



ОДОБРЯВАМ,
Д-Р АЛЕКСАНДЪР ЗЛАТАНОВ
Директор на РЗИ – Софийска област

ДОКЛАД

Относно: Удовлетвореността на потребителите на административни услуги в РЗИ – Софийска област през периода от 01.06.2018г. до 31.12.2018г.

Настоящото проучване на удовлетвореността на потребителите от предоставените им административни услуги от РЗИ – Софийска област се извършва на основание чл.24, ал.5 от Наредбата за административно обслужване, приета с ПМС № 246/13.09.2006 г. Изследването има за цел да се направи оценка на административното обслужване чрез средства за обратна връзка. На тази база ще бъдат предприети последващи коригиращи мерки с цел повишаване качеството на предоставяните административни услуги. РЗИ – Софийска област се ангажирана с измерване на нивото на удовлетвореност на ползвателите на административни услуги чрез следните способы за обратна връзка:

1. Попълване на анкетна карта за обратна връзка;
2. Изразяване на мнение в Тетрадката за мнения и предложения на РЗИ – Софийска област;
3. Попълване на анкета, изразяване на мнение и препоръка на електронната страница на РЗИ – Софийска област – <http://rzi-sfo.bg/>

ОСНОВНИ ЦЕЛИ:

1. Проучване на оценката на потребителите на административни услуги за административното обслужване в РЗИ – Софийска област;
2. Събиране на конкретни предложения от потребителите на услуги за административното обслужване с цел повишаване на удовлетвореността;
3. Анализ на резултатите и оценка на факторите с цел предприемане на мерки за подобряване на административното обслужване.

НАЧИН НА ПРОВЕЖДАНЕ НА ПРОУЧВАНЕТО:

Периодът на проучването е шестмесечен от 01.06.2018г. до 31.12.2018г., потребителите на административни услуги, предоставяни от РЗИ – Софийска област, са осъществили обратна връзка основно чрез анкетната карта за обратна връзка.

Водеща цел на анкетното проучване е установяване нивото на удовлетвореност на потребителите от предоставяните от РЗИ – Софийска област административни услуги, както и получаване на информация във вид на мнения, коментари и препоръки към процеса по административно обслужване.

Анкетната карта съдържа 6 закрити въпроса с подкатегории и възможност за коментар на един от тях.

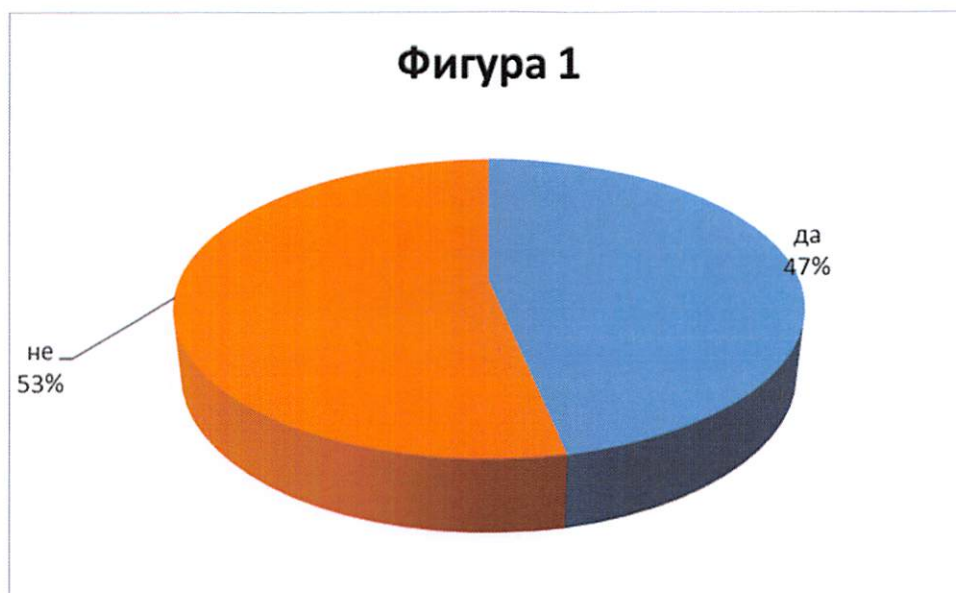
Чрез отговорите на поставените въпроси проучването има за цел да установи:

- нивото на удовлетвореност на гражданите от отношението, което имат служителите на РЗИ - Софийска област във връзка с бързото и точно изпълнение на услугите;
- нивото на компетентност и професионализъм на служителите;
- предложения и препоръки за подобряване на административното обслужване;
- информирани ли са потребителите, относно възможностите за различни начини на достъп до административните услуги.

