



ОДОБРЯВАМ,

Д-Р АЛЕКСАНДЪР ЗЛАТАНОВ

Директор на РЗИ – Софийска област

гр. София, 05.08.2019г.

## ДОКЛАД

**Относно:** Удовлетвореността на потребителите на административни услуги в РЗИ – Софийска област през периода от 01.01.2019 г. до 30.06.2019 г.

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 способности 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 01.01.2019 г. до 30.06.2019 г., 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.

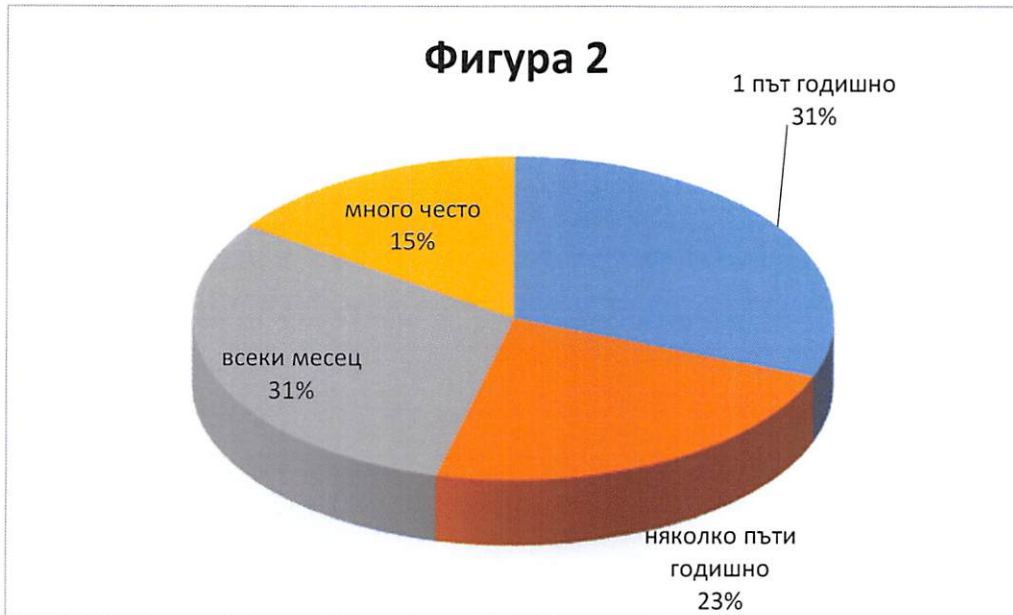
Въпросите, на които са отговорили потребителите на административни услуги, са обобщени и графично представени, както следва:

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 4 клиентите отговарят с „не“, в 11 е посочено отговор „да“ /фигура 1/.



На въпроса: **Колко често използвате нашите услуги?** 1 път годишно посочват – 4-ма от потребителите; няколко пъти годишно – 3-ма; всеки месец – 4; много често – 2 бр. /фигура 2/.



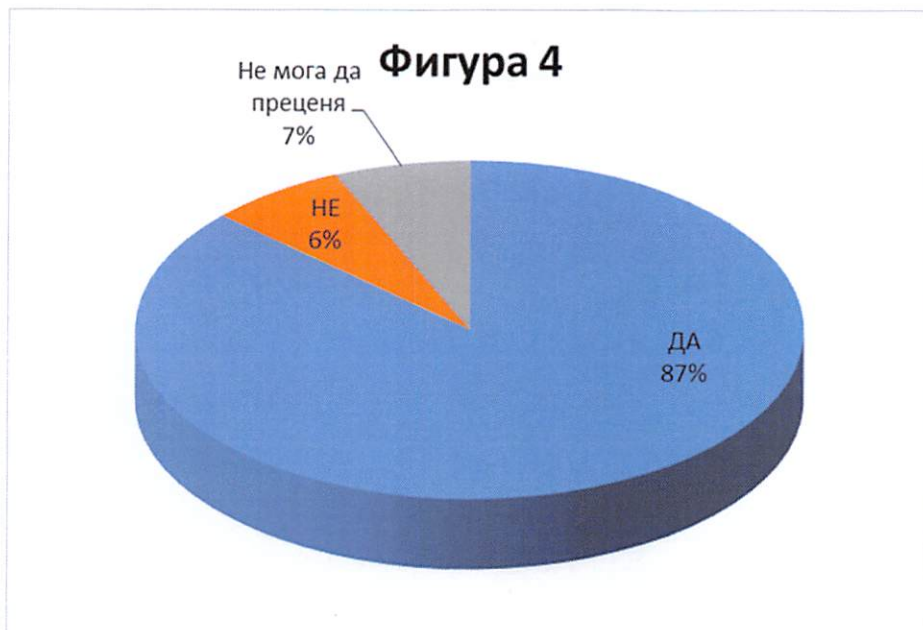
В категория: II Качество на предоставената информация

