



ГОДИШЕН ДОКЛАД

ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „АВТОМОБИЛНА АДМИНИСТРАЦИЯ“ ЗА 2025 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 2025 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 2025 г., чрез приложени следните методи:

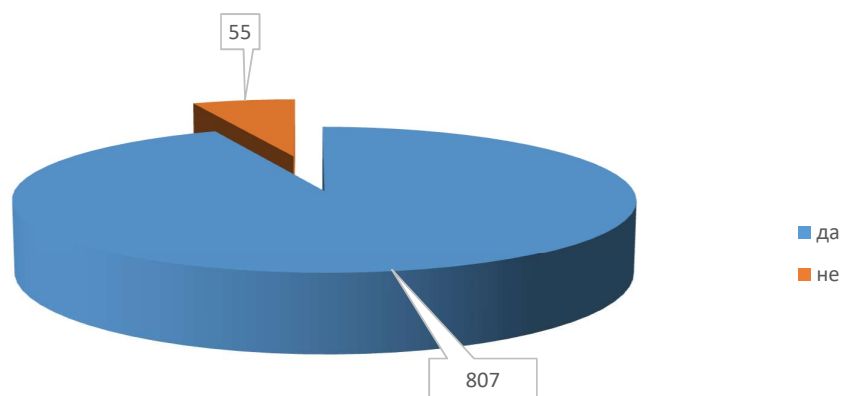
1. Извършване на анкетни проучвания

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.

В периода са постъпили 861 броя анкетни карти, но в повечето центрове за административно обслужване се наблюдава слаб интерес от страна на потребителите да попълват анкетните 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 през предходни анализирани периоди.

1. Лесно ли се намира информация за услугите извършвани от ИААА ?

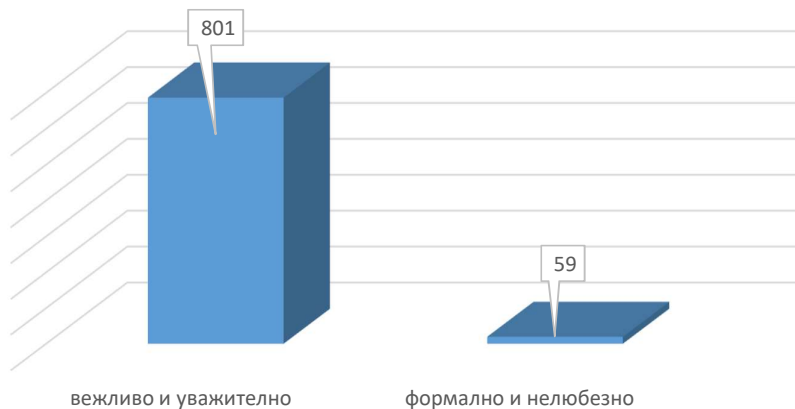


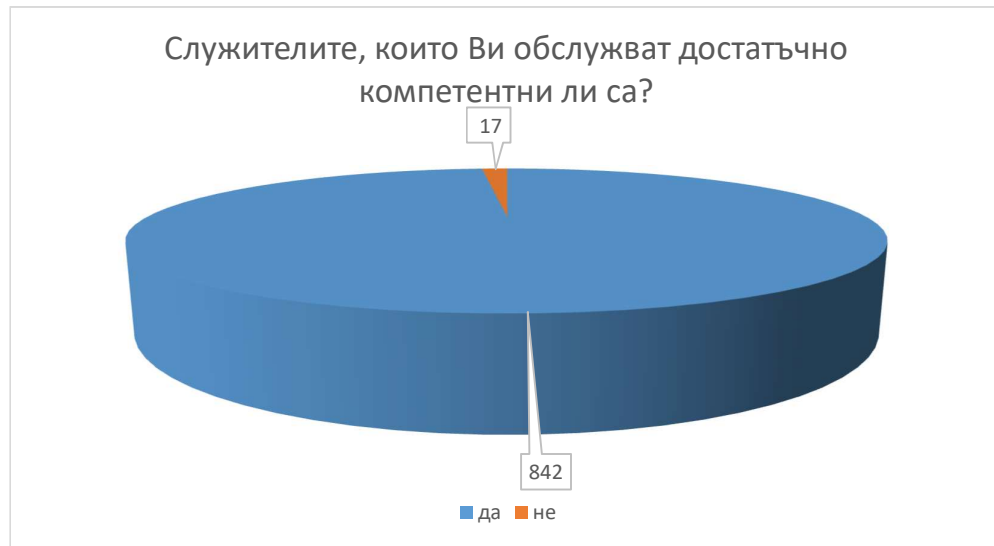
От къде получихте информация за предоставяните от Агенцията услуги?



