



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

ГОДИШЕН ДОКЛАД

ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „АВТОМОБИЛНА АДМИНИСТРАЦИЯ“ ЗА 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.

През 2020 г. ИААА е използвала методи от две категории: по инициатива на администрацията и по инициатива на потребителите. От категория по инициатива на администрацията са използвани методът на анкетното проучване и методът за провеждане на консултации със служителите. От категория по инициатива на потребителите са анализирани подадените сигнали, предложения, жалби и похвали.

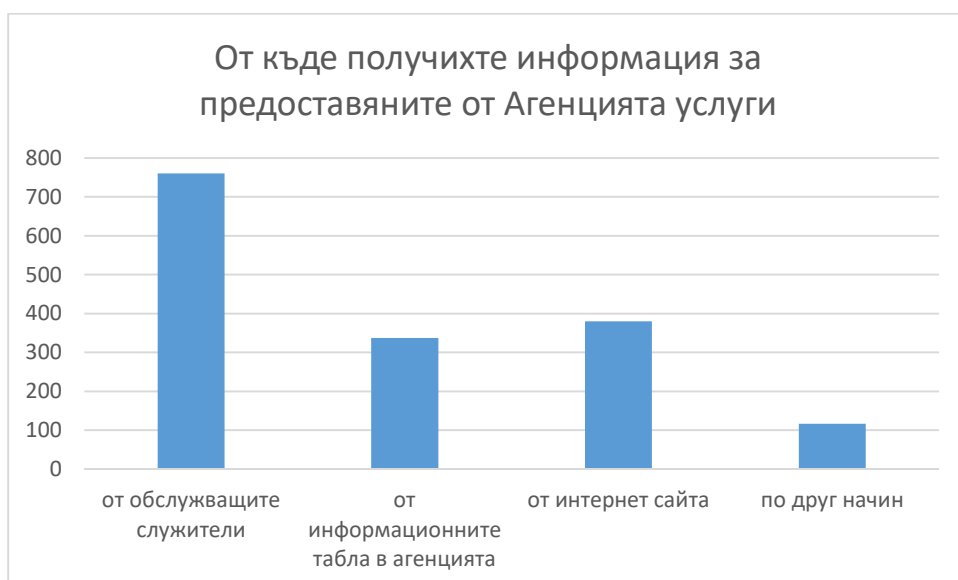
Целта на използваните методи е установяване нивото на удовлетвореност на потребителите от административното обслужване в Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“.

Настоящият анализ се базира на:

1. **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.

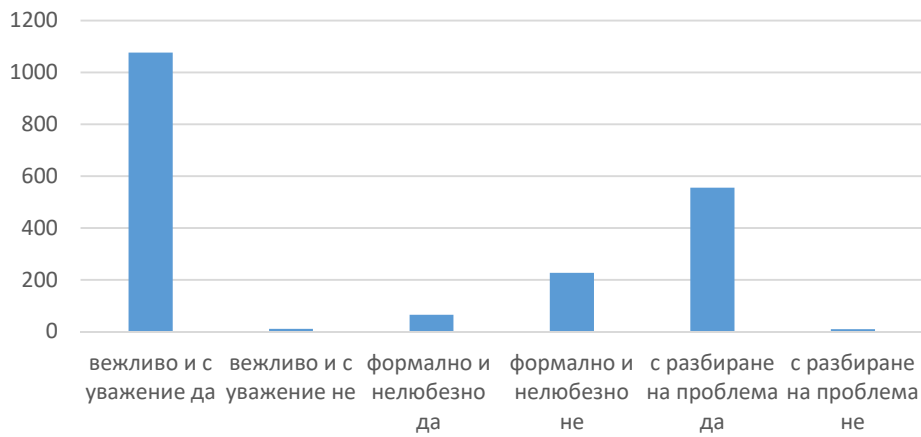
През 2020 г. в Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“ са постъпили 1362 броя анкетни карти. Броят на анкетните карти показва, че много малък брой потребители изявяват желание да изразят мнението си за административното обслужване, предвид броя на потребителите, възползвали се от услугите на 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 през предходната година.

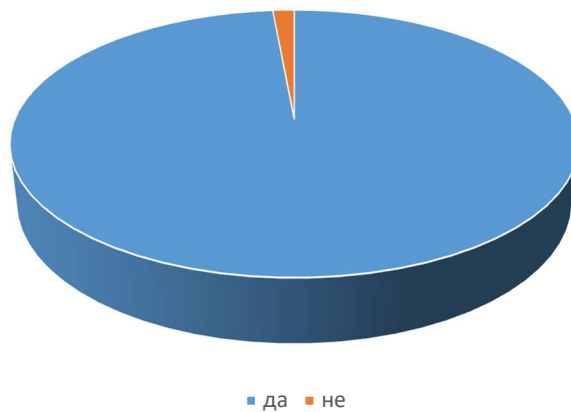


Относно отношението на служителите, обслужващи потребители, компетентността им, преобладаващо мнение е, че анкетираните потребители са удовлетворени, но в настоящия анализиран период се наблюдава промяна в броя на неудовлетворените потребители по отношение на бързината на обслужване в сравнение с предходни периоди, 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.