На въпроса: **Лесно ли се намира информация за услугите, извършвани от РЗИ – Софийска област?** 11 от анкетираните отговарят с „ДА“; 4 – отговаря с „НЕ“; с Не мога да преценя отговарят 0 /фигура 3/.

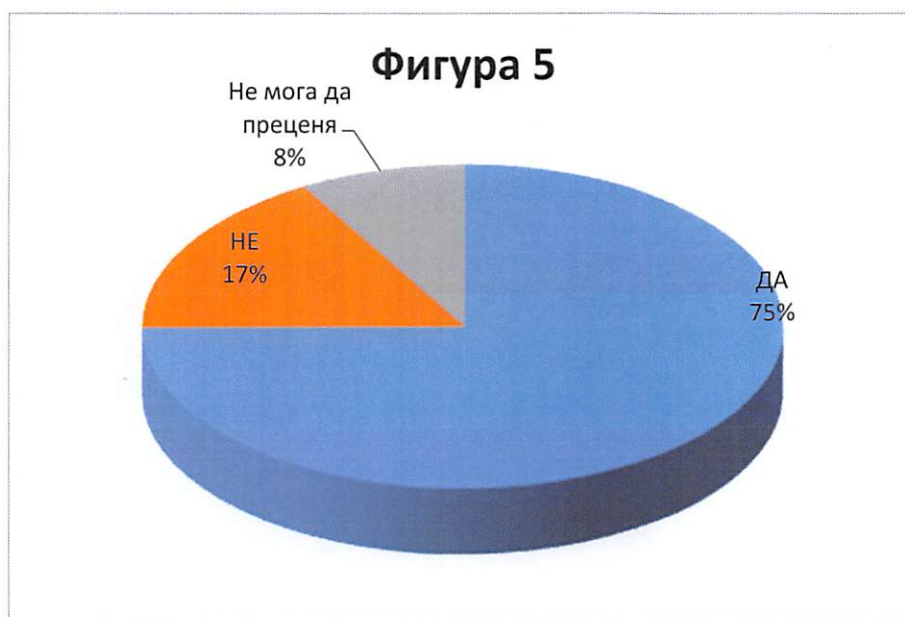


На въпроса: **Писмената информация /табели, формуляри, писма/ според Вас е?**

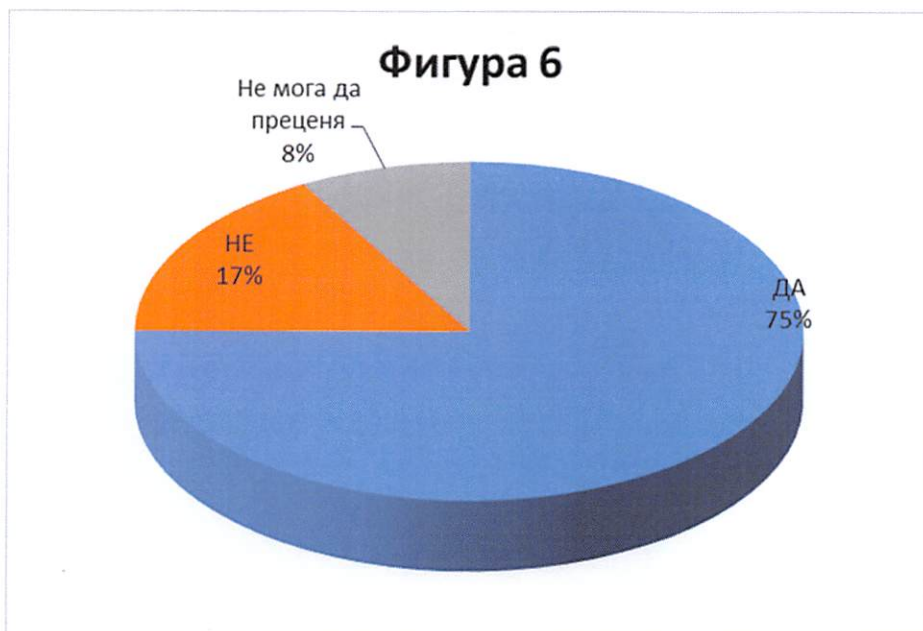
