



Одобрявам:

13.2.2023 г.

X д-р Розалина Чобанова

Д-Р РОЗАЛИНА ЧОБАНОВА
Директор на РЗИ - Софийска област
Signed by: Rozalina Kirilova Chobanova

**ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ
НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ОТ РЗИ-СОФИЙСКА ОБЛАСТ, ЗА 2022Г.**

Настоящият доклад е изготвен и публикуван на интернет страницата на инспекцията в изпълнение на нормативните разпоредения на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО).

Съгласно НАО, потребител е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административно обслужване чрез заявления/искания за издаване на индивидуални административни актове за предоставяне на административни услуги, за извършване на други административни действия по искания, уведомления и декларации, които са предвидени в нормативен акт, сигнали, предложения, жалби и други и/или които осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.

Административното обслужване е един от ключовите външни белези за ефективното функциониране на всяка администрация и за успешното приложение на принципите на доброто управление. Административното обслужване на гражданите и юридическите лица в РЗИ-Софийска област се осъществява от служителите от Центъра за административно обслужване (ЦАО) с местонахождение, гр. София, бул. „Акад. Иван Гешов“ № 15, етаж III, кабинет № 41, в сграден комплекс „Център по хигиена“.

При прилагане на методите за обратна връзка и при изследване, и измерване на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване в РЗИ-Софийска област са спазени изискванията предвидени в НАО и Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, приета с РМС № 246/ 10.04.2020г. за одобряване на Ръководство за разработване на Харта на клиента и Методология за измерване на удовлетвореността на потребителите.

Поради факта, че анкетата е сред методите, които са подходящи за постоянно, ежедневно получаване на обратна връзка и измерване на удовлетвореността, както и че чрез нея може да се изследва както цялостната дейност по административното обслужване, така и конкретен аспект на дейността (предоставяне на конкретна услуга), в РЗИ-Софийска област е създадена необходимата организация с възможност на попълване на анкетна карта за изследване удовлетвореността на потребителите на административни услуги. Достъп да Анкетата е осигурен чрез:

- ✓ Попълване на място в Центъра за административно обслужване (ЦАО) – изготвени, отпечатани и поставени на видно място (пред кабинет № 41, ЦАО) са бланки с анкетни карти, които са достъпни за попълване. Осигурена подходяща, запечатана кутия за пускане на попълнените анкети.
- ✓ Онлайн анкета на интернет страницата на администрацията - Тази анкета се провежда чрез формуляр, който се попълва директно на интернет страницата на администрацията. Анкетата е достъпна за попълване от всеки, който е посетил интернет страницата, независимо дали е заявил дадена услуга, или не. След нейното попълване анкетираният може да изпрати отговорите директно до администрацията, без да се налага принтиране или изпращане по електронна поща.

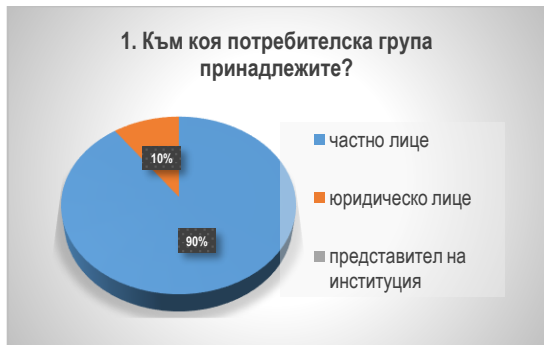
ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ: При осъществяване на административното обслужване потребителите контактуват с администрацията, чрез центъра за административно обслужване (ЦАО) с местонахождение, гр. София, бул. „Акад. Иван Гешов“ № 15, етаж III, кабинет № 41, сграден комплекс „Център по хигиена“. Със заповед № РД-01-207/ 16.03.2022г. на директора на РЗИ-Софийска област е утвърдена анкетна карта за изследване удовлетвореността на потребителите на административни услуги, копия от която са предоставени със свободен достъп и обособено място за попълване, в непосредствена близост до кабинет № 41 (ЦАО). За обратна връзка е поставена запечатана кутия (урна), в която анкетните карти се поставят, след попълване. Анкетната карта съдържа 14 въпроса, групирани в няколко основни направления: вид потребителска група, използвани услуги, срок изпълнение, начини за получаване на информация за предоставяните административни услуги; оценки за качеството на обслужване и компетентността на служителите, обща информация за анкетирания и препоръки за формите на обслужване. Анкетата е напълно анонимна и е предоставена за свободен достъп. Като алтернативен начин за обратна връзка, чрез интернет страница на РЗИ–Софийска област на адрес: <https://www.rzi-sfo.bg>, на потребителите на услугите на инспекцията е предоставена възможността да попълнят електронен формат на анкетната карта.

