



ГОДИШЕН ДОКЛАД

ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „АВТОМОБИЛНА АДМИНИСТРАЦИЯ“ ЗА 2022 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 2022 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 2022 г., чрез приложени следните методи:

1. Извършване на анкетни проучвания

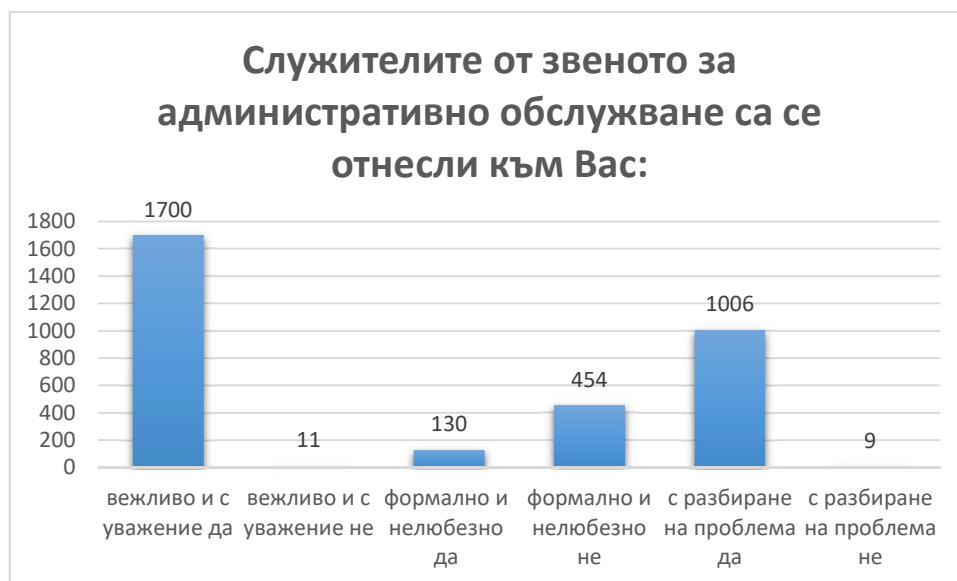
Подадените анонимни анкетни карти в поставените кутии за обратна връзка с потребителите във всички центрове за административно обслужване на агенцията. Анкетната карта е публикувана на интернет страницата на ИААА с възможност за електронно попълване и е разпространена на хартиен носител в центровете за административно обслужване на потребители в централното управление и областните отдели на агенцията.

През 2022 г. в Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“ са постъпили 2161 броя анкетни карти.

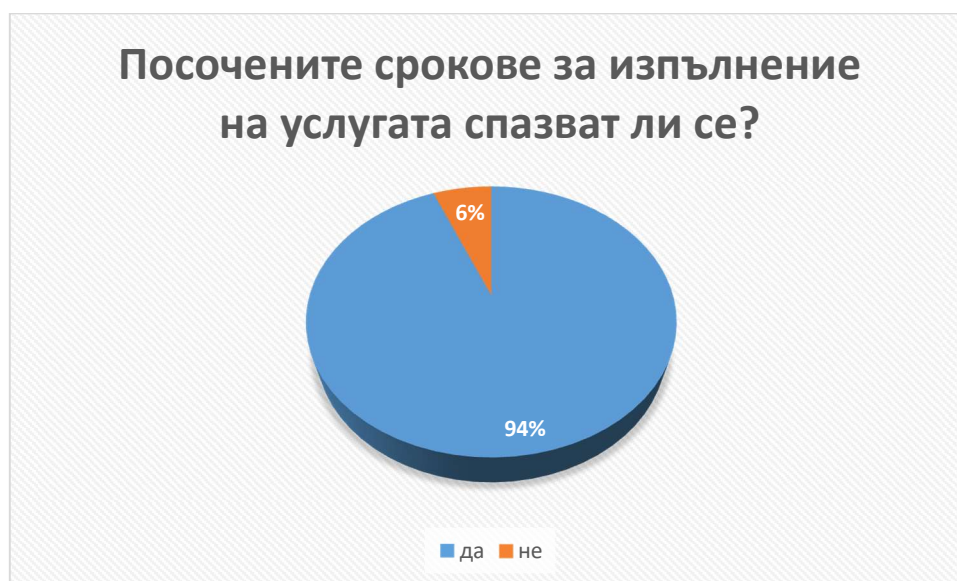
Резултатите от проведеното проучване за периода показват, че анкетиранияте потребители на административни услуги лесно намират информация за предоставяните от ИААА административни услуги, като се запазва тенденцията за предпочитания от тях начин за получаване на информация чрез обслужващите ги служители, както през предходни анализирани периоди.