В подкатегория: **Ясна, лесно разбираема;** ДА – 13; НЕ – 1; Не мога да преценя – 1. /фигура 4/



В подкатегория: **Точна**; ДА – 9; 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?**

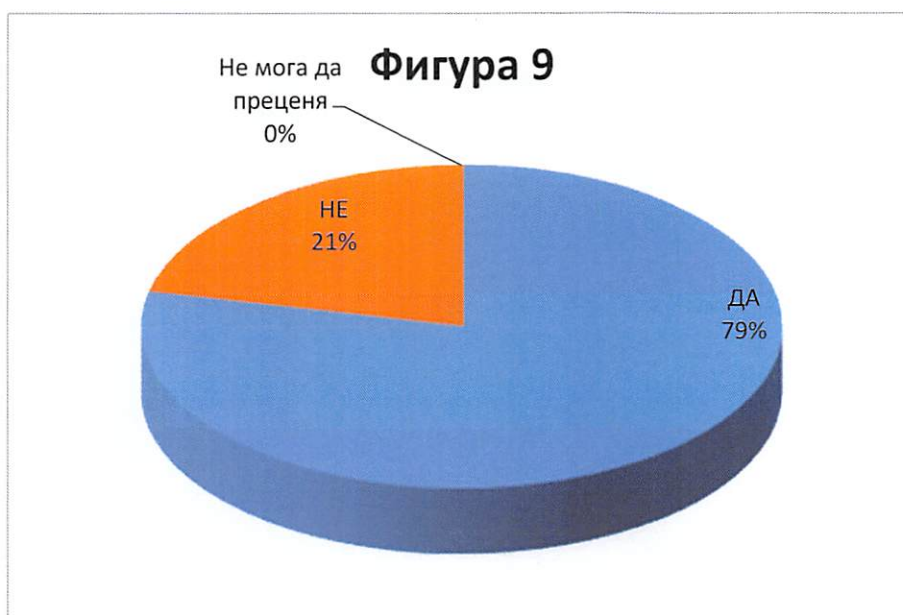
В подкатегория: **Ясна, лесно разбираема; ДА – 12; НЕ – 3; Не мога да преценя – 0. /фигура 7/**



