



ГОДИШЕН ДОКЛАД

ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „АВТОМОБИЛНА АДМИНИСТРАЦИЯ“ ЗА 2023 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 2023 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 2023 г., чрез приложени следните методи:

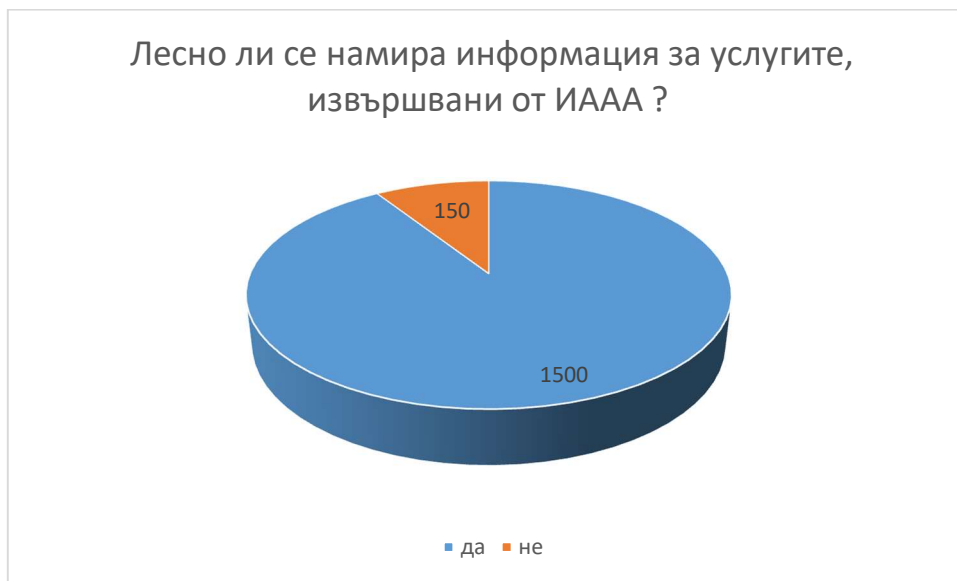
1. Извършване на анкетни проучвания

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.

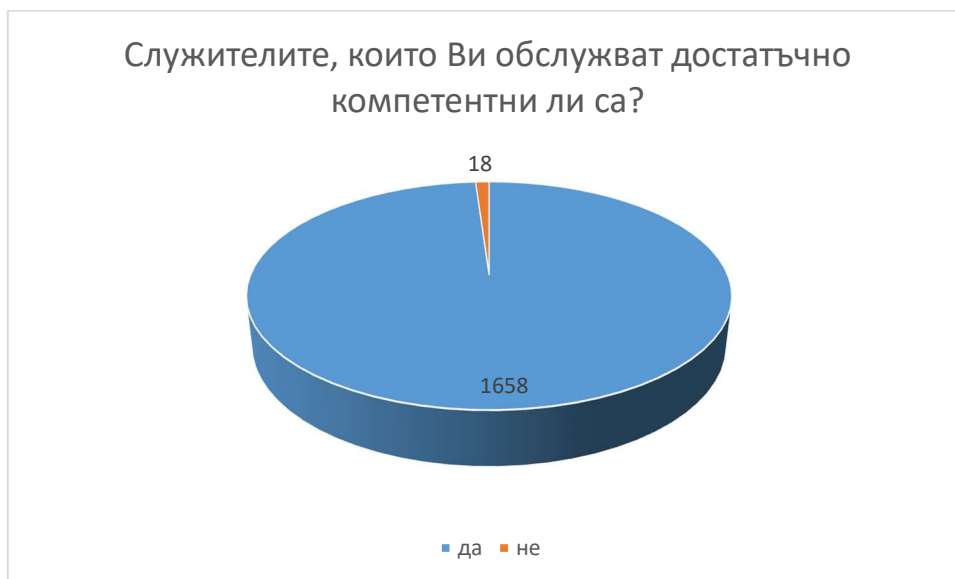
През 2023 г. анкетната карта е актуализирана, като в нея са включени и въпроси, свързани с интернет сайта на агенцията и предоставяните електронни административни услуги.

В периода са постъпили 1708 броя анкетни карти, но в повечето центрове за административно обслужване се наблюдава слаб интерес от страна на потребителите да попълват анкетните карти, като най-често посочваната причина е липсата на време.

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.

