

АНАЛИЗ

На Анкети за обратна връзка с граждани и бизнес при осъществяване на административното обслужване в Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“

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.

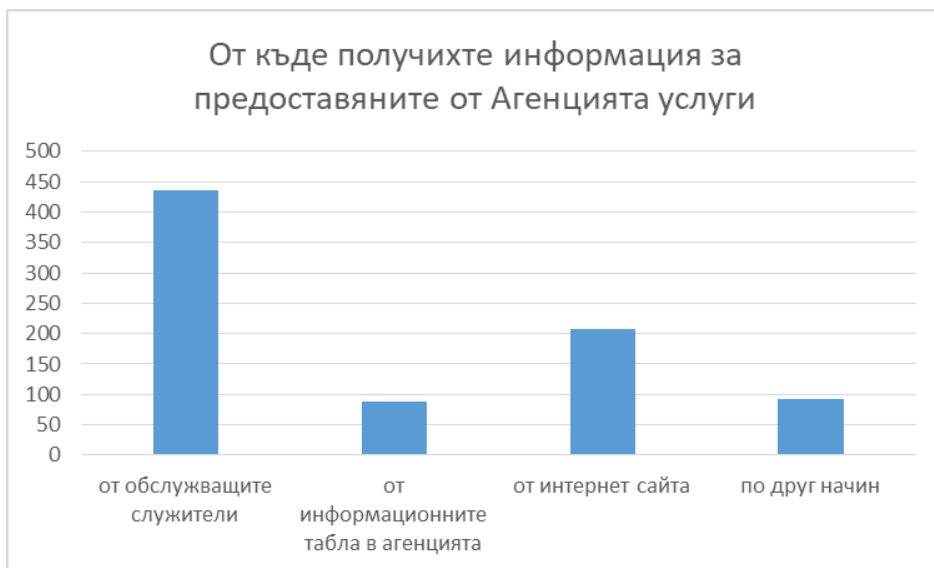
Целта на анкетното проучване е установяване на нивото на удовлетвореност на потребителите на административни услуги, предоставяни от Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“.

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 звената за обслужване на потребители в централното управление и областните отдели на Агенцията.

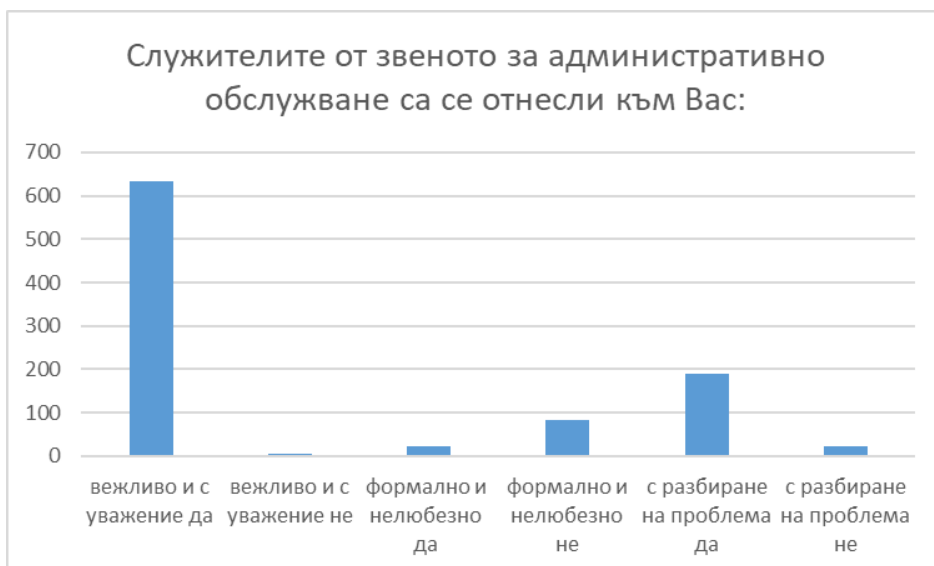
За периода 01.07.2019 г. – 31.12.2019 г. в Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“ са постъпили 705 броя анкетни карти, като алед анализа за предходното полугодие на 2019 г. Агенцията предприе кампания, служителите от Звеното за административно обслужване да уведомяват всеки потребителит, който обслужват за възможността за изразяване на удовлетвореността си от обслужването чрез попълване на анкетна карта.

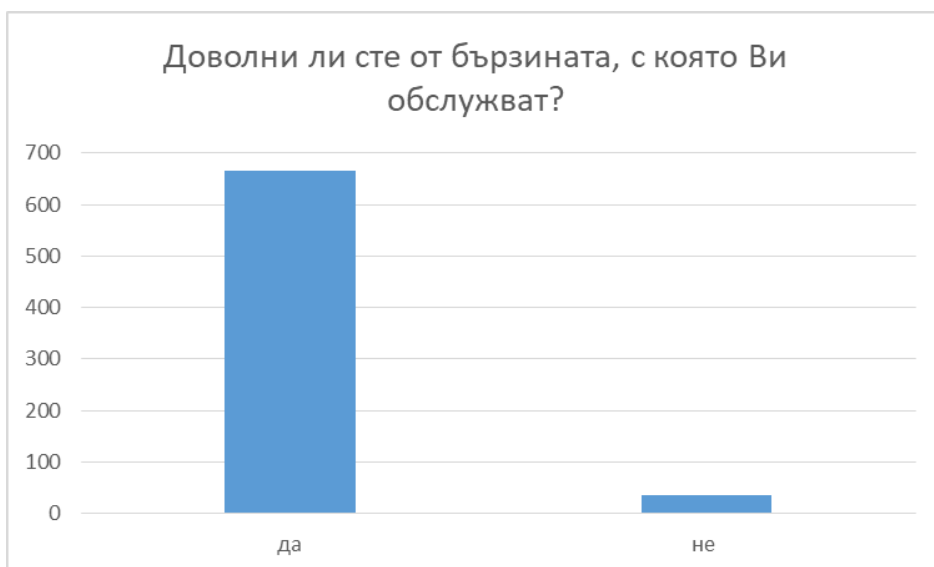
Резултатите от проведеното проучване за периода показват, че анкетираните потребители на административни услуги лесно намират информация за предоставяните от ИААА административни услуги и предпочитания от тях начин за получаване на информация е чрез обслужващите ги служители.





Относно отношението на служителите, обслужващи потребители, компетентността им и бързината на обслужване, анкетираните потребители също са удовлетворени.





Относно спазване на сроковете за изпълнение на административната услуга 76 от анкетираните 705 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 115 от анкетираните потребители в ИААА има корупционни практики, като 13 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 потребителите най-голяма степен от подобрение има достъпа до информация, която констатация се наблюдава и при изготвения анализ в предходното полугодие на 2019 г. и ИААА ще предприеме мерки за по-детайлно анализиране на това какъв вид достъп до информация нямат потребителите.

