

ДОКЛАД

ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В РИОСВ –ПАЗАРДЖИК ЗА ПЕРИОДА 01.01.2023 г. – 31.12.2023 г.

Настоящият доклад е изготвен и публикуван на интернет страницата на РИОСВ-Пазарджик в изпълнение на нормативните изисквания на чл. 24, ал. 6, 7 и 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО) и Вътрешните правила за организация на административното обслужване в РИОСВ - Пазарджик.

Основната цел на проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги е повишаване качеството на административното обслужване. В този процес се спазват изискванията, предвидени в НАО и описани в Харта на клиента, публикувана на интернет страницата на РИОСВ- Пазарджик.

През 2023 г. изследването е планирано и проведено от служители на „Център за административно обслужване“ (ЦАО) към дирекция „Административни, финансови и правни дейности“ при РИОСВ-Пазарджик.

Анкетните проучвания в РИОСВ-Пазарджик се провеждат чрез:

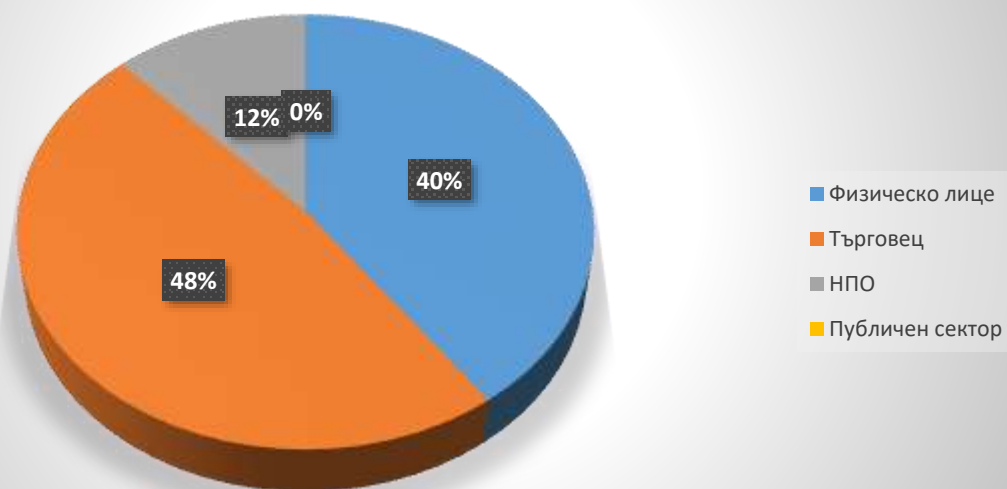
1. Попълване на хартиена анкетна карта на място в Центъра за административно обслужване;
2. Онлайн анкета, публикувана на интернет страницата на РИОСВ- Пазарджик;
3. Отразяване на мнение в книгата за предложения, похвали и оплаквания в ЦАО.

През 2023 г. не са постъпвали сигнали и предложения относно поведение/обстоятелство на административно обслужване, съгласно Глава осма от АПК и не са постъпили жалби в тази област. В книгата за предложения, похвали и оплаквания има оставени три благодарствени коментара за отлично административно обслужване.

Анкетното проучване обхваща периода 01.01.2023 г. – 31.12.2023 г. и се осъществи чрез попълване на анкетна карта по образец от потребителите при посещение на място в Центъра за административно обслужване при РИОСВ-Пазарджик. За периода няма попълнени анкети на интернет страницата на инспекцията.