ЦЕЛ: Целта на анкетното проучване е да даде информация за нагласите на потребителите на административни услуги в РЗИ-Софийска област, като детерминира най-обща представа за качеството на административното обслужване в инспекцията и степента на удовлетвореност на потребителите на административни услуги. На база получените резултати и направените изводи могат да се формулират препоръки за подобряване качеството на обслужването и усъвършенстване на предлаганите услуги. Така получената и обобщена информация може да бъде полезен източник за формулиране на по-нататъшните цели и приоритети на РЗИ-Софийска област, в сферата на административната политика. Изследването не може да претендира за представителност, но все пак може да даде ориентировъчна картина за отношението на юридическите лица и гражданите, към административното обслужване в РЗИ-Софийска област.

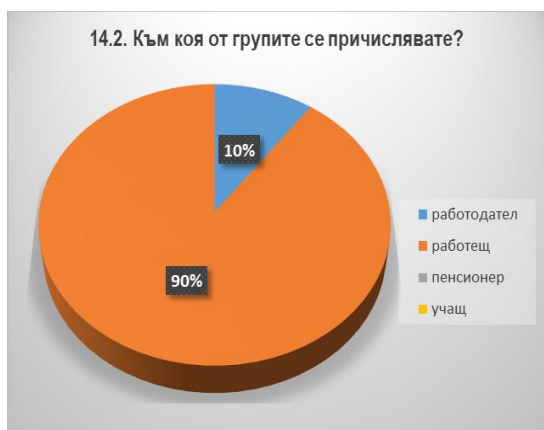
ОБХВАТ: Проучването обхваща периода от **01.01.2022г. – 31.12.2022г.** и е проведено по метода на пряката анкета, като е ориентирано изцяло към потребителите на административни услуги на РЗИ-Софийска област. През разглеждания период, в запечатаната кутия (урна) на определеното за целта място в инспекцията са постъпили общо 11 броя анкетни карти (*10 броя попълнение и 1 брой празна*). През посочения период, не са постъпили електронно попълнени анкетни карти, а в Книгата за похвали/жалби/сигнали препоръки, няма извършен запис.

СТРУКТУРА НА УЧАСТНИЦИТЕ В АНКЕТАТА

В процентно съотношение, респондентите участвали в анкетното проучване се разпределят, както следва: 90% - частни лица, 10% юридически лица, като 10% от тях попадат в групата на работодателите, а 90% на работещите. 50% са посочили, че са със висше образование, а 50% със средно. 60% от лицата са отбелязали, че попадат във възрастова група от 41 г. до 55 г., 30% от 25-40 г, а 10% под 25 г.



частно лице	9
юридическо лице	1
представител на институция	
частно лице	90%
юридическо лице	10%
представител на институция	



работодател	1
работещ	9
пенсионер	
учащ	
работодател	10%
работещ	90%
пенсионер	
учащ	