В подкатегория: **Точна; ДА – 12; НЕ – 3; Не мога да преценя – 0. /фигура 8/**



В подкатегория: **Пълна**; ДА – 11; НЕ – 3; Не мога да преценя – 0. /фигура 9/



В категория: **III Канали за достъп до информация**

Информират се: от Медии – 1 от анкетираните

от Интернет – 7 от анкетираните

от Нормативно документи – 1 от анкетираните

от Информационно табло – 1 от анкетираните

от Роднини /приятели/ познати – 7 от анкетираните

от Личен разговор със служител на инспекцията- 3 от анкетираните

от Телефонен разговор със служител – 3 от анкетираните

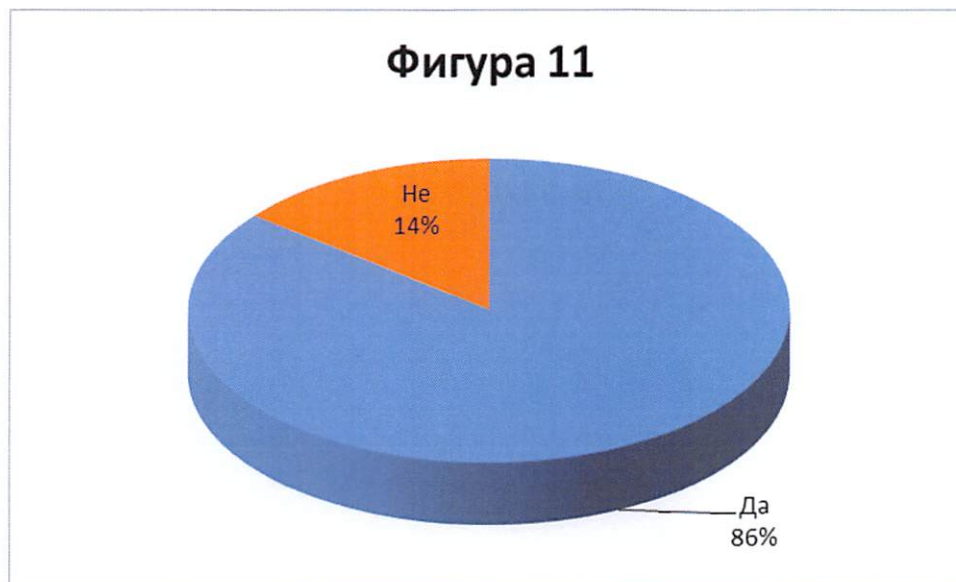
/фигура 10/



В категория: **IV Отношение на служителите към клиентите**

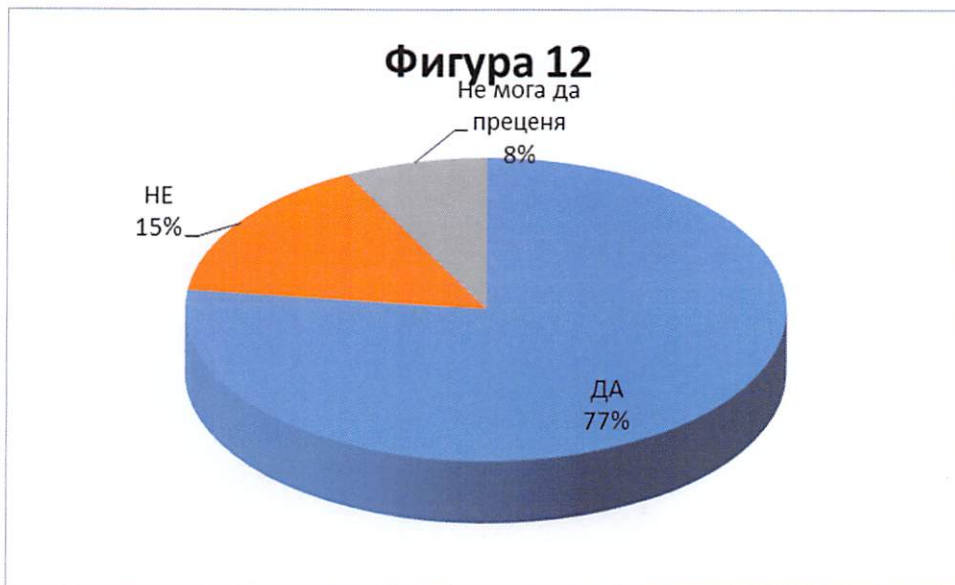
На въпроса: **Служителите се държат любезно с клиентите?**

С „Да“ отговарят – 12; С „Не“ – 2 от анкетираните /**фигура 11/**



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

С „Да“ отговарят – 10; с „Не“ – 2; а с „Не мога да преценя“ - 1 от анкетираните /**фигура 12/**



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

До 10 минути отговарят 10 - от анкетираните; до 20 минути – 2; 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“ – 11