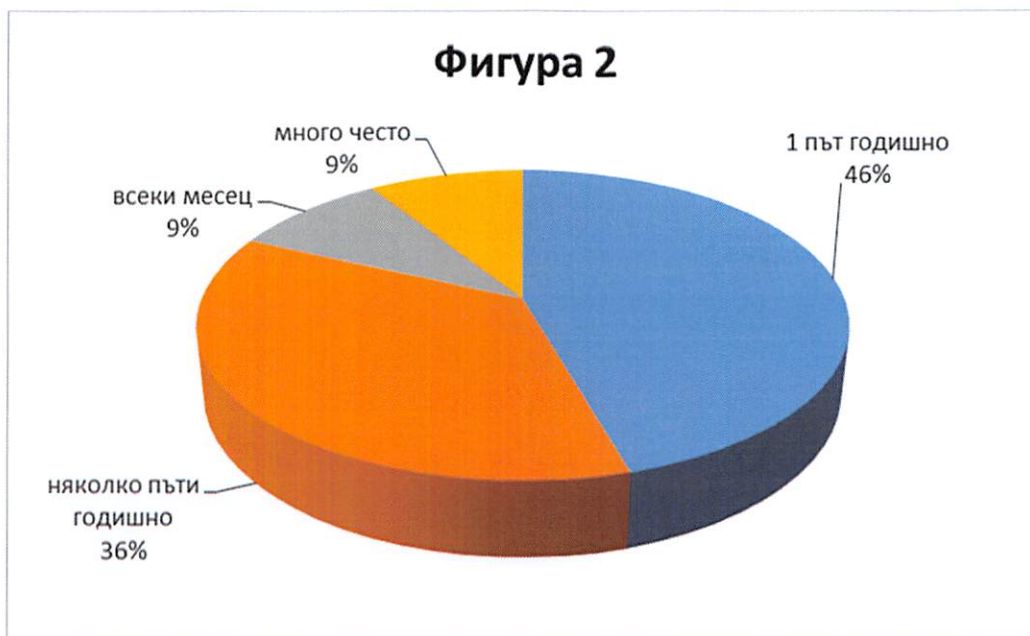
Въпросите, на които са отговорили потребителите на административни услуги, са обобщени и графично представени, както следва:

В категория: **I Използване на услуги**

На въпроса: **Използвали ли сте до сега услуги, предоставяни от администрацията ни?** - от попълнените 15 бр. анкетни карти, в 8 клиентите отговарят с „не“, в 7 е посочено отговор „да“ /фигура 1/.



На въпроса: **Колко често използвате нашите услуги?** 1 път годишно посочват – 5-ма от потребителите; няколко пъти годишно – 4-ма; всеки месец – 1; много често – 4 бр. /фигура 2/.



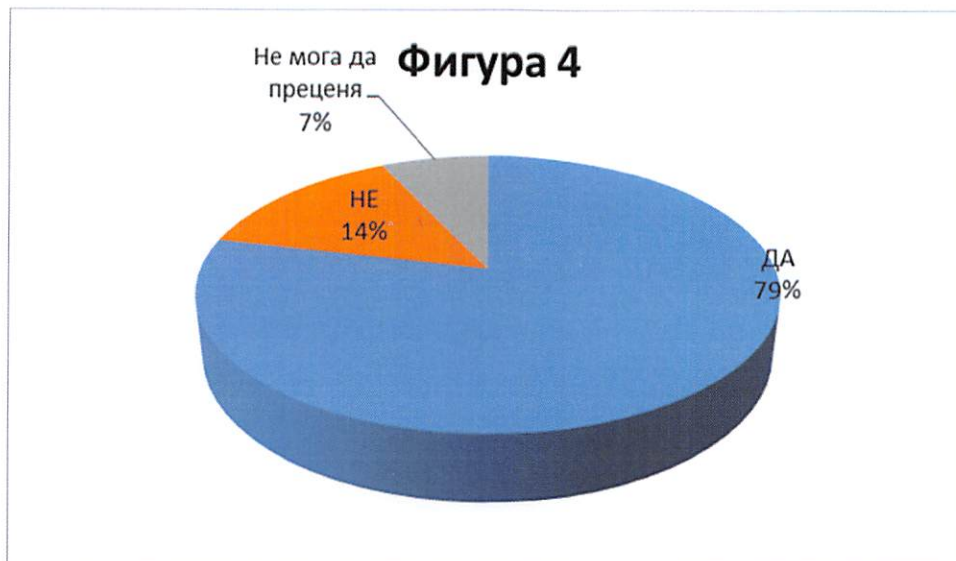
В категория: II Качество на предоставената информация