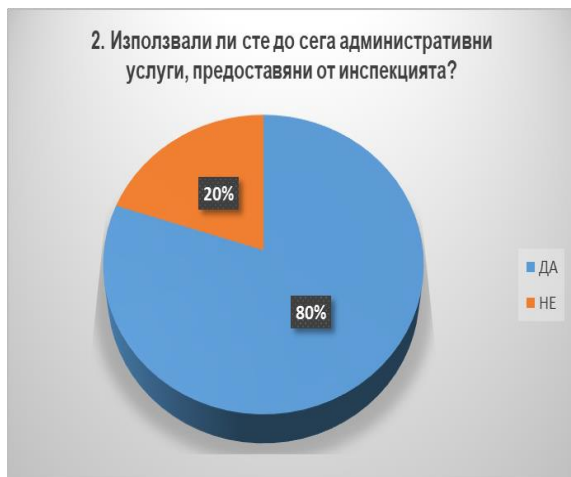
начално	
основно	
средно	5
висше	5
начално	
основно	
средно	50%
висше	50%



под 25	1
от 25 до 40 г.	3
от 41 до 55 г.	6
над 55г.	
под 25	10%
от 25 до 40 г.	30%
от 41 до 55 г.	60%
над 55г.	

АНАЛИЗ НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ АНКЕТНИТЕ КАРТИ:

I. ИЗПОЛЗВАНЕ НА УСЛУГИ

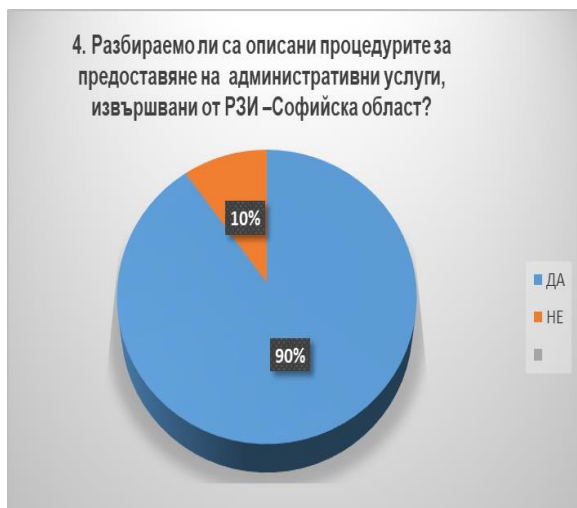


ДА	8
НЕ	2
ДА	80%
НЕ	20%



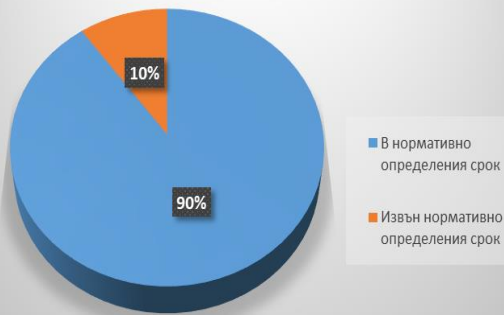
Поне веднъж седмично	3
Поне веднъж месечно	4
Поне веднъж годишно	1
При необходимост	2
Поне веднъж седмично	30%
Поне веднъж месечно	40%
Поне веднъж годишно	10%
При необходимост	20%

II. КАЧЕСТВО НА ПРЕДОСТАВЕНА АДМИНИСТРАТИВНА УСЛУГА



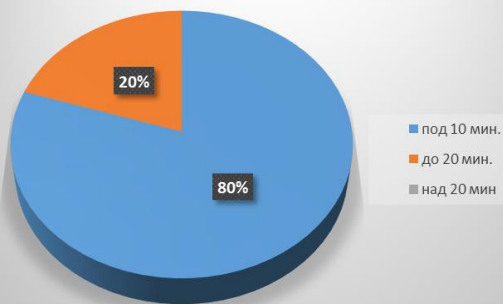
ДА	9
НЕ	1
ДА	90%
НЕ	10%

5. В какъв срок бе изпълнена заявената от Вас административна услуга?