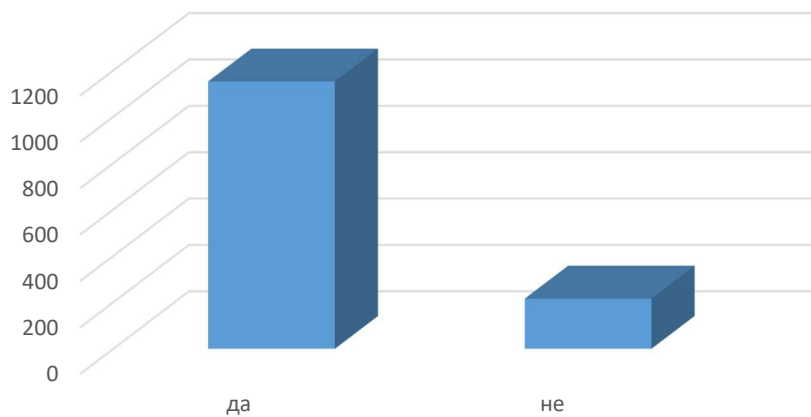
Служителите от звеното за административно обслужване са се отнесли към Вас:



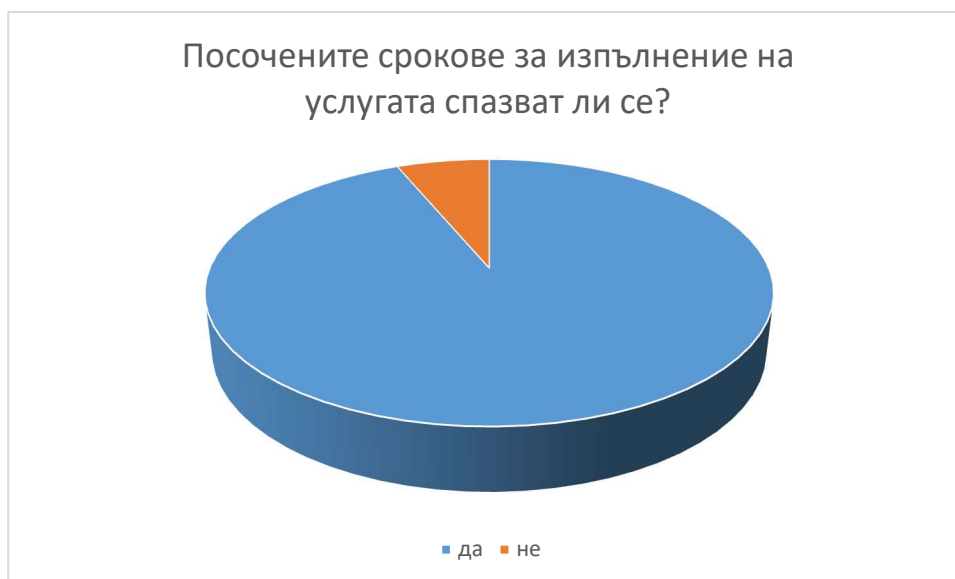
Служителите, които Ви обслужват достатъчно компетентни ли са?



Доволни ли сте от бързината, с която Ви обслужват?



Относно спазване на сроковете за изпълнение на административните услуги 86 от анкетираните 1362 потребители не са удовлетворени.



На въпроса „Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрене?“ мнозинството от потребителите считат, че най-голяма степен от подобрене в административното обслужване има достъпът до информация.



2. **Проведените консултации** с директорите на дирекции „Автомобилни превози и международна дейност“, „Пътни превозни средства и водачи“, „Водачи на моторни превозни средства“, както и със служители от центъра за административно обслужване на потребители в централното управление на ИААА

показват, че основно при административното обслужване потребителите не са удовлетворени от начините на предоставяне на информация за състоянието на административната услуга, което до септември месец се извършваше по телефон или на място в центровете за административно обслужване. В тази връзка се реализира възможност за уведомяване на потребителите за извършената услуга на електронен адрес, както беше направена организация за въвеждане на онлайн проследяване на заявленията за административни услуги чрез интернет код за достъп считано от м. януари 2021 г.

3. **Подадените през 2020 г. сигнали и жалби** за неудовлетвореност от административното обслужване са 5 броя, които са свързани с: получаване на административен акт в център за административно обслужване в регионално звено след установения нормативен срок; невъзможност за заплащане на такса за издаване на карта за дигитален тахограф и карта за квалификация на водач с ПОС терминал; изискване на оригинал на пълномощно при подаване на заявления за административни услуги и получаване на административни актове. По всички сигнали и жалби Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“ е взела отношение.

През анализирания период са постъпили 2 похвали по отношение на получаването на комплекти документи за извършване на технически прегледи на пътни превозни средства от пунктове за технически прегледи, както и за организацията по раздаване на ЕКМТ/СЕМТ разрешителни за 2021 г.

През 2020 г. Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“ е утвърдила и въвела Харта на клиента, чрез която Агенцията декларира стандартите за качество, които спазва при административното обслужване. За подобряване на административното обслужване на потребители след анализираната информация от методите за обратна връзка с потребителите през първото шестмесечие на 2020 г. Агенцията е въвела Стандарт за получаване на информация за готовия административен акт на електронен адрес, като през месец декември 2020 г. е създадена организация за въвеждане и на онлайн проследяване на заявленията за административни услуги чрез интернет код за достъп считано от м. януари 2021 г.