На въпроса: **Лесно ли се намира информация за услугите, извършвани от РЗИ – Софийска област?** 8 от анкетираните отговарят с „ДА“; 5 – отговаря с „НЕ“; с „Не мога да преценя“ отговарят 2-ма /**фигура 3**/.



На въпроса: **Писмената информация /табели, формуляри, писма/ според Вас е?**

В подкатегория: **Ясна, лесно разбираема;** ДА – 11; НЕ – 2; Не мога да преценя – 1. /**фигура 4**/



В подкатегория: **Точна**; ДА – 10; НЕ – 2; Не мога да преценя – 1. /фигура 5/



В подкатегория: **Пълна**; ДА – 9; НЕ – 2; Не мога да преценя – 1. /фигура 6/



На въпроса: **Устните обяснения, които дават служителите, преценявате като?**

В подкатегория: **Ясна, лесно разбираема**; ДА – 11; НЕ – 1; Не мога да преценя – 1. /фигура 7/



В подкатегория: **Точна**; ДА – 12; НЕ – 1; Не мога да преценя – 1. /фигура 8/



В подкатегория: **Пълна**; ДА – 10; НЕ – 1; Не мога да преценя – 2. /фигура 9/

Фигура 9



В категория: III Канали за достъп до информация

Информират се: от Медии – 4 от анкетираните

от Интернет – 8 от анкетираните

от Нормативно документи – 4 от анкетираните

от Информационно табло – 4 от анкетираните

от Роднини /приятели/ познати – 8 от анкетираните

от Личен разговор със служител на инспекцията- 4 от анкетираните

от Телефонен разговор със служител – 3 от анкетираните

/фигура 10/

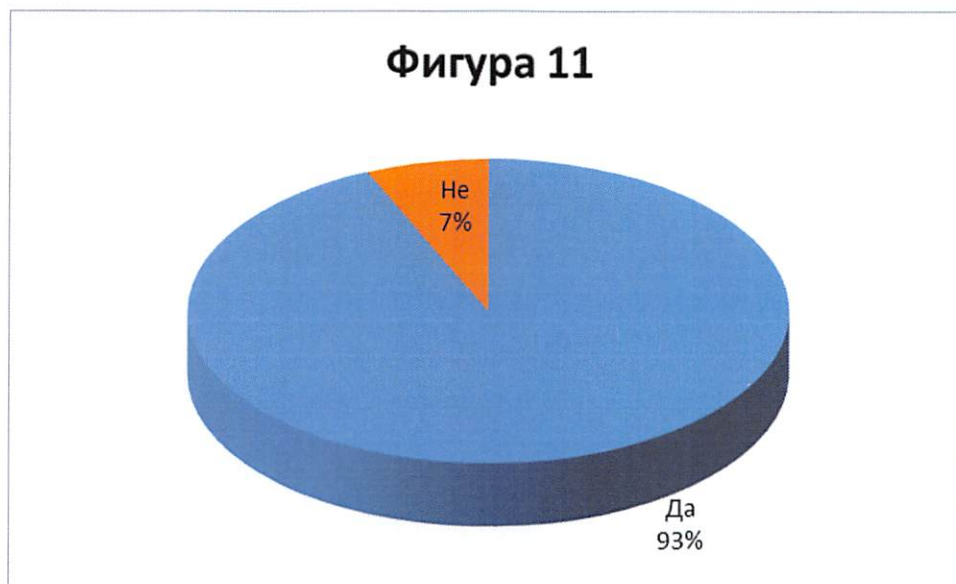
Фигура 10



В категория: IV Отношение на служителите към клиентите

На въпроса: **Служителите се държат любезно с клиентите?**

С „Да“ отговарят – 14; С „Не“ – 1 от анкетираните /фигура 11/



На въпроса: **Служителите се отнасят с мен по същия начин, както с останалите клиенти?**