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

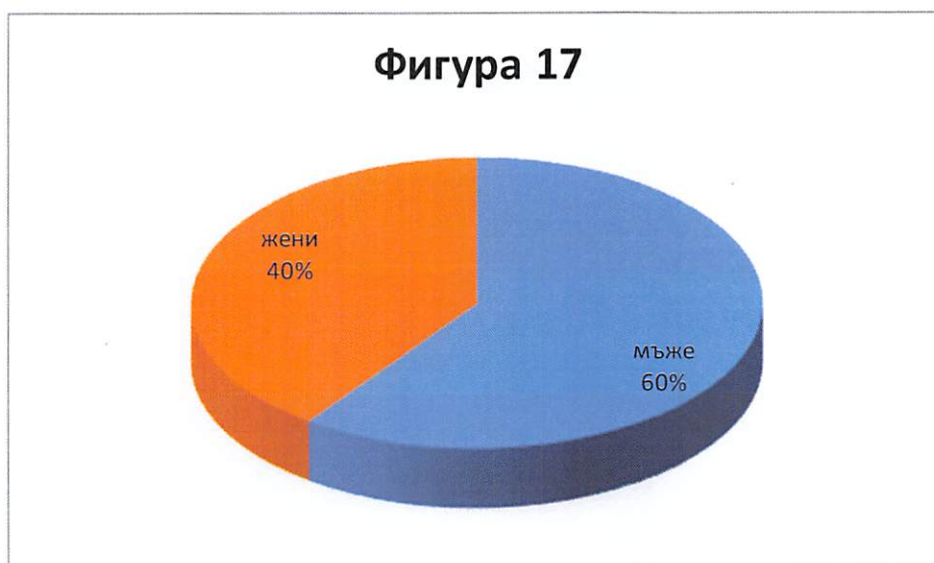
**/фигура 16/**



В категория: **V За самите Вас**

На въпроса: **Пол?**

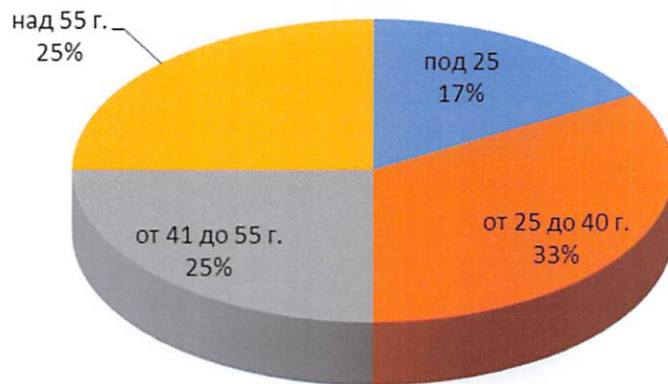
Мъжете са – 6 от анкетираните; а жените са – 4 бр. от анкетираните **/фигура 17/**



На въпроса: **Възраст?**

2-ма са под 25 г.; 4-ма от анкетираните са от 25 до 40 г.; от 41 до 55 г. са 3 –ма; и над 55 г. са 3-ма . **/фигура 18/**

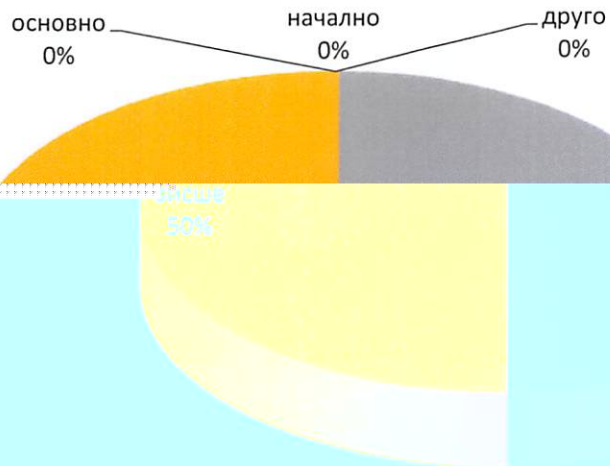
### Фигура 18



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

Със средно образование са 6-ма; с висше образование са – 6, друго - 0, няма клиенти с начално и основно образование. /фигура 19/

