

## ДОКЛАД

### ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В РИОСВ –ПАЗАРДЖИК ЗА ПЕРИОДА 01.01.2022 г. – 31.12.2022 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 2022 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:

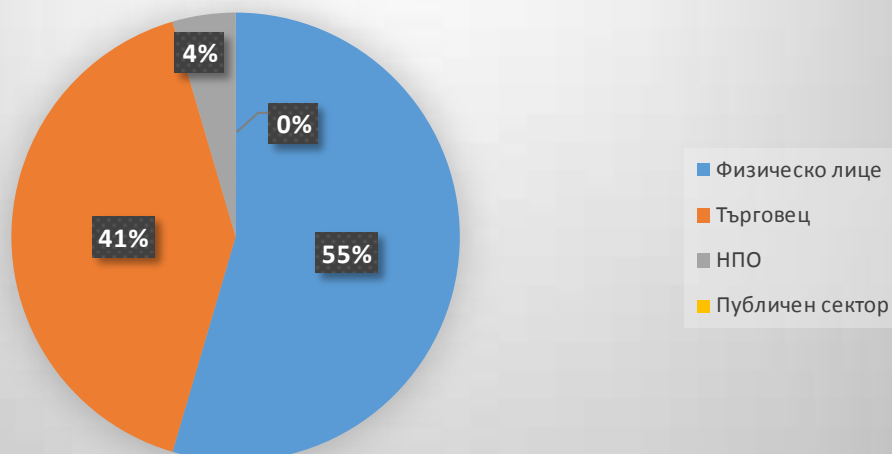
1. Попълване на хартиена анкетна карта на място в Центъра за административно обслужване;
2. Онлайн анкета, публикувана на интернет страницата на РИОСВ- Пазарджик;
3. Отразяване на мнение в книгата за предложения, похвали и оплаквания в ЦАО.

През 2022 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.

Анкетното проучване обхваща периода 01.01.2022 г. – 31.12.2022 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.

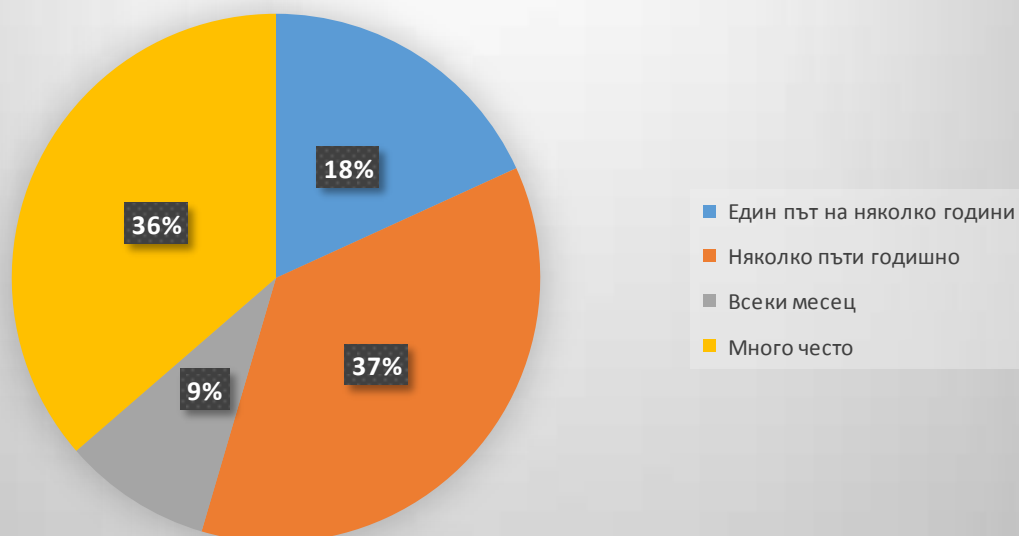
През 2022 година потребителите на административни услуги са попълнили общо 22 броя анкетни карти, данните от които са обобщени, отчетени и анализирани както следва:

## 1. В какво качеството ползвате административните услуги?



Физическо лице	12
Търговец	9
НПО	1
Публичен сектор	0