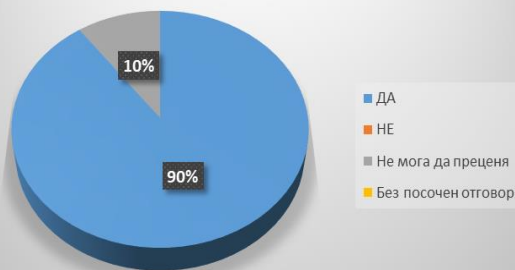
В нормативно определения срок	9
Извън нормативно определения срок	1
В нормативно определения срок	90%
Извън нормативно определения срок	10%

8. За колко време бяхте обслужен/а от ЦАО?



под 10 мин.	8
до 20 мин.	2
над 20 мин.	
под 10 мин.	80%
до 20 мин.	20%
над 20 мин.	

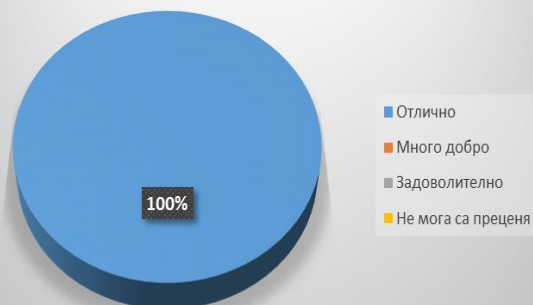
11. При поискване, своевременно ли получавате информация за етапа на изпълнение на заявената административна услуга?



ДА	9
НЕ	
Не мога да преценя	1
Без посочен отговор	
ДА	90%
НЕ	
Не мога да преценя	10%
Без посочен отговор	

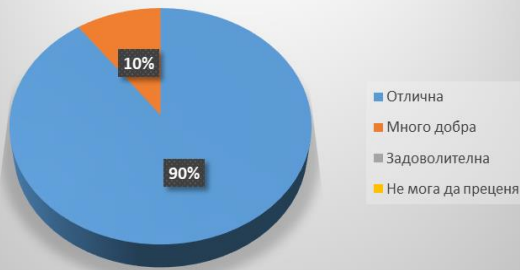
III. ОТНОШЕНИЕ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ, КЪМ ЗАЯВИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

7. Как оценявате качеството на обслужване от служителите от „Фронт офиса“ (Центъра за административно обслужване - ЦАО)?



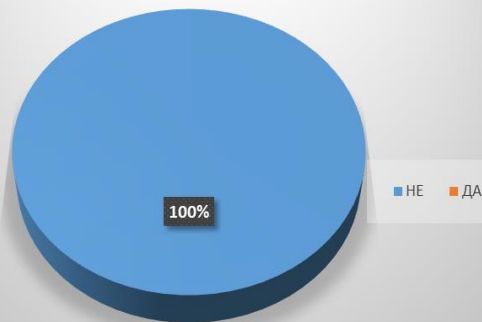
Отлично	10
Много добро	
Задоволително	
Не мога са преценя	
Отлично	100%
Много добро	
Задоволително	
Не мога са преценя	

9. Как оценявате работата и компетентността на служителите от „Бек офиса“, участващи в предоставянето на административните услуги?



Отлична	9
Много добра	1
Задоволителна	
Не мога да преценя	
Отлична	90%
Много добра	10%
Задоволителна	
Не мога да преценя	

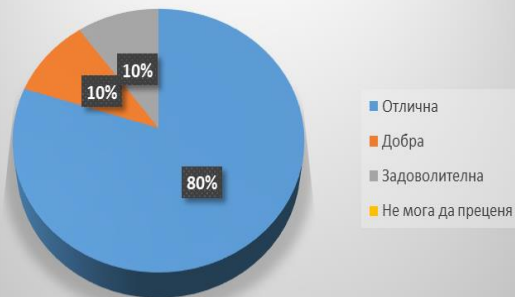
12. Били ли сте свидетел на корупционна проява на служител/и на РЗИ-Софийска област?



НЕ	10
ДА	
НЕ	100%
ДА	

IV. КАНАЛИ ЗА ДОСТЪП ДО ИНФОРМАЦИЯ

10. Как оценявате пълнотата, точността и своевременното публикуване на информация в интернет страницата на РЗИ-Софийска област?



