

## АНАЛИЗ

### На Анкети за обратна връзка с граждани и бизнес при осъществяване на административното обслужване в Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“ за периода 01.01.2020 г. – 15.06.2020 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 звена 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 01.01.2020 г. – 15.06.2020 г. в Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“ са постъпили 659 броя анкетни карти.

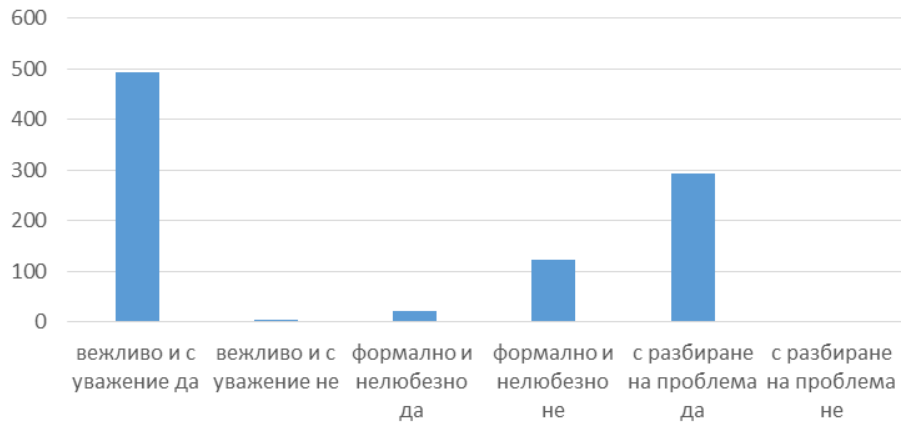
Резултатите от проведеното проучване за периода показват, че анкетираните потребители на административни услуги лесно намират информация за предоставяните от ИААА административни услуги, като се запазва тенденцията за предпочитания от тях начин за получаване на информация чрез обслужващите ги служители,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



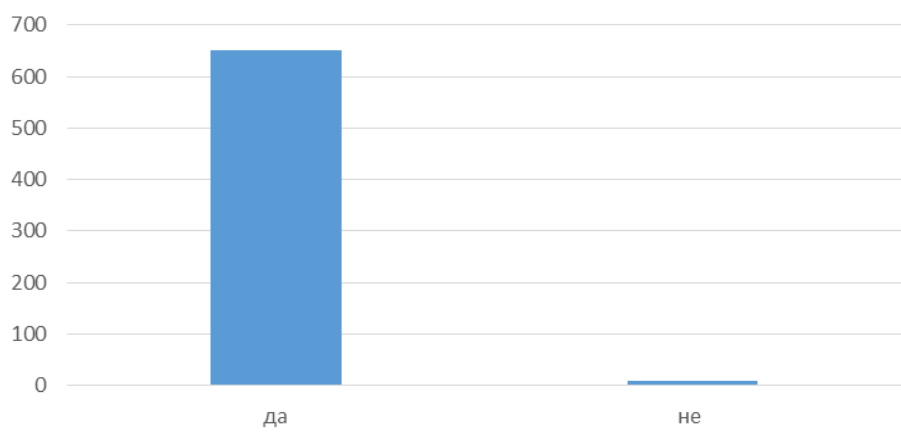


Относно отношението на служителите, обслужващи потребители, компетентността им и бързината на обслужване, анкетираните потребители също са удовлетворени. Наблюдава се промяна в броя на неудовлетворените потребители по отношение на бързината на обслужване спрямо предходния анализиран период, което се дължи на предприетите мерки с цел превенция от COVID-19 и въведеното извънредно положение и епидемичната обстановка.

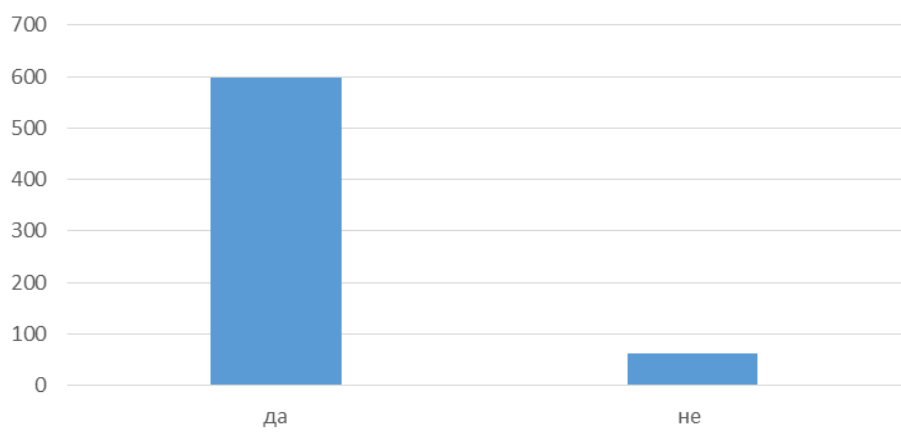
### Служителите от звеното за административно обслужване са се отнесли към Вас:



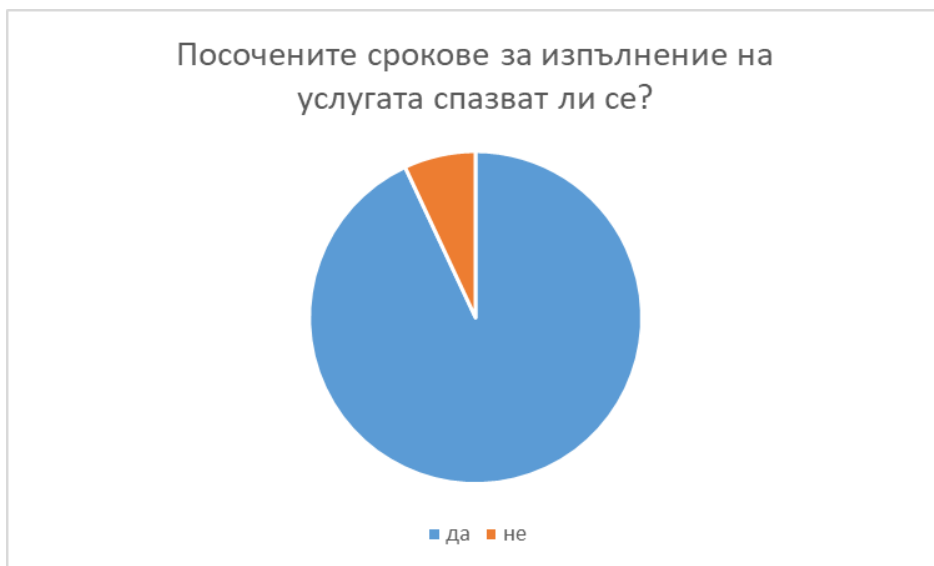
### Служителите, които Ви обслужват достатъчно компетентни ли са?



### Доволни ли сте от бързината, с която Ви обслужват?

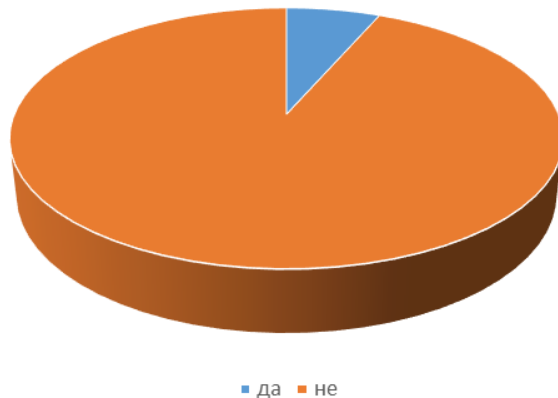


Относно спазване на сроковете за изпълнение на административните услуги 46 от анкетираните 659 потребители не са удовлетворени.

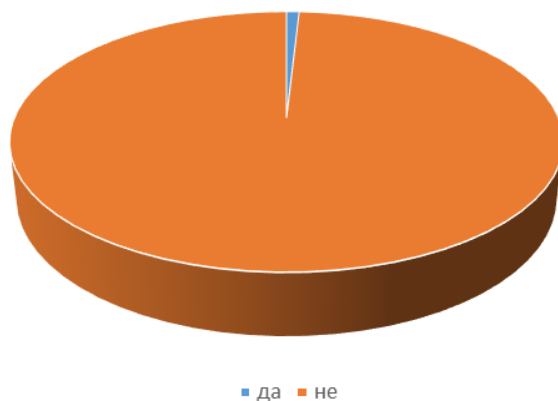


По отношение на наличие или липса на корупционни прояви изцяло преобладаващото мнение, изразено от потребителите на услуги е, че корупционни практики в Агенцията няма. Според 43 от анкетираните потребители в ИААА има корупционни практики, като 5 от 659 потребители посочват, че са били свидетели на такъв 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 104 потребители основната причина за корупционни практики са усложнените процедури за подаване на документи. Данните показват че около 60% по-малко потребители смятат, че има корупционни практики в Агенцията спрямо предходния отчетен период.

Според Вас има ли прояви на корупционни практики?



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“ създаде организация за актуализиране на телефоните за контакти с дирекциите в централното управление с цел улеснение на потребителите. Също така ИААА предприе действия по надграждане на автоматизираната информационна система за документооборот, с което в началото на 2021 г. ще може да изпраща уведомления по електронна поща до заявителите на административни услуги за издадения административен акт, както и състоянието на заявленията за административни услуги ще може да се проследява по електронен път.

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