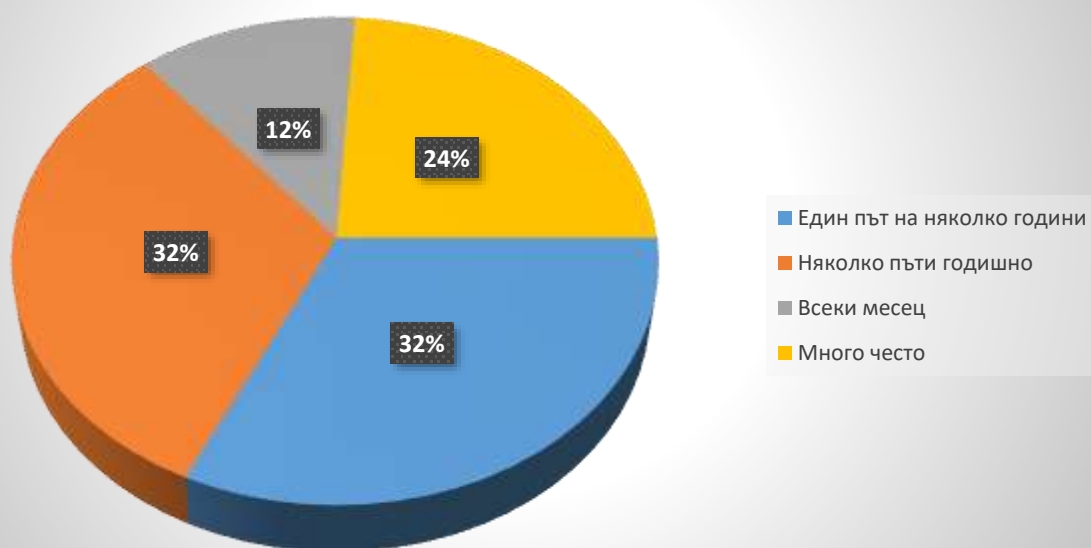
През 2023 година потребителите на административни услуги са попълнили общо 25 броя анкетни карти, данните от които са обобщени, отчетени и анализирани както следва:

1. В какво качество ползвате административните услуги?



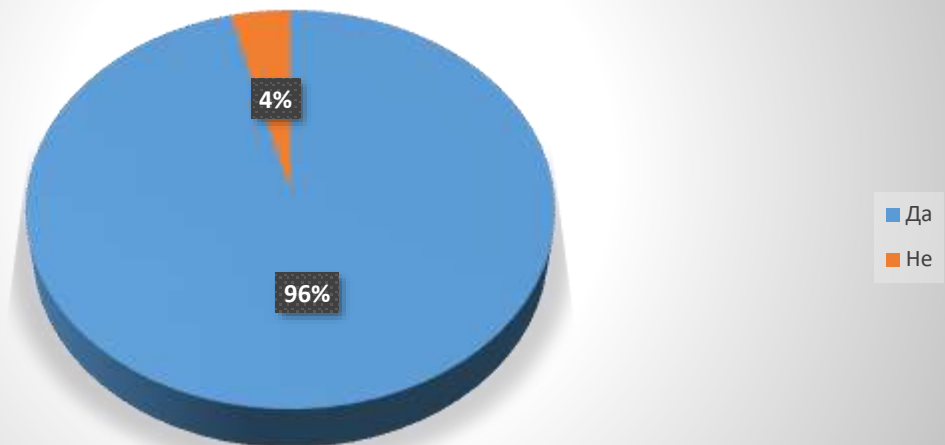
Физическо лице	10
Търговец	12
НПО	3
Публичен сектор	0

2. Колко често ползвате услугите на нашето ведомство?



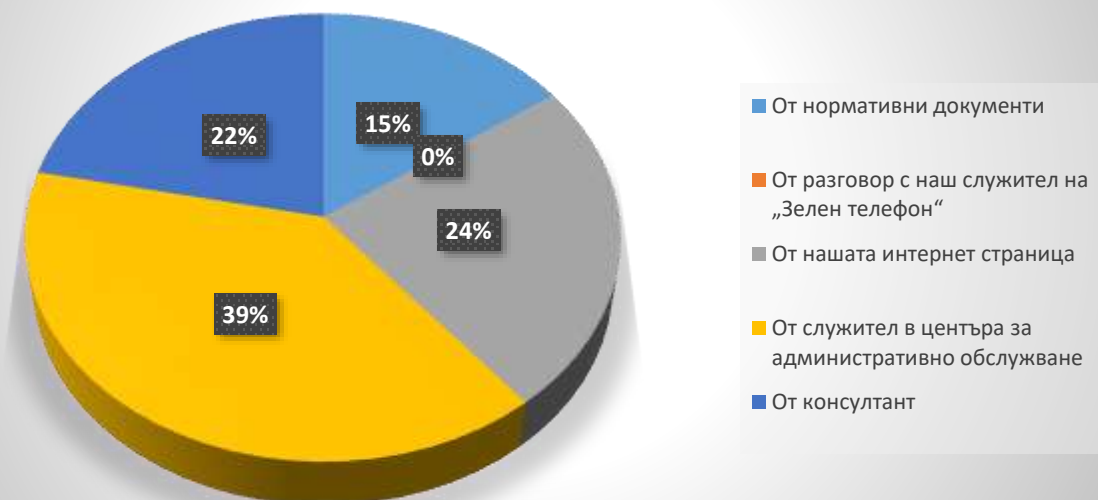
Един път на няколко години	8
Няколко пъти годишно	8
Всеки месец	3
Много често	6

