

Доклад за резултатите от проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от РЗИ Смолян за периода 01.01.2018-31.12.2018 г.

Проучването на удовлетвореността на гражданите се провежда в изпълнение изискванията на Наредбата за административното обслужване и Вътрешни правила за организация на административното обслужване в РЗИ Смолян.

Основна цел

Измерването и анализирането на удовлетвореността на потребителите на административни услуги имат за цел:

- Да се подобри достъпа до административните услуги и да се повиши качеството им;
- Да се улеснят гражданите и юридическите лица при получаването на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентираните срокове;
- да се усъвършенстват механизмите за обратна връзка с потребителите

Резултати от проведеното проучване

През периода 01.01.2018 г. – 31.12.2019 г. потребителите на административни услуги са дали оценка за работата на РЗИ Смолян само чрез попълване на анкетна карта за обратна връзка във фронт офиса.

Останалите предложени канали –пощенска кутия за мнения, препоръки и сигнали, електронна форма на анкетна карта, интернет форма за подаване на сигнали, електронна поща - rzi@rzi-smolyan.com, тетрадка за мнения, похвали, предложения и сигнали не са ползвани от потребителите за изразяване на мнение относно административното обслужване.

Резултати от анализа на анкетната карта

Мнение по поставените въпроси в анкетните карти за организацията на административното обслужване в РЗИ Смолян изразиха общо 56 потребители. Техническата проверка на анкетните карти установи 5 некоректно и непълно попълнени - /9%/, които бяха изключени от крайната извадка. Попълнените анкетни карти са анонимни. Въпросите и техните възможни отговори са ясно формулирани. Анкетната карта съдържа 10 въпроса и поле, в което потребителят може да даде мнение и препоръки за подобряване на административното обслужване.

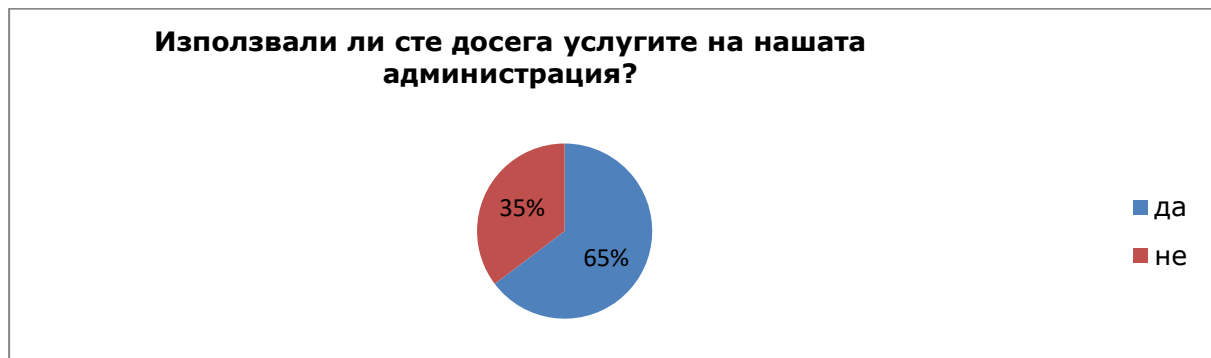
Всеки от въпросите изпълнява конкретна задача, допринасяща за структуриране на анализ и определяне нивото на удовлетвореност:

1. Използване на услуги – въпрос 1;
2. Качество на предоставяната информация – въпроси 2,3,4,5,6,7,8;

3. Форми за достъп на информация – въпрос 9;
4. Отношение на служителите към потребителите на услуги – въпрос 10;
5. Области за подобрения – въпрос 11.

65 % от анкетираните потребители са посочили, че вече са ползвали административните услуги на РЗИ Смолян, а 35 % за първи път са били потребители /фиг. 1/.

Фиг. 1



96 % от анкетираните граждани са отговорили, че са открили лесно информация за РЗИ и необходимите им административни услуги, а само 4 % са се затруднили при намирането на такава /фиг. 2/.

Фиг. 2



94 % от потребителите считат, че писмената информация за административните услуги /табели, формуляри/ е ясна, лесно разбираема, точна и пълна, 4 % не могат да преценят, а 2 % не са удовлетворени от предоставяната писмена информация.