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

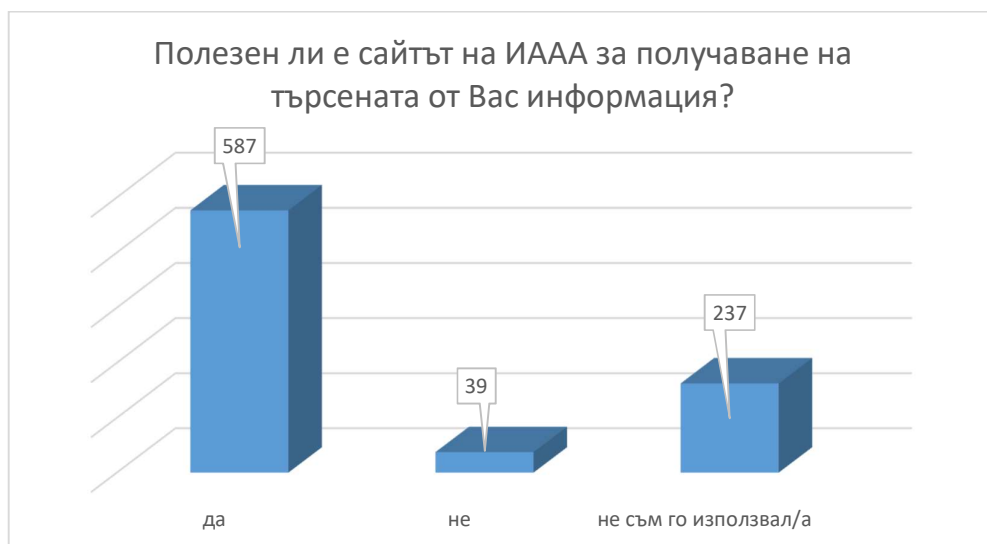
Какво е отношението на служителите, които Ви обслужват?

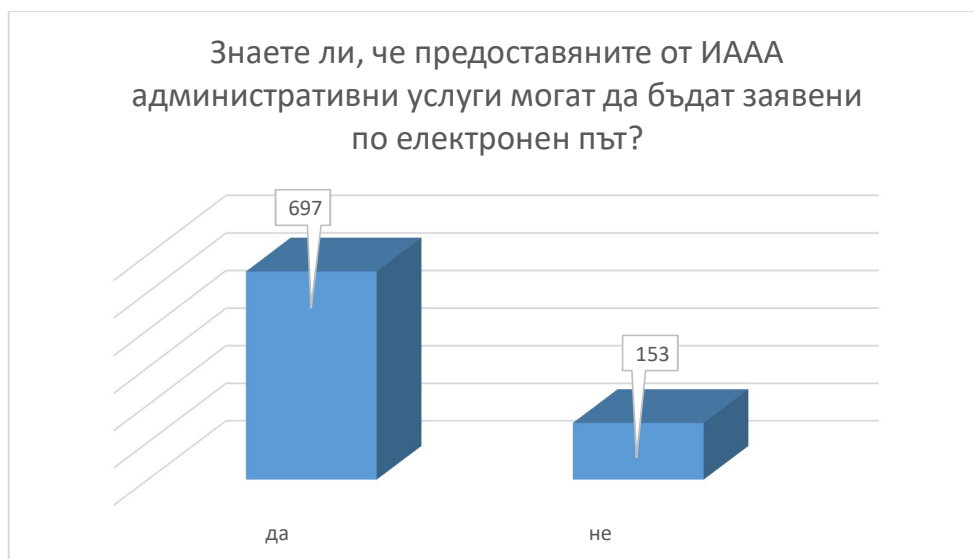




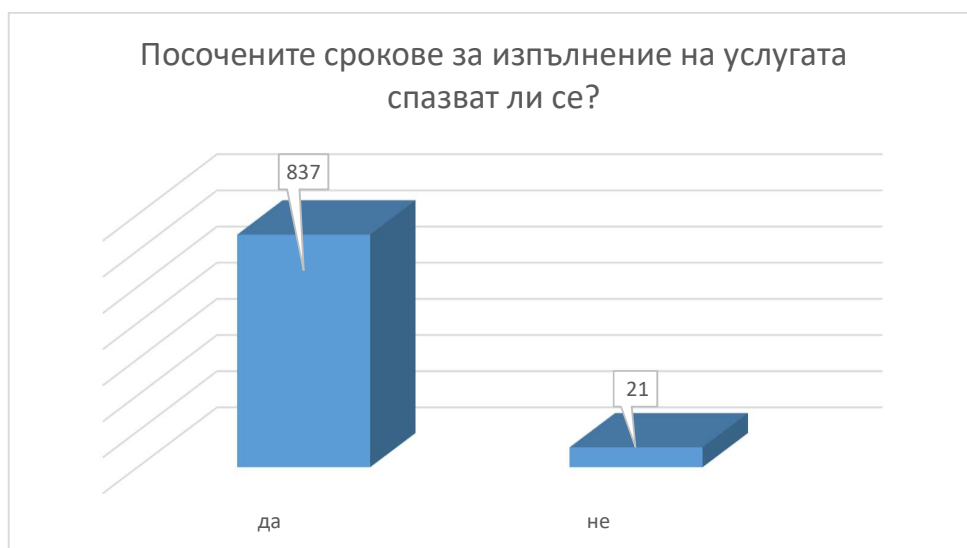
По отношение на полезността на информацията, публикувана на интернет сайта на агенцията, 587 от анкетираните потребители са отговорили положително, а 237 от тях не са го използвали, а 39 са отговорили отрицателно. Това води до заключението, че част от потребителите на ИААА все още не търсят предварително информация за предоставяните услуги чрез интернет сайта на агенцията.