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



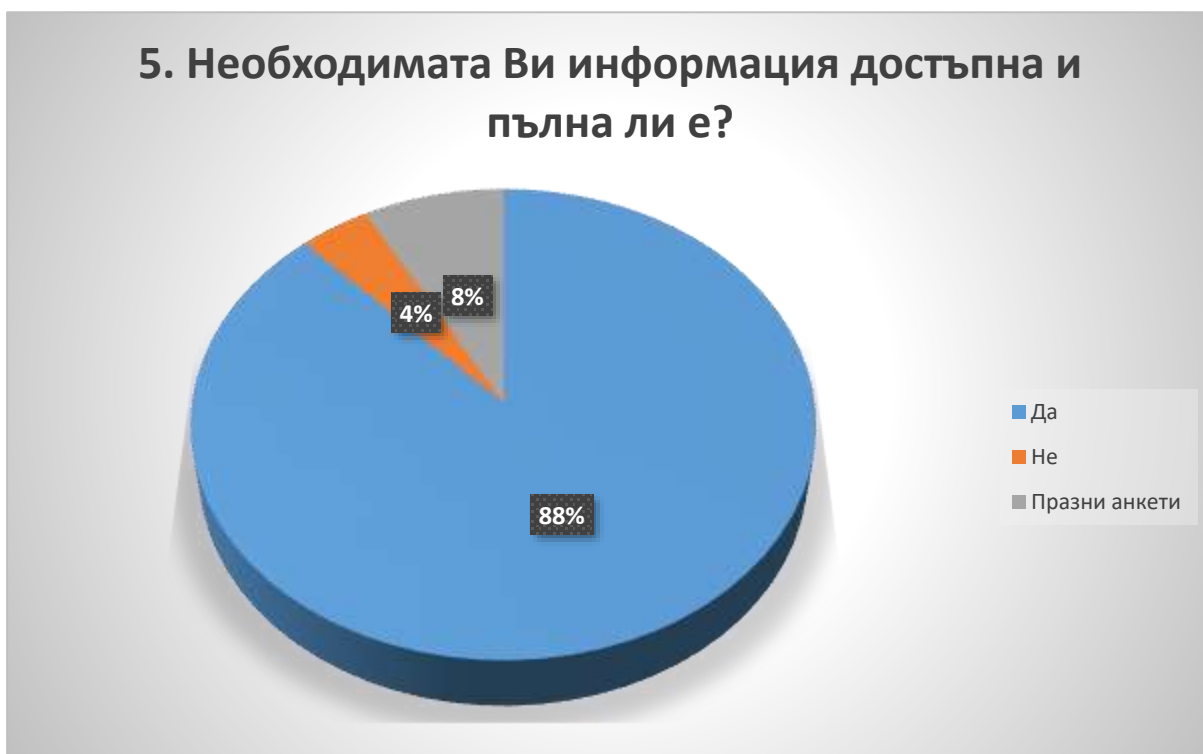
Да	24
Не	1

4. Откъде получихте информация за административните услуги?