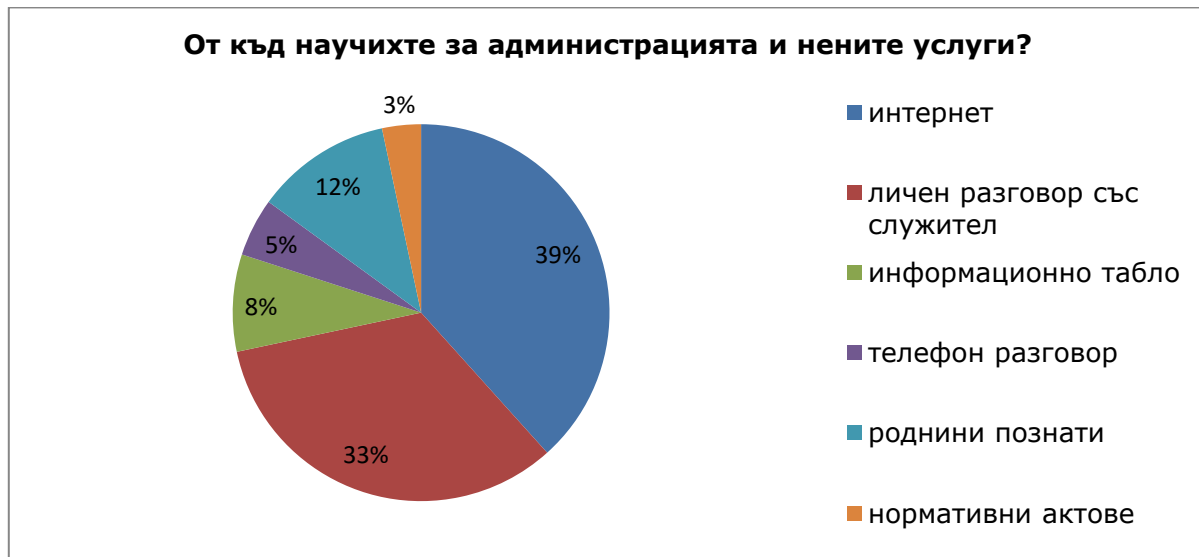
94 % от потребителите оценят високо компетентността и старанието на служителите да съдействат в процеса по предоставяне на услуги, давали са ясни и точни консултации, само 2 % са останали недоволни.

84 % от анкетираните потребители отговарят, че РЗИ – Смолян е изпълнила в срок поисканите от тях административни услуги, а за 16 % отчасти е спазен срока.

Анкетираните потребители са получили информация за административните услуги по следните канали: от интернет страницата на администрацията - 39 %, от личен разговор със служител от администрацията – 33 %, от нормативни документи

– 3 %; от телефонен разговор със служители от администрацията – 5 %; от роднини, познати – 12 %; и от информационно табло – 8 % /фиг.3/.

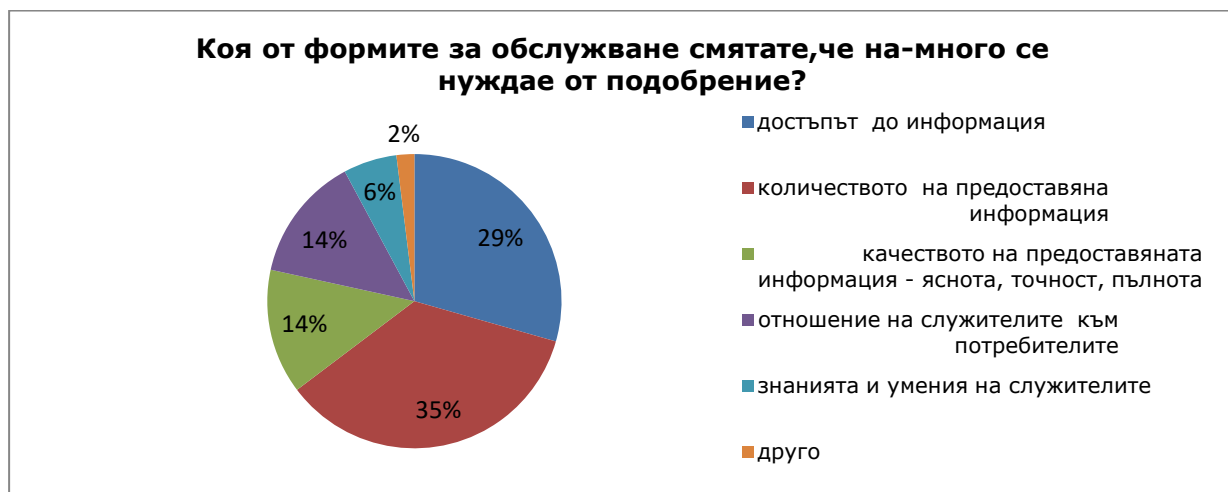
Фиг.3



Всички анкетирани 100 % са получили добро отношение от служителите във във фронт офиса, служителите са били вежливи и внимателни.

