

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 разпространена във всички звена за административно обслужване на Агенцията, като същата е публикувана и на интернет страницата на Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“ и съдържа отворени и затворени въпроси.

Търсеният резултат от осъщественото анкетиране е не цялостното обществено мнение, а изграденото лично мнение на потребителите на административни услуги.

Изводите от направеното проучване биха могли да подпомогнат практически Агенцията за предприемане на мерки за оптимизиране на процеса по обслужване на потребители на административни услуги.

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“, като във всеки областен отдел „Автомобилна администрация“ на страната също има звена за административно обслужване, където същото се извършва от служители на съответния отдел.

За периода 01.01.2017 г. – 06.12.2017 г. в Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“ са постъпили 284 броя анкетни карти.

Анкетната карта съдържа 13 въпроса 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“.

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.

Потребителите на административни услуги, предоставяни от Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“, са удовлетворени и проявяват положително отношение към качеството на административното обслужване и компетентността на служителите в звената за административно обслужване. Въпросът, отнасящ се до качеството на административното обслужване, получава от анкетираните, почти равни проценти при оценка „Да, напълно“ и

„Да, но има още какво да се желае“, което е показател за устойчивост на предоставяното обслужване от страна на служителите.

Предложенията на гражданите за подобряване на административното обслужване касаят:

- създаване на повече електронни услуги;
- възможност за експресни услуги;
- създаване на по-добра организация за по-лесно осъществяване на контакт по телефон.

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.

Направеният анализ дава възможност на Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“, както да открие своите силни и слаби страни по отношение на административното обслужване, така и да прецени необходимостта от предприемане на действия с цел подобряване на работните процеси в интерес на повишаване удовлетвореността на потребителите от административното обслужване.