

## **ДОКЛАД**

### **ЗА ИЗСЛЕДВАНЕ НА СТЕПЕНТА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ НА РЗИ – ШУМЕН ПРЕЗ 2019 ГОДИНА**

Настоящото проучване се провежда в изпълнение на Наредбата административното обслужване и Вътрешните правила за организация на административното обслужване в РЗИ - Шумен.

Целта е чрез директно анкетиране в Звеното за административно обслужване (ЗАО) на администрацията да се проучат нивата на удовлетвореност, добрите страни в така прилаганите процедури в административното обслужване, както и да се идентифицират слабите страни.

#### **ЦЕЛИ НА АНКЕТНОТО ПРОУЧВАНЕ В ЗВЕНОТО ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

1. Събиране на информацията относно потребителската удовлетвореност от извършваните от РЗИ-Шумен административни услуги.
2. Проучване на оценката на гражданите за административното обслужване в Звеното за административно обслужване на РЗИ-Шумен.
3. Събиране на конкретни предложения на потребителите на услуги в администрацията по административното обслужване, с цел повишаване на удовлетвореността.
4. Преглед на ефективността на канали за предоставяне на информация, съгласно оценката на гражданите.
5. Анализ на резултатите и оценка на факторите с цел предприемане на мерки за подобряване на административното обслужване в центъра.
6. Представяне на резултатите пред ръководството и огласяване на резултатите пред служителите и гражданите.

#### **НАСОЧЕНОСТ**

Проучването е насочено към всички потребители на услуги в РЗИ-Шумен физически лица, юридически лица и НПО и е на доброволен принцип за участие, с попълване на анкетна карта.

#### **НАЧИН НА ПРОВЕЖДАНЕ НА ПРОУЧВАНЕТО В ЗАО**

Проучването е ежегодна практика и се провежда на база анкетиране на клиентите с анкетна карта, която се предоставя в Звеното за административно обслужване на РЗИ-Шумен. На потребителите на услуги е предоставена възможността свободно и напълно анонимно да изразят своето мнение, като попълнят анкетната карта и я поставят в урната.

Резултатите от настоящия анализ се съпоставят с резултатите от предходни периоди с цел да се разкрият тенденциите, да се оцени ефективността на прилаганите контроли в административното обслужване.

## ОБОБЩЕНИ РЕЗУЛТАТИ

Анкетирането е извършено в периода 01.01-31.12.2020 г.

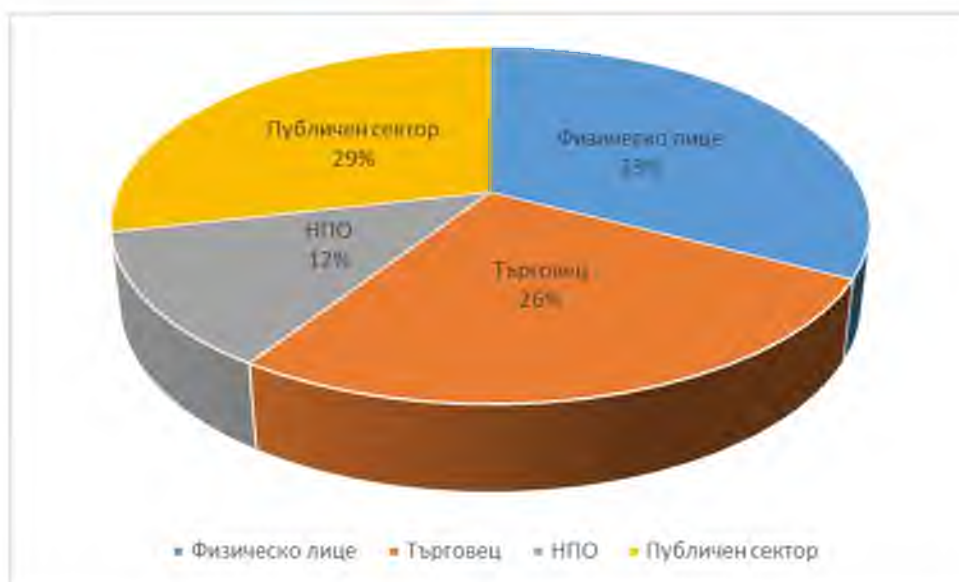
- общ брой анкетиращи – 49

- от тях попълнени анкети – 49

### 1. В какво качество ползвате административните услуги на РЗИ-Шумен?

	Брой отговори
Физическо лице	16
Търговец	13
НПО	6
Публичен сектор	14

33% от анкетиращите ползват административните услуги на РЗИ-Шумен в качеството си на физическо лице, 27% - в качеството на търговци, 28% - в качеството на представители на публичния сектор, 12% - в качеството на НПО.



### 2. Лесно ли открихте информация за интересуващата Ви административна услуга?

	Брой отговори
Да	46
Не	3

94% от анкетиращите са открили лесно интересуващата ги информация за административната услуга, а 6% са се затруднили.

### 3. Откъде получихте информация за административните услуги?

	Брой отговори
От нормативни документи	7
От разговор с наш служител по телефон	10

От нашата интернет страница	16
От фронт-офиса на „Едно гише“	10
От Административния регистър	6

Според 33% от анкетираните, информация за административните услуги е получена от интернет-страницата на РЗИ-Шумен, според 20.5% - от разговор със служител по телефон, според 20.5% - от фронт-офиса на „Едно гише“, според 14% - от нормативни документи, а според 12% - от Административния регистър.



#### 4. Необходимата Ви информация достъпна и пълна ли е?

	Брой отговори
Да	45
Не	4

92% от анкетираните са отговорили че информацията е достъпна и пълна, като четирима анкетирани – 8% са отговорили отрицателно.