29 % от анкетираните считат, че информацията относно предлаганите административни услуги трябва да бъде още по-достъпна. 35 % са на мнение, че е необходима повече количествена информация относно начина за протичане на отделните производства по предоставяне на административни услуги. 14 % са лицата, които предлагат подобряване на отношението на всички служители, ангажирани в процеса по административно обслужване /фиг. 4/.

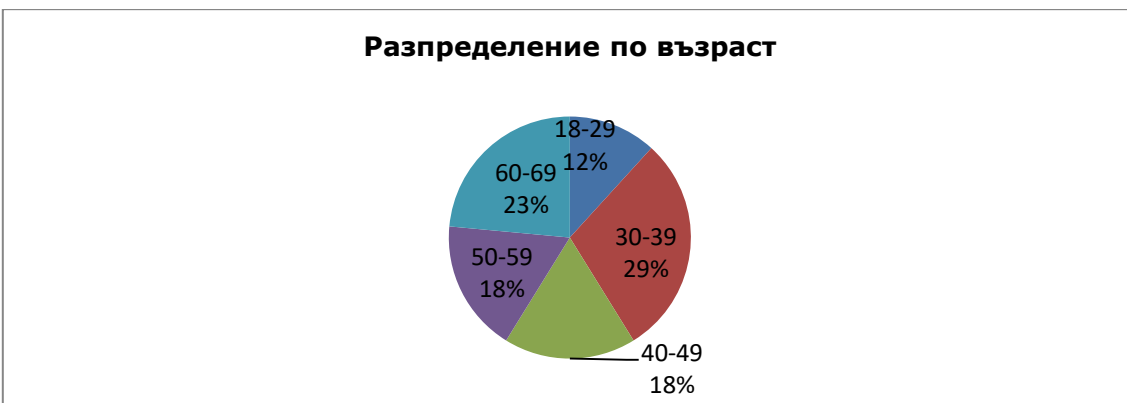
Фиг. 4



На отвореният въпрос „**Какво бихте препоръчали за подобряване на административното обслужване?**“ е отговорил само един от анкетираните.

Препоръчал е повишаване на заплащането на служителите от РЗИ. Липсата на други препоръки и предложения от респондентите може да се обясни с липса на време за задълбочаване по темата или желание за размисъл. Когато въпросът изисква мнение в свободен текст, рязко се намалява броят на отговорилите.

Профилът на потребителите на административни услуги на РЗИ Смолян е следния:





Изводи от направения анализ:

1. Потребителите на административни услуги не изразяват мнение чрез електронните средства за обратна връзка. попълнените анкетни карти са единствен източник на информация за измерване и анализ на удовлетвореността на административното обслужване.

2. Предоставената информация за административните услуги е оценена като лесно достъпна, но въпреки това гражданите желаят още подобрения по отношение на достъпността и качеството на предоставяната информация.

3. Най-често за източник на информация се ползва интернет страницата и личен разговор със служителите на администрацията;

4. Администрацията изпълнява в посочените срокове заявените административни услуги.

5. Работата на служителите е оценена като компетентна и качествена, с добро отношение към потребителя.

През 2019 г. предвиждаме мерки за подобряване и на административното обслужване и повишаване доверието и удовлетвореността на потребителите.

I. Активиране и подобряване на открития диалог с потребителите на административни услуги чрез:

1. Завишаване на сроковия контрол по етапите на текущи процедури и осигуряване на своевременна кореспонденция с гражданите.

2. Повишаване на професионалната подготовка на служителите от гишето за административно обслужване за даване на аргументирани и компетентни отговори.

II. Актуализиране и усъвършенстване на интернет страницата на инспекцията за предоставяне на актуална, ясна и изчерпателна информация за видовете административни услуги и публикуване на нови нормативни актове, заповеди и инструкции.

III. Осигуряване във фронт офиса на допълнителни информационни материали за предоставяните административни услуги

IV. РЗИ – Смолян ще продължи да изследва нивото на удовлетвореност на гражданите във връзка с административното обслужване.