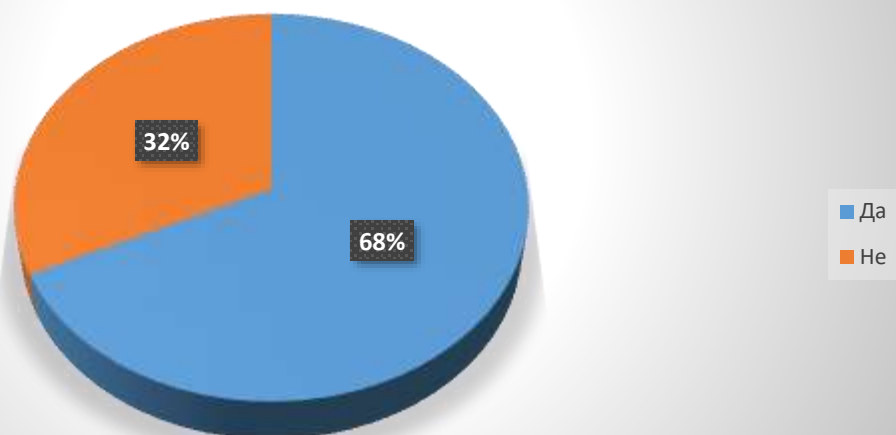
От нормативни документи	7
От разговор с наш служител на „Зелен телефон“	0
От нашата интернет страница	11
От служител в центъра за административно обслужване	18
От консултант	10

Забележка : На въпрос № 4 има посочен повече от един отговор, затова общият сбор надхвърля 25.



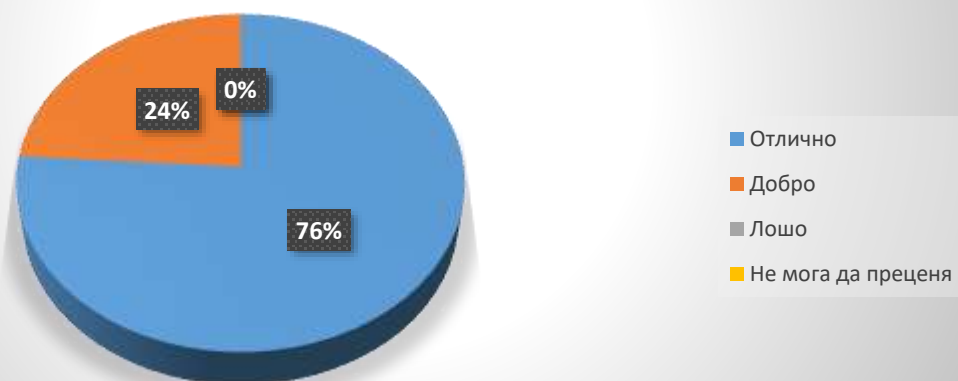
Да	22
Не	1
Празни анкети	2

6. Наложил ли Ви се да предоставяте допълнителни документи или данни, за да бъде решен Вашият въпрос?



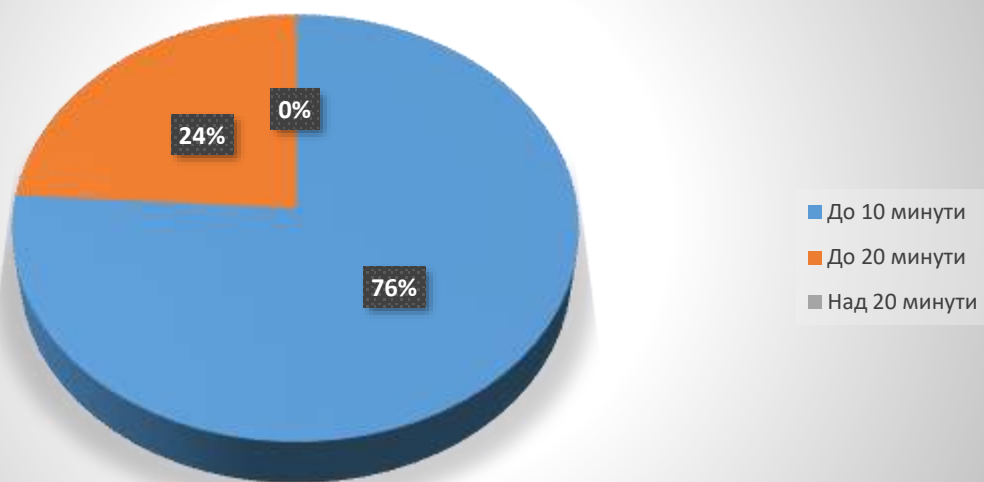
Да	17
Не	8

7. Как оценявате качеството на обслужване от служителите в звеното за административно обслужване?