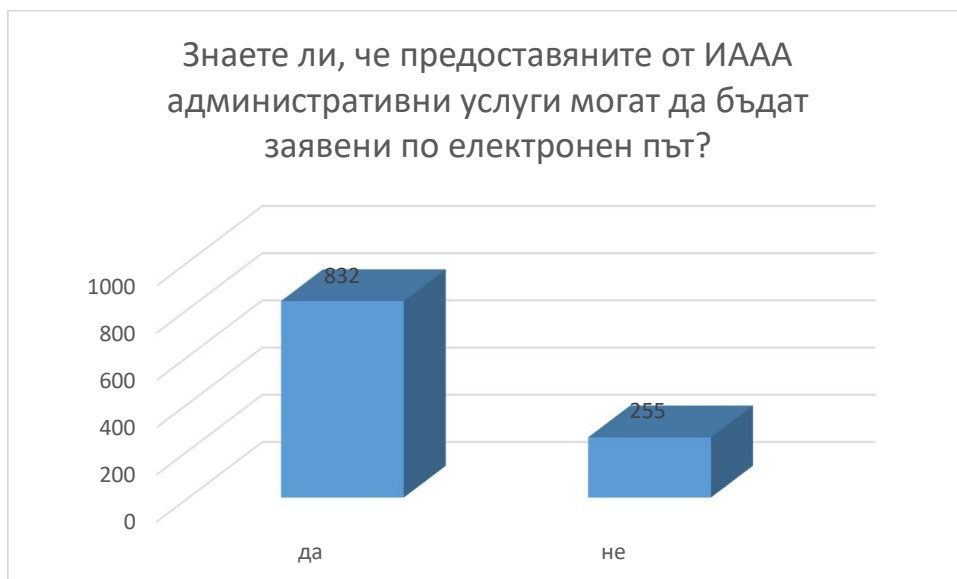
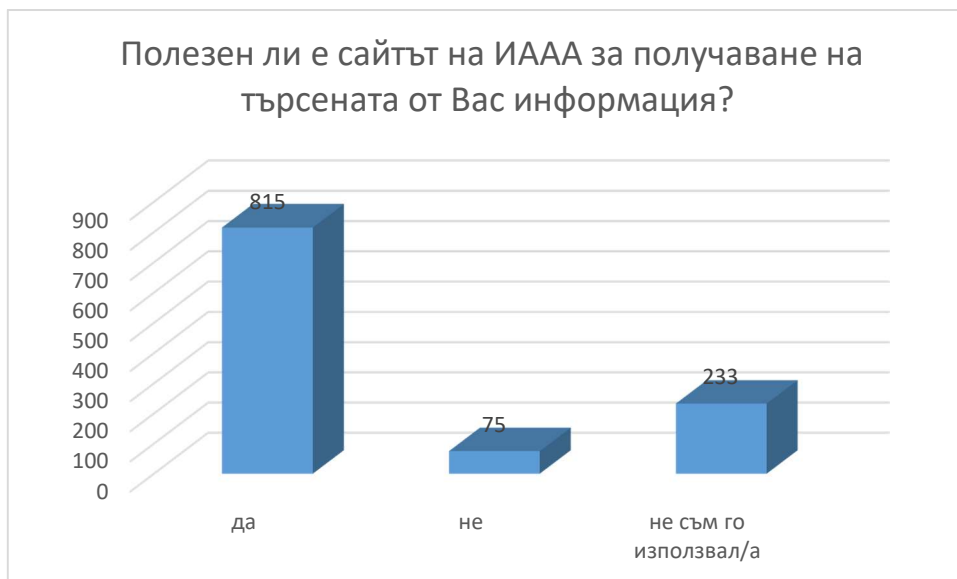


За отношението и компетентността на служителите от централите за административно обслужване, преобладаващото мнение на потребителите е, че служителите са се отнесли с тях вежливо, с уважение и разбиране.



По отношение на полезността на информацията, публикувана на интернет сайта на агенцията, 815 от анкетираните потребители са отговорили положително, а 233 от тях не са го използвали.

На въпроса „Знаете ли, че предоставяните от ИААА административни услуги могат да бъдат заявени по електронен път?“, 832 потребители са отговорили положително, а 255 не са запознати. Данните от посочените по-горе въпроси показват, че все още голяма част от потребителите предпочитат обслужването на гише и личния контакт със служителите.



Относно спазване на сроковете за изпълнение на административните услуги от отговорилите на този въпрос 1696 анкетирани потребители , около 90 % 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;
- Задължителна бонусна система, стимулираща работата на служителите;
- Да работи сайтът в частта си за електронни услуги;
- Да се подобри предоставянето на информация по телефона, защото няма връзка със служителите в ИААА София.

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 10% от анкетираните потребители не са удовлетворени;
- ✓ много малка част от анкетираните потребители са дали препоръки за подобряване на административното обслужване.

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.
- Подобряване на условията на труд и заплащане, с цел привличане и задържане на кадри с по-висока квалификация и умения.
- Планиране на доставки за необходимото количество, качествена техника, с подходящи технически характеристики спрямо, извършваната от агенцията дейност и осигуряване на необходимото количество консумативи.
- 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.
- Реализиране на възможност за заплащане на такса за провеждане на изпит за водач, превозващ опасни товари и провеждане на изпит за консултант по безопасността при превоза на опасни товари през системата, когато кандидатите са заявени за изпит от учебни центрове.

През 2023 г. са планирани дейности за изменение на Устройствения правилник на агенцията, както и са положени усилия за подобряване на материалната база и осигуряване на нови компютърни конфигурации.

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 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 2023 г. сигнали и жалби за неудовлетвореност от административното обслужване са свързани с:

- невъзможност за свързване по телефон на обявени телефони за контакт с ЦАО София;
- неспазване на нормативните срокове за предоставяне на административни услуги;
- некоректно отношение от служител.

Във връзка с подадените сигнали, агенцията е създадена организация за преодоляване на забавянето в издаването на административни услуги. Обърнато е внимание на служителите, обслужващи потребители за спазване на стандартите за качество на административно обслужване, както и на преките им ръководители за осъществяване на контрол.

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 2023 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 2024 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.