С „Да“ отговарят – 12; с „Не“ – 1; а с „Не мога да преценя“ - 1 от анкетираните /фигура 12/



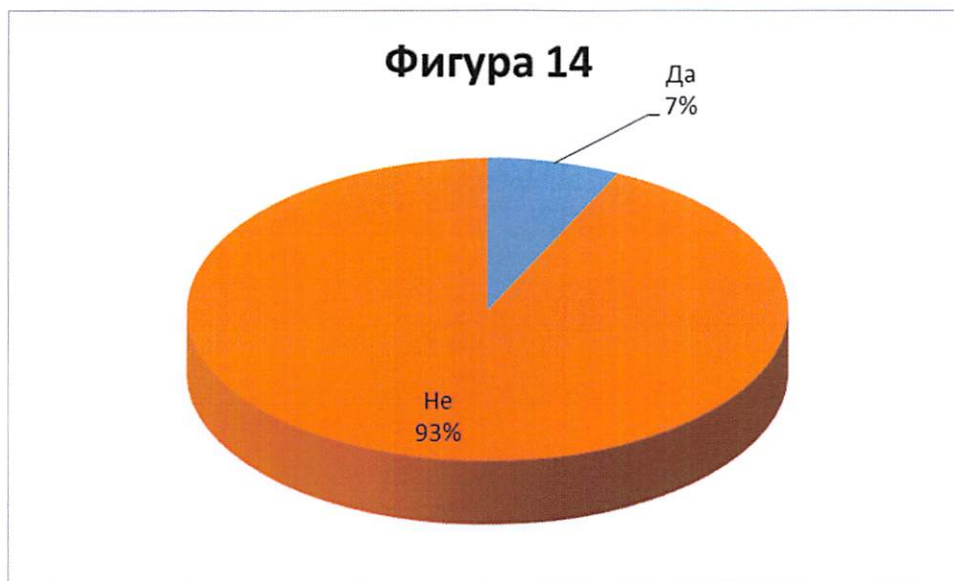
На въпроса: **За колко време бяхте обслужен/а?**

До 10 минути отговарят 9 - от анкетираните; до 20 минути – 4; а над 20 минути – 0. /фигура 13/



На въпроса: Предложиха ли Ви да ускорите по незаконен начин изпълнението на административната услуга?

С „Да“ отговарят – 1; с „Не“ – 13 /фигура 14/



На въпроса: Били ли сте свидетели на корупция?

С „Да“ отговарят – 1; с „Не“ – 13; а с „Не мога да преценя“ - 0 от анкетираните /фигура 15/



В категория: **V Зони за подобрене**

На въпроса: **Коя от формите за обслужване смятате, че най-много се нуждае от подобрене?**

В съответните категории потребителите отговарят:

1. Достъп до информация – 6
2. Количество на предоставената информация – 1
3. Качество на предоставената информация – 3
4. Отношение на служителите към клиентите – 0
5. Компетентност на служителите – 0
6. Друго, уточнете – 0;