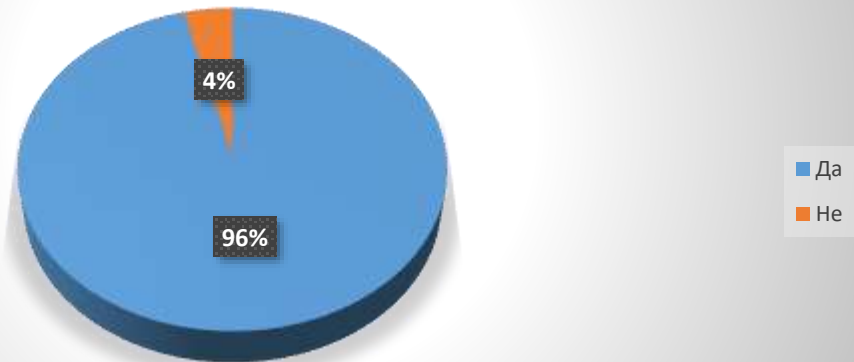
Отлично	19
Добро	6
Лошо	0
Не мога да преценя	0

8. За колко време бяхте обслужен/а?



До 10 минути	19
До 20 минути	6
Над 20 минути	0

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



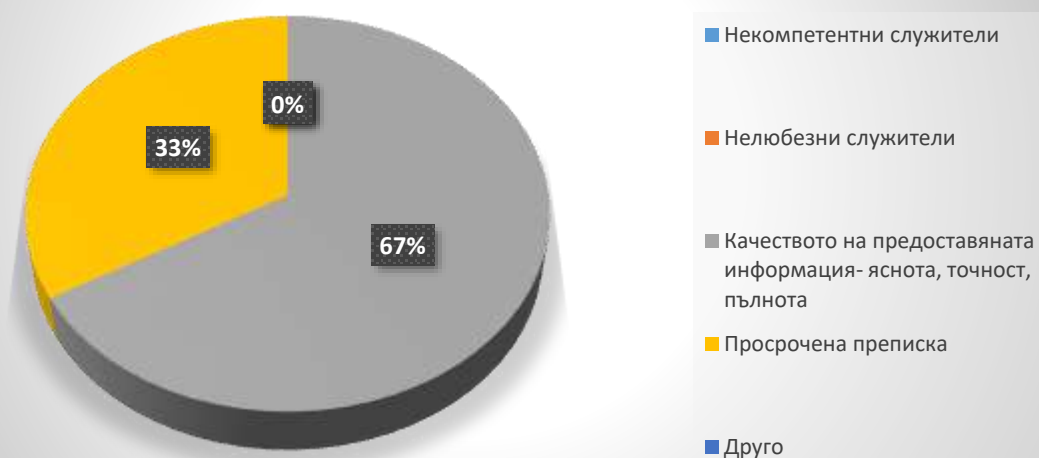
Да	24
Не	1

10. Потърсихте ли предварително извънслужебна връзка със служител, който да Ви помогне за по-бързото решаване на Вашия въпрос?



Да	1
Не	24

11. Кой аспект на нашите услуги не Ви удовлетворява?



Некомпетентни служители	0
Нелюбезни служители	0
Качеството на предоставяната информация-яснота, точност, пълнота	4
Просрочена преписка	2
Друго	0

Забележка : На въпрос № 11 има отбелязан отговор само в 6 от попълнените анкетни карти. Резултатите от тези 6 отговора са приравнени към 100 процента. Като допълнение под запитването в други 6 анкетните карти са записани коментари: „няма“, „не“, „няма такъв аспект“, всичко е удовлетворително“, „нищо“.

12. Кой аспект от нашите услуги Ви удовлетворява?