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.



Относно спазване на сроковете за изпълнение на административните услуги от отговорилите на този въпрос 2147 анкетирани потребители 94 % от тях смятат, че сроковете за изпълнение на административните услуги се спазват.



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, следван от качеството на предоставяната информация.



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;
- ✓ сроковете за изпълнение на административните услуги се спазват, като приблизително 6% от анкетираните потребители не са удовлетворени;
- ✓ мнозинството от потребителите считат, че най-голяма степен от подобрене в административното обслужване има достъпът до информация, следван от качеството на предоставяната информация.

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.
- Осигуряване на съвременни компютърни конфигурации и техника с подходящи характеристики за по-високо натоварване, предвид документооборота в агенцията.

- Създаване на единна телефонна централа за информация по отношение на административното обслужване, оборудвана с необходимата техника и с осигурен човешки ресурс.
- Осигуряване на възможност за заплащане на таксите за административни услуги по банков път в центровете за административно обслужване на ИААА.
- 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 центровете за административно обслужване на агенцията.
- Осигуряване на ПОС терминали за всички гишета за административно обслужване.

През 2022 г. беше създадена организация за предоставяне на допълнителни ПОС терминали за гишетата за административно обслужване.

3. Извършване на наблюдение по метода „таен клиент“

Извършване на наблюдение по метода „таен клиент“ е планирано и реализирано чрез обаждане по телефона във всички центрове за административно обслужване на агенцията. Данните от проведеното проучване са предоставени на ръководството на агенцията, както и на преките ръководители на служителите, извършващи административно обслужване. Предприети са коригиращи действия на местата, където са констатирани пропуски и отклонения при спазване на стандарта за качество при комуникация по телефон.

4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали

Подадените през 2022 г. сигнали и жалби за неудовлетвореност от административното обслужване са свързани с:

- липса на достъп за хора със специфични потребности в ЦАО в гр. Пловдив, както и безплатни места за паркиране на потребители;
- невъзможност за свързване по телефон на обявени телефони за контакт;
- неиздаване в срок на административни услуги;
- некоректно отношение от служител.

Подадените предложения са свързани с извършване на интеграции с регистри за служебен обмен на данни, с цел автоматична проверка на информация в реално време.

Във връзка с подадените сигнали и предложения, агенцията е осигурила достъп за хора със специфични потребности в ЦАО в гр. Пловдив, както и безплатни места за паркиране за потребители. Тези обстоятелства са отразени и в Хартата на клиента на ИААА. Телефоните за контакт на интернет страницата на агенцията са актуализирани и конкретизирани по дейности. Реализирана е планираната интеграция с регистри за служебно събиране на данни. Създадена е организация за преодоляване на забавянето в издаването на административни услуги. Обърнато е внимание на служителите,

обслужващи потребители за спазване на стандартите за качество на административно обслужване.

През анализирания период са постъпили и похвали по отношение любезно и компетентно обслужване от служители от различни центрове за административно обслужване на агенцията.

5. 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 2022 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 2023 г., Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“ ще продължи да реализира дейности за подобряване на условията и качеството на обслужването, намаляване на хартиения документооборот и ще прилага методите за обратна връзка с потребителите за измерване на удовлетвореността им от предоставяното административно обслужване на агенцията.