

Одобрил:
Д-р Пена Калоянова – директор на РЗИ-Шумен
Дата:

ДОКЛАД

ЗА ИЗСЛЕДВАНЕ НА СТЕПЕНТА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ НА РЗИ – ШУМЕН ПРЕЗ 2020 ГОДИНА

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

Целта е чрез директно анкетиране в Центъра за административно обслужване (ЦАО) 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 ЦЕНТЪРА 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 Центъра 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, публичен сектор и НПО и е на доброволен принцип за участие, с попълване на анкетна карта.

НАЧИН НА ПРОВЕЖДАНЕ НА ПРОУЧВАНЕТО В ЦАО

Проучването е ежегодна практика и се провежда на база анкетиране на клиентите с анкетна карта, която се предоставя в Центъра 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.

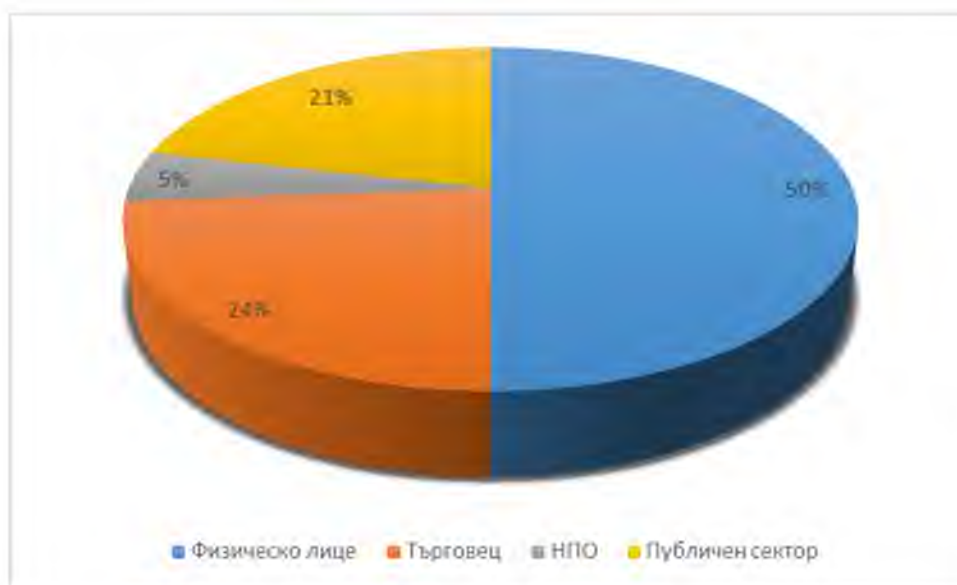
- общ брой анкетирани – 42

- от тях попълнени анкети – 42

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

	Брой отговори
Физическо лице	21
Търговец	10
НПО	2
Публичен сектор	9

50% от анкетираните ползват административните услуги на РЗИ-Шумен в качеството си на физическо лице, 24% - в качеството на търговци, 21% - в качеството на представители на публичния сектор, 5% - в качеството на НПО.



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

	Брой отговори
Да	38
Не	4

90% от анкетираните са открили лесно интересуващата ги информация за административната услуга, а 10% са се затруднили.

3. Откъде получихте информация за административните услуги?

	Брой отговори
От нормативни документи	2
От разговор с наш служител по телефон	14
От нашата интернет страница	11
От фронт-офиса на „Едно гише“	16
От Административния регистър	2

Забележка: Трима анкетирани са дали по два отговора

Според 35% от отговорите, информация за административните услуги е получена от фронт-офиса на „Едно гише“, според 31% - от разговор със служител по телефон, според 25% - от интернет-страницата на РЗИ-Шумен, според 4.5% - от нормативни документи и според 4.5% - от Административния регистър.



4. Необходимата Ви информация достъпна и пълна ли е?

	Брой отговори
Да	38
Не	4

90% от анкетираните са отговорили че информацията е достъпна и пълна, като четирима анкетирани – 10% са отговорили отрицателно.

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

	Брой отговори
Да	41
Не	1

98% от анкетираните са отговорили че се спазват законовите срокове за предоставянето на заявената услуга, като един анкетиран (2%) е отговорил отрицателно.

6. Кой аспект от нашите услуги не Ви удовлетворява?

	Брой отговори
Некомпетентни служители	2
Нелюбезни служители	1
Качеството на предоставяната информация – яснота, точност, пълнота	3
Просрочена преписка	
Друго. Моля опишете	16

Забележка: 48% от анкетираните (20 анкетирани) не са отговорили на този въпрос

11 анкетирани в Друго. Моля опишете са вписали „Няма такъв“.

Трима анкетирани (13.6% от отговорилите на този въпрос) не са удовлетворени от качеството на предоставяната информация – яснота, точност, пълнота, двама (9%) - от некомпетентни служители, а един (4.5%) – от нелюбезни служители.

7. Кой аспект на нашите услуги Ви удовлетворява?

	Брой отговори
Любезно отношение към гражданите и бизнеса	12
Компетентно отношение към гражданите и бизнеса	10
Предоставяне на услугите в срок	19
Качеството на предоставяната информация – яснота, точност, пълнота	6
Друго. Моля опишете	0

Забележка: Петима анкетирани са дали по два отговора.

Според 40% от отговорите, аспектът който удовлетворява в най-голяма степен потребителите на административни услуги е предоставянето на услугите в срок, според 26% - любезно отношение към гражданите и бизнеса, според 21% - компетентно отношение към гражданите и бизнеса, според 13% - качеството на предоставяната информация – яснота, точност, пълнота.



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

Брой отговори

Неприемлива	1
Удовлетворителна	8
Напълно съм доволен	33

79% от анкетиранияте са посочили, че са напълно доволни от предоставяните им административни услуги, а 19% са дали удовлетворителна оценка. Един анкетираният (2%) е дал неприемлива оценка за предоставяните административни услуги от РЗИ-Шумен.



Трима анкетирания са дали предложения за 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 Центъра 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 анкетиранияте са удовлетворени от организацията по предоставяне на административни услуги и качеството на обслужване на администрацията на РЗИ – Шумен.

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

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;

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

05.02.2021 год.
гр. Шумен

Изготвил:
Селиме Хамди – ДД „АПФСО“