

## 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“ 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.

Административното обслужване на потребители в Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“ е организирано във фронт и бек офис. На фронт офиса в централното управление обслужването се извършва от служители на отдел „Административно и информационно обслужване“, а във всеки областен отдел „Автомобилна администрация“ от служители на съответния отдел.

За периода 10.12.2017 г. – 15.12.2018 г. в Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“ са постъпили 361 броя анкетни карти.

Анкетната карта съдържа въпроси от отворен и затворен тип, което дава на потребителя по-голяма свобода при изразяване на мнение, като не е ограничаван в рамките на определени отговори.

Резултатите от проведеното проучване за периода показват, че потребителите на административни услуги са удовлетворени от работното време на Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“, като и от качеството на административното обслужване и компетентността на служителите в звената за административно обслужване.

Анкетираните получават първоначална информация за предоставяните от Агенцията услуги по различни начини: чрез нормативни актове, от интернет страницата на агенцията, от информационни табла и др.

Според потребителите писмената информация за предоставяните от Агенцията административни услуги, предоставена в помещенията за обслужване на потребители, е изчерпателна и разбираема, но трябва да се осигури по-лесен достъп.

Предложенията на гражданите за подобряване на административното обслужване, както и през предходния период касаят създаване на повече електронни услуги.

Резултатите от направения анализ сочат, че потребителите на административни услуги са удовлетворени от административното обслужване, предоставяно от Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“, но трябва да се работи в насока по дадените от тях препоръки. И във връзка с препоръките от предходния анализиран период с искане за по-лесна комуникация по телефон, ИААА предостави на своите потребители кратък номер за контакти - \*4222.

По отношение на препоръките за повече електронни услуги (които се наблюдават и в

настоящия период) ИААА ще предостави на своите потребители възможност да заявяват още 40 административни услуги по електронен път през 2019 г., които ще се реализират чрез проект по Оперативна програма "Добро управление", с наименование "Надграждане на хоризонталните и централни системи на електронното управление във връзка с прилагане на Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги". Бенефициент по проекта е Държавна агенция „Електронно управление“, а Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“ е партньор.

Направените анализи през предходния и настоящия периоди подпомагат Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“ да повиши качеството на административното обслужване чрез оптимизиране на работните процеси, улесняване и съкращаване на времето за обслужване на гражданите и бизнеса.