На въпроса „Знаете ли, че предоставяните от ИААА административни услуги могат да бъдат заявени по електронен път?“, 697 потребители са отговорили положително, а 153 не са запознати. Данните от посочените отговори водят до извода, че потребителите са информирани за възможността за заявяване на административни услуги по електронен път, но все още голяма част от тях предпочитат обслужването на гише и личния контакт със служителите.





Относно спазване на сроковете за изпълнение на административните услуги от отговорилите на този въпрос 861 анкетирани потребители, 837 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:

- Да се подобри качеството на формите за заявяване на административни услуги по електронен път;

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;
- ✓ според преобладаваща част от анкетираните сроковете за изпълнение на административните услуги се спазват.

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 централите 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 централите за административно обслужване.
- 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 централите за административно обслужване на агенцията.

През 2025 г. продължи разработването на Единна информационна система, която ще предостави на потребителите възможност за заявяване на всички, предоставяни от агенцията административни услуги чрез нови електронни форми и оптимизиран ред за подаване на заявления на гише. Новите услуги пуснати в експлоатация, са както следват:

I. Издаване карти за дигитални тахографи;

1. Издаване на карти за дигитални тахографи за превозвач;
2. Издаване на карти за дигитални тахографи за монтаж и настройка;
3. Издаване на карта за квалификация на водача;
4. Издаване на АДР свидетелство на водач за превоз на опасни товари;
5. Заявление за явяване на теоретичен изпит за придобиване на правоспособност за управление на МПС;
6. Провеждане на изпит за водач, превозващ опасни товари;
7. 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 (включва в себе си и 40-10, в случай, че в заявлението се избере “Удължаване”);

8. Провеждане на изпити и издаване на удостоверение за водач на лек таксиметров автомобил;

II. Въведени в експлоатация следните административни услуги за таксиметровите превози:

1. Издаване на дубликат на удостоверение за водач на лек таксиметров автомобил;

2. Продължаване на валидността на удостоверение за водач на лек таксиметров автомобил.

3. Издаване на дубликат на удостоверение за водач на лек таксиметров автомобил.

4. Продължаване на валидността на удостоверение за водач на лек таксиметров автомобил.

5. Провеждане на изпит за водач, превозващ опасни товари.

6. 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.

7. Продължаване на срока на удостоверение за консултант по АДР.

III. Въведени в експлоатация следните административни относно водачите на МПС:

1. Издаване на удостоверение за регистрация за извършване на първо и второ психологическо изследване.

2. Издаване на дубликат на удостоверение от трето психологическо изследване и от закрити лаборатории, провели първо и второ психологическо изследване.

3. Извършване на трето психологическо изследване и издаване на удостоверение за психологическа годност, след трето психологическо изследване.

4. Издаване на дубликат на удостоверение за регистрация за организиране и провеждане на първо и второ психологическо изследване.

IV. Въведени в експлоатация следните административни относно промени в конструкцията на МПС:

1. Издаване на сертификат за одобряване или изменение на типа на нови превозни средства

2. Издаване на сертификат за одобряване или изменение на типа на нови превозни средства по отношение на система/определени технически характеристики.

3. Издаване на удостоверение за определяне на техническа служба за извършване на проверки, изпитвания и идентификация на пътни превозни средства.

4. Издаване на сертификат за одобряване на типа на нови превозни средства, произвеждани в малка серия.

5. Издаване на сертификат за одобряване или изменение на типа на нови системи, компоненти или отделни технически възли.

3. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали.

Получените през 2025 г. сигнали и предложения, са свързани предимно нововъведената Единна информационна система и интернет портала за подаване на онлайн заявления към нея. Сигналите от потребители са насочени към заявленията за типово одобрение за обмисляне за възможността, с едно заявление да се заявят удостоверения за повече от едно превозно средство. Това, нормативно не е възможно да бъде удовлетворено. Следващото предложение е от счетоводна гледна точка, с едно платежно да може да се платят няколко услуги, за да бъдат спестени такси по превод за всяко платежно. Това функционално също не е възможно, защото всяко генерирано платежно е обвързано с номера на съответното заявление, респективно плащане на няколко с едно платежно би довело до невъзможност за свързване на конкретно плащане за конкретна услуга. Похвала е получена за усилията положени по откриване и отстраняване на установен проблем за невъзможност за онлайн подаване на заявления с определени електронни подписи, като в резултат клиента посещава ЦАО единствено за получаване на готови издадени административни актове.

4. 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 2025 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 2026 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.