Любезно отношение на служителите	20
Компетентно отношение на служителите	12
Предоставяне на услугите в срок	11
Качеството на предоставяната информация – яснота, точност, пълнота	9
Друго	0

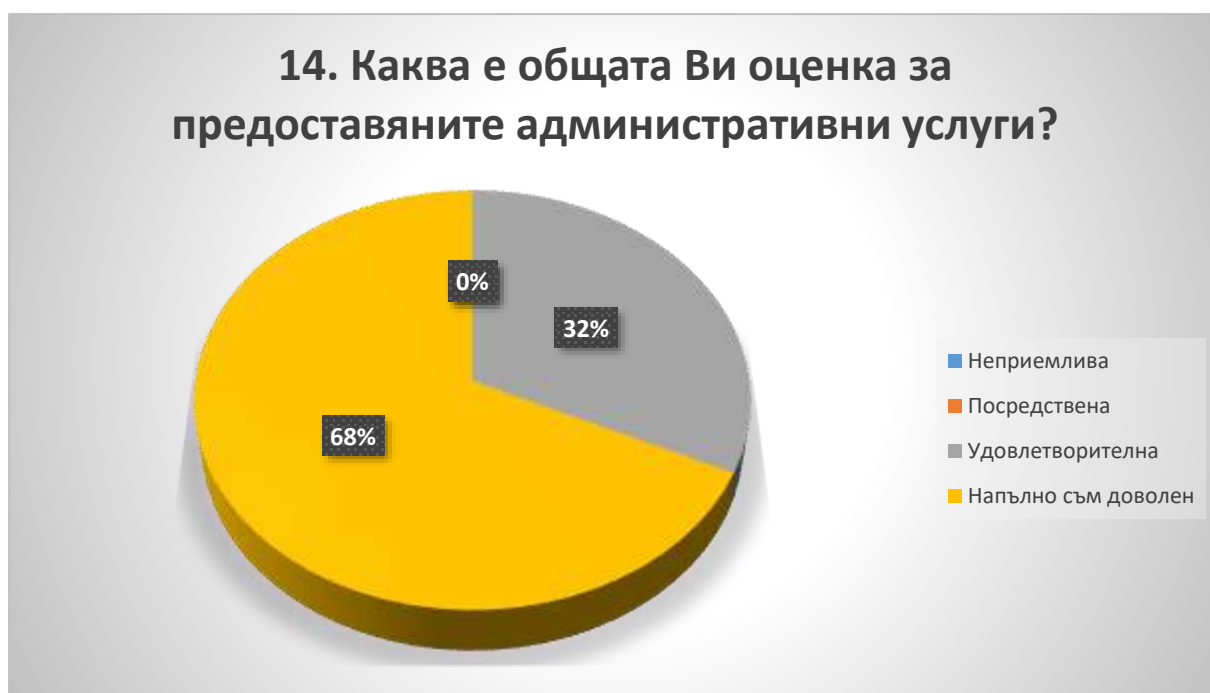
Забележка : На въпрос № 12 има посочен повече от един отговор, затова общият сбор надхвърля 25.

13. Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрене?



Достъпът до информация	8
Количеството на предоставената информация	3
Качеството на предоставената информация	0
Отношението на служителите към клиентите	0
Компетентността на служителите	0
Обстановката, в която се предоставят услугите	13

Забележка : На въпрос № 13 има посочен отговор в 22 от попълнените анкетни карти, като в някои е даден повече от един отговор. Диаграмата обобщава данните от общия брой посочени отговори в процентно измерение.



Неприемлива	0
Посредствена	0
Удовлетворителна	8
Напълно съм доволен	17

Анкетната карта съдържа един отворен въпрос „Моля да посочите какво според Вас е необходимо да се подобри в предоставяните от нас услуги“. В нито една от попълнените анкетни карти няма оставен коментар.

Резултатите от анализа на данните сочат удовлетвореност на потребителите на административни услуги, предоставяни от РИОСВ-Пазарджик и положително впечатление от дейността на инспекцията. Информацията за предоставяните административни услуги е достъпна и изчерпателна. Спазват се законовите срокове за извършване на административните услуги. Служителите на инспекцията притежават знания и компетентност на необходимото ниво, както и добро отношение към гражданите. Не е констатирано наличие на корупция във ведомството. Няма препоръки за подобряване дейността на администрацията.

С горепосочената информация считаме, че в РИОСВ-Пазарджик са въведени и се спазват общите стандарти за качество на административното обслужване. Реализирана е желаната ефективност при осъществяване на дейността на организацията. Полагат се непрекъснати усилия за подобряване и надграждане на постигнатите резултати.