Отлична	8
Добра	1
Задоволителна	1
Не мога да преценя	
Отлична	80%
Добра	10%
Задоволителна	10%
Не мога да преценя	

6. Как намерихте информация за услугите, извършвани от РЗИ –Софийска област?



От интернет	7
От специализираната уеб страница на РЗИ-Софийска област	
От нормативни документи	3
От информационно табло за административните услуги в инспекцията	
Друго. Моля посочете източника	
От интернет	70%
От специализираната уеб страница на РЗИ-Софийска област	
От нормативни документи	30%
От информационно табло за административните услуги в инспекцията	
Друго. Моля посочете източника	

V. ЗОНИ НА ПОДОБРЕНИЕ



Достъпът до информация	
Количеството на предоставената информация	1
Качеството на предоставената информация	
Отношението на служителите към клиентите	
Компетентността на служителите	
Друго, молим Ви да уточните	
Без посочен отговор	9
Достъпът до информация	
Количеството на предоставената информация	10%
Качеството на предоставената информация	
Отношението на служителите към клиентите	
Компетентността на служителите	
Друго, молим Ви да уточните	
Без посочен отговор	90%

ОБООБЩЕНИЕ НА ОБРАБОТЕНИТЕ РЕЗУЛТАТИ ОТ ИЗВЪРШЕНИЯ АНАЛИЗ

Въз основа на обработените резултати от извършения анализ може да бъдат направени следните изводи:

1. Незначителен е броят от ежедневния поток потребители на административните услуги на инспекцията, които са пожелали да изразят своята позиция, като напълно анонимно и писмено изразят личното си мнение, по отношение на осъществяваното административно обслужване в РЗИ-Софийска област. Ниската активност на потребителите е възможно да бъде обоснована от факта, че през по-голямата част от отчетния период страната ни се намираше все още в епидемична обстановка, породена от COVID-19 инфекция.

2. Максимален е броят на респондентите, изразили положително становище по отношение на качеството на обслужване и срокът на изпълнение на административната услуга, която са заявили.

3. Високо са оценени работата и компетентността на служителите от „Фронт офис“ (Центъра за административно обслужване - ЦАО) и от „Бек офис“, участващи в предоставянето на административните услуги.

4. Прави впечатление, че по-голямата част от потребителите участвали в проучването продължават да използват прекия контакт за достъп до услугите, предвид предоставените електронни възможности.

5. По отношение на формите за обслужване в зоните на подобрене, следва да се разшири обхвата на предоставяното количество информация, за предлаганите от инспекцията административни услуги

6. Малкият брой попълнени анкетни карти затруднява формулирането на изчерпателни заключения, а получената картина от обработените резултати дава обща представа за нивото на административното обслужване в РЗИ-Софийска област.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ:

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 незначителният дял на негативни оценки, направените предложения за подобрене от страна на потребителите на услуги, може да се обобщи, че административното обслужването в РЗИ – Софийска област поддържа много добро ниво. По-голямата част от потребителите участвали в проучването посочват, че са много доволни от работата на администрацията, от отношението на служителите при предоставянето на съответните услуги, срок и качество на изпълнение и оценяват положително действията на инспекцията.

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.

Докладът е изготвен от постоянната комисия по заповед № РД-02-01/04.01.2021 г., определена от директора на РЗИ-Софийска област.

Изготвили:

13.2.2023 г.

X Силвия Динчийска

Силвия Динчийска
Главен експерт, дирекция АПФСО
Signed by: Silviya Verterova Dinchiyska

13.2.2023 г.

X Десислава Бонева

Десислава Бонева
Младши експерт, дирекция АПФСО
Signed by: Desislava Iskrenova Boneva

13.2.2023 г.

X Ирина Василева

Ирина Василева
Главен специалист, дирекция АПФСО
Signed by: Irina Nikolova Vasileva

Съгласувал:

13.2.2023 г.

X *Т. Малинова*

Татяна Малинова
Главен секретар на РЗИ - Софийска област
Signed by: Tatyana Ivanova Malinova