### Фигура 19



на възраст 16-ти коя група са причислявате?  
Сотрудник на едно от четирите предприятия в района  
Работодател – 0  
Работещ – 0  
Пенсионер – 3  
Учещ –  
Друго – (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:

На клиентите, взели участие в проучването, им се налага повече от веднъж да използват услугите предоставяни от администрацията на РЗИ – Софийска област, като честотата на използване на услугата е равно разпределена от „един път годишно“ /15 %/ до „много често“ /31 %/.

Ползвателите на административни услуги са удовлетворени от начина на предоставяне на информация и достъпа до нея, над 70 % посочват, че не са имали затруднения при намирането на необходимата такава и са могли да се ориентират без проблем в документите. Потребителите са доволни и от устната информация, давана им от служителите, над 80% отговарят, че тя е точна, пълна и лесно разбираема.

Каналите за достъп до информация от страна на клиентите до голяма степен се припокриват с тези от предходния шестмесечен период на изследването. Отново като водещи източници са посочени Интернет и разговорите с роднини /приятели/. Това дава висока оценка на функционалността на сайта на РЗИ-Софийска област, където клиентите се информират за нормативни документи и административни процедури. Ползвателите на административни услуги продължават да са доволни от отношението на служителите към тях, като се наблюдава малък процентен спад. За предишния отчетен период 93 % от анкетираните посочват, че да доволни от съвкупността от отношение и давана информация, като за този отчетен период са 86 %.

Повечето от клиентите /83 %/ са били обслужени до 10 мин., като никой не посочва, че е бил обслужен за над 20 мин. Няма постъпили данни от клиенти за корупционни практики от страна на служителите.

Отново и в този отчетен период е посочено, че основната зона за подобрение е достъпа до информация – 67 %.

Демографските данни на респондентите са, както следват:

- 40 % жени и 60 % мъже;
- Преобладаваща възрастова група „от 25 до 40“ години /33 %/, за разлика от миналия отчетен период, когато преобладаващата група са били „от 41 до 55“ години / 43 %/. Следвани „от 41 до 55 г.“ и „над 55 г.“ с по 25 %;
- На клиентите с висше и средно образование се пада равен дял по 50 %, като от тях преобладава групата на работещите – 67 %.

**От извършения анализ могат да бъдат направени следните изводи:**

Обработката и анализа на резултатите от анкетата дават положителна оценка за нивото и качество на обслужване, основано на база високия дял на положителни оценки за обслужването

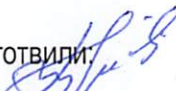


и за предоставяната информация от РЗИ – Софийска област, както и на бързината на обслужване и отношението на служителите. Отчитайки малкия дял на негативните оценки, направените предложения за подобрене от страна на потребителите на услуги, може да се обобщи, че административното обслужване в РЗИ – Софийска област поддържа добро ниво, както през последното шестмесечие, така и през предходния период, с които се съпоставя.

Анализът прави впечатление, че много малка част от потребителите на административни услуги са пожелали да изразят позиция относно административното обслужване, осъществявано в РЗИ – Софийска област, въпреки, че достъпа до средствата за обратна връзка е свободен.

По-голямата част от потребителите, участвали в проучването посочват че са много доволни от работата на администрацията, свързана с административното обслужване, от отношението на служителите при предоставянето на съответните услуги, срок на изпълнение и качество на изпълнение и оценяват положително действията на РЗИ – Софийска област.

През втората половина на 2019 г. РЗИ – Софийска област ще продължи да поддържа открит диалог с потребителите на административни услуги с цел подобряване и усъвършенстване на административното обслужване и повишаване удовлетвореността на потребителите.

Изготвили:

1.  Т. Малинова – директор на дирекция „АПФСО“ и председател на комисията;
2.  Й. Станчева, ст. експерт Д „МД“;
3.  И. Василева, ст. специалист Д „АПФСО“