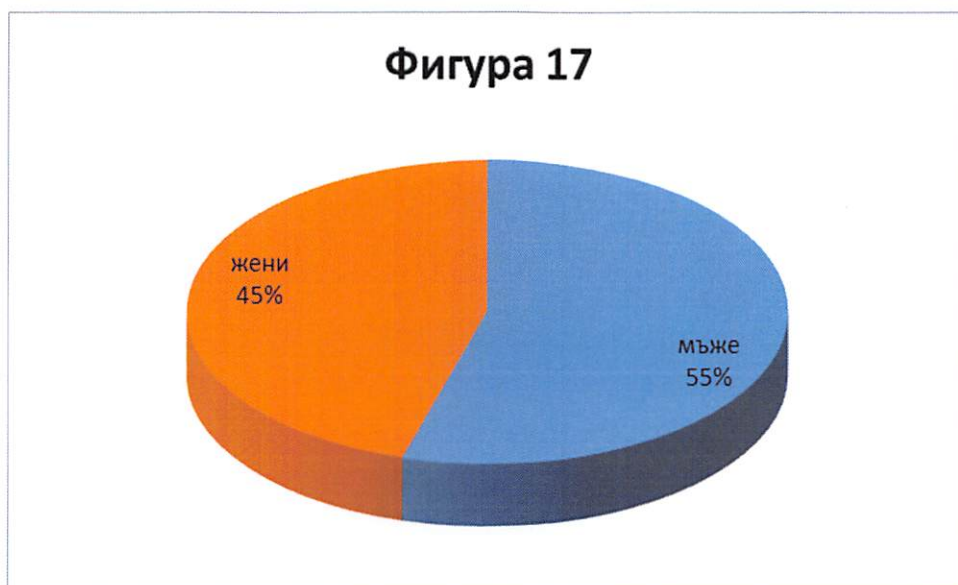
/фигура 16/



В категория: **V За самите Вас**

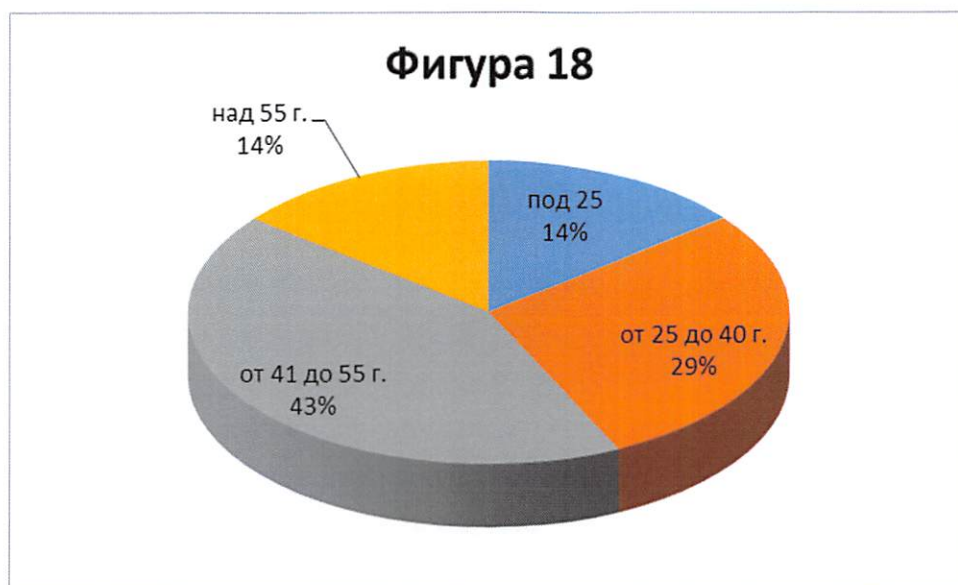
На въпроса: **Пол?**

Мъжете са – 6 от анкетираниите; а жените са – 5 бр. от анкетираниите **/фигура 17/**



