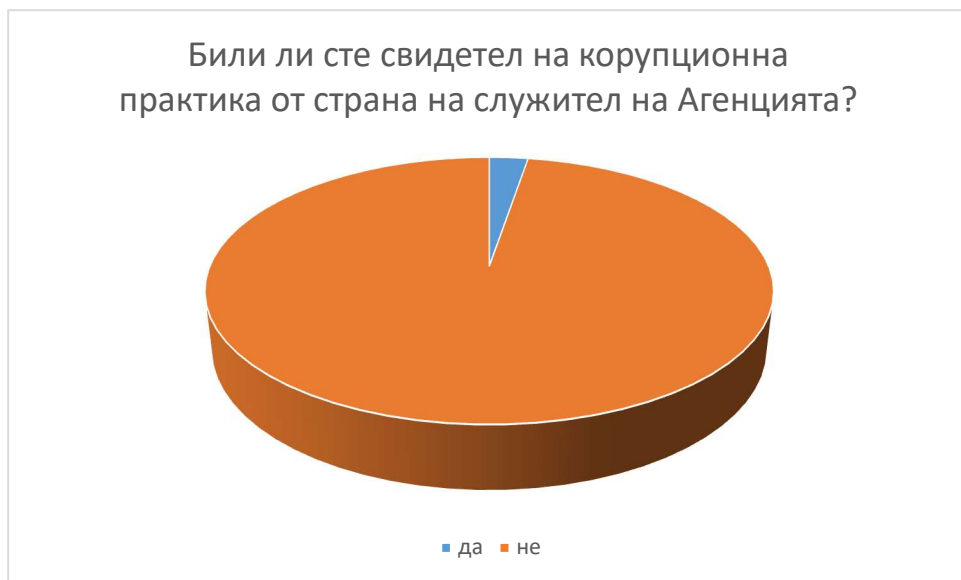
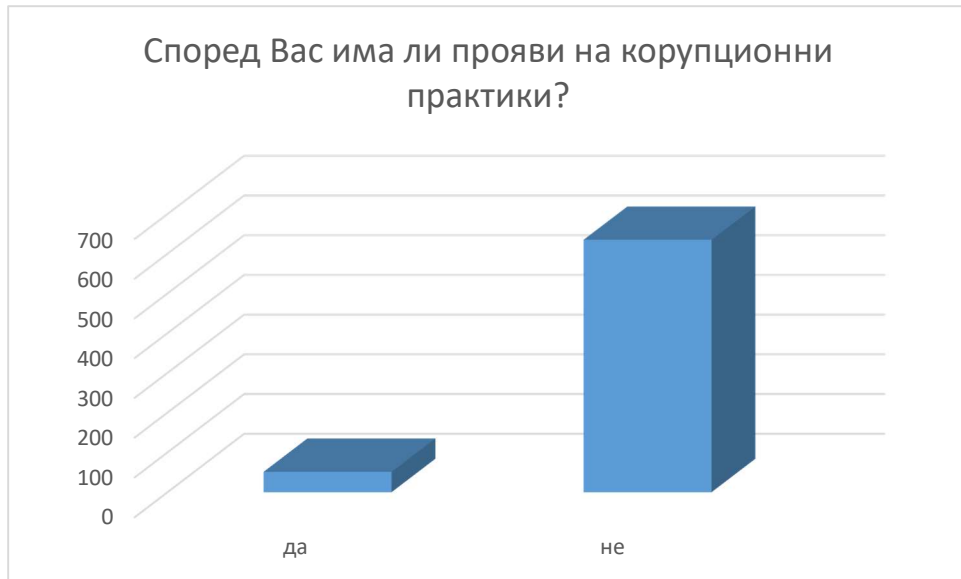


Относно спазване на сроковете за изпълнение на административните услуги 40 от анкетираните 703 потребители не са удовлетворени.



По отношение на наличие или липса на корупционни прояви изцяло преобладаващото мнение, изразено от потребителите на услуги е, че корупционни практики в Агенцията няма. Според 51 от анкетираните потребители в ИААА има корупционни практики, като 15 от 703 потребители посочват, че са били свидетели на такъв вид практики, но нито един потребител не посочва конкретни 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. Според 69

потребители основната причина за корупционни практики са усложнените процедури за подаване на документи.



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 изпращане на уведомления по електронна поща до заявителите на административни услуги за издадения административен акт, като състоянието на заявените административни услуги от месец януари 2021 г. ще може да се проследява с интернет код за достъп чрез интернет страницата на ИААА.

### Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрене?