#### 5. Спазват ли се законовите срокове за предоставянето на заявената от Вас услуга?

	Брой отговори
Да	47
Не	2

96% от анкетираните са отговорили че се спазват законовите срокове за предоставянето на заявената услуга, като двама анкетирани – 4% са отговорили отрицателно.

#### 6. Кой аспект от нашите услуги не Ви удовлетворява?

	Брой отговори
Некомпетентни служители	4
Нелюбезни служители	
Качеството на предоставяната информация – яснота, точност, пълнота	3
Просрочена преписка	
Друго. Моля опишете .....	25

**Забелжека:** 35% от анкетираните (17 анкетирани) не са отговорили на този въпрос

51% от анкетираните са посочили Друг аспект, като причина, от която не са удовлетворени при предоставянето на административни услуги, като не са посочила конкретен аспект, 8% - некомпетентни служители, 6% - са посочили качеството на предоставяната информация – яснота, точност, пълнота.

## 7. Кой аспект на нашите услуги Ви удовлетворява?

	Брой отговори
Любезно отношение към гражданите и бизнеса	13
Компетентно отношение към гражданите и бизнеса	17
Предоставяне на услугите в срок	13
Качеството на предоставяната информация – яснота, точност, пълнота	18
Друго. Моля опишете .....	0

**Забележка:** Двама анкетирани не са отговорили на този въпрос, десет анкетирани са дали по два отговора, а двама – по три отговора.

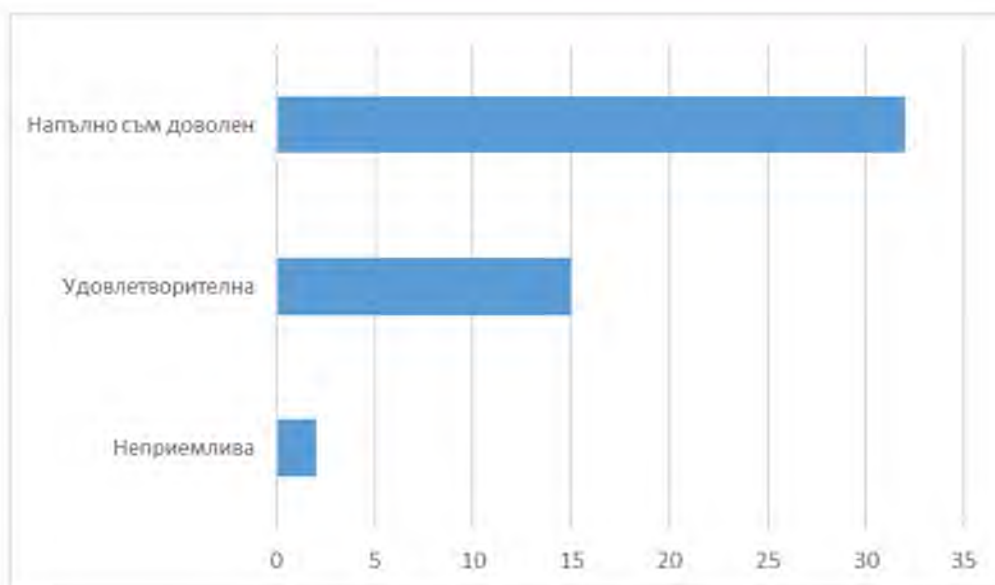
Според 30% от отговорите, аспектът който удовлетворява в най-голяма степен потребителите на административни услуги е качеството на предоставяната информация – яснота, точност, пълнота, според 28% - от компетентно отношение към гражданите и бизнеса, според 21% - от предоставянето на услугите в срок, според 21% - от любезно отношение към гражданите и бизнеса.



## 8. Каква е общата Ви оценка за предоставяните административни услуги?

	Брой отговори
Неприемлива	2
Удовлетворителна	15
Напълно съм доволен	32

65% от анкетираниите са посочили, че са напълно доволни от предоставяните им административни услуги, а 31% са дали удовлетворителна оценка. Двама анкетирани (4%) са дали неприемлива оценка за предоставяните административни услуги от РЗИ-Шумен.



Един анкетирани е дал предложение за работно време на инспекцията до 17.30 часа.

Трима анкетирани са дали предложения във връзка с предоставяните електронни услуги – двама анкетирани са предложили предоставяне на цялата услуга по електронен път, а един – предоставяне на повече на брой електронни услуги.

#### **ИЗВОДИ:**

1. Настоящият анализ потвърждава положителната тенденция, наложена в предходните години, за поддържане на добро ниво на обслужване в Звеното за административно обслужване на РЗИ-Шумен.

2. Прави впечатление фактът, че много малка част от потребителите на административни услуги са пожелали да изразят позиция относно административното обслужване, осъществявано в РЗИ-Шумен, въпреки обстоятелството, че достъпът до средствата за обратна връзка е свободен.

3. Резултатите показват, че анкетираниите са удовлетворени от организацията по предоставяне на административни услуги и качеството на обслужване на администрацията на РЗИ – Шумен.

4. Аспектите, които не удовлетворяват потребителите на административни услуги са некомпетентни служители и качеството на предоставяната информация – яснота, точност, пълнота.

От направения преглед на анкетните карти и предвид текущата дейност на РЗИ-Шумен, основните направления, в които следва да се работи с цел подобряване на административното обслужване в администрацията са:

- внедряване на нови електронни административни услуги, с цел оптимизиране начините за предоставяне на административни услуги;

- предприемане на мерки за повишаване на професионалната компетентност на служителите;
- подобряване на качеството на предоставяната информация в аспект яснота, точност и пълнота;
- оптимизиране на каналите за получаване на обратна информация от потребителите на административни услуги, с цел актуализиране на собствените стандарти за административно обслужване.

19.02.2020 год.

гр. Шумен