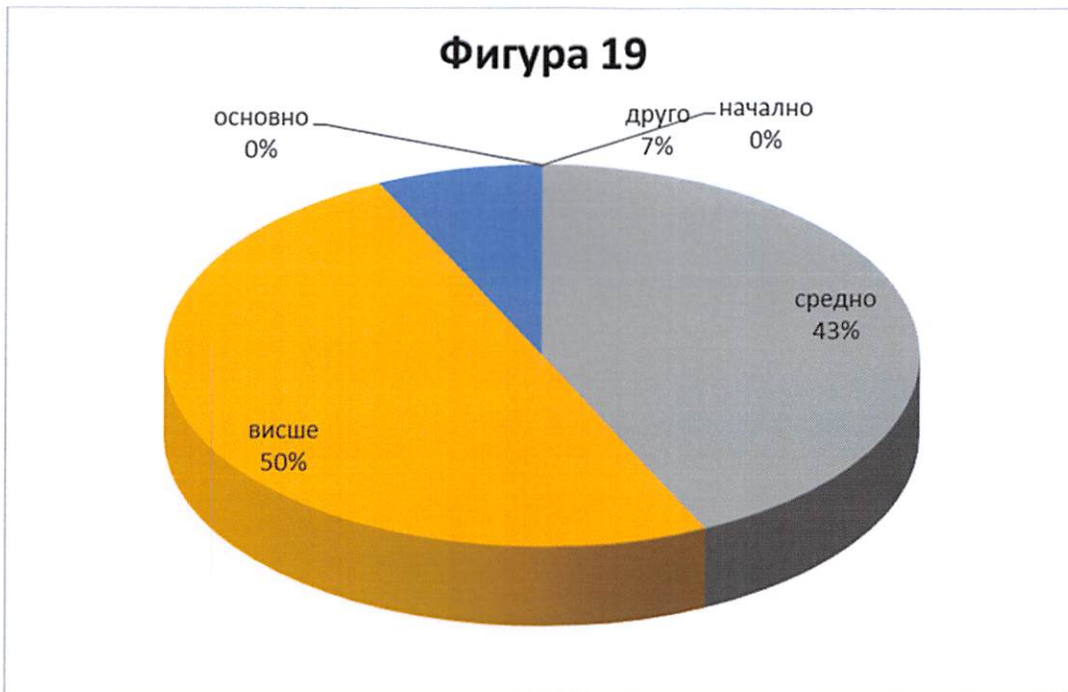
На въпроса: **Възраст?**

2-ма са под 25 г.; 4-ма от анкетираниите са от 25 до 40 г.; от 41 до 55 г. са 6 –ма; и над 55 г. са 2-ма . **/фигура 18/**



На въпроса: **С какво образование сте?**

Със средно образование са 6-ма; с висше образование са – 7, друго - 1, няма клиенти с начално и основно образование. **/фигура 19/**



На въпроса: **Към коя група се причислявате?**

Потребителите на административни услуги отговарят съответно:

Работодател – 2

Работещ – 10

Пенсионер – 0

Учащ – 1

Друго – 1 /фигура 20/



Извод:

На база извършения анализ, на постъпилите анкетни карти, от потребители на административни услуги в РЗИ – Софийска област могат да се направят следните изводи:

Потребителите на административни услуги, в по-голямата си част, /над 50 %/ лесно намират информация за предоставяните услуги. Над 70 % от анкетираните отговарят, че информацията е точна, пълна и ясно. Потребителите са доволни и от устната информация, давана им от служителите, над 80% отговарят, че тя е точна, пълна и лесно разбираема.

Според анкетираният Интернет и разговорите с роднини са основните канали за получаване на информация. 93 % от клиентите са доволни от отношението на служителите към тях, като не правят разлика в отношението към другите клиенти.

По-голяма част от потребителите са били обслужени до 10 мин. /70 %/, никой от респондентите не е бил посочен като обслужен за над 20 мин. Няма постъпили данни от клиенти за корупционни практики от страна на служителите.

Взелият участие в анкетното проучване лица са по равно мъже /55 %/ и жени /45 %/. Основната възрастова група е от 41 до 55 години / 43 %/, следвана от 25 до 40 години /29 %/. 50 % са с висше образование, а със средно са 43 %.

От извършения анализ могат да бъдат направени следните изводи:

1. Потребителите, участвали в проучването посочват, че са доволни от работата на администрацията, свързана с административното обслужване и оценяват положително действията на РЗИ – Софийска област.

2. Анкетираният са посочили, че са доволни от отношението на служителите и времето, за което са били обслужени.

3. Потребителите дават висока оценка на предоставената информация, като може да се отчете подобрение спрямо предходното шестмесечие, когато посочват, че основно се информират за административните услуги от разговори със служители и роднини. При настоящия анализ за основно средство за информация е посочен Интернет.

РЗИ – Софийска област ще продължи да работи по усъвършенстването на административния процес и повишаване удовлетвореността на потребителите, като отчита обратната връзка с тях, подобрява професионалната подготовка на служителите си и създава подходящи условия за работен процес.

Гр. София, 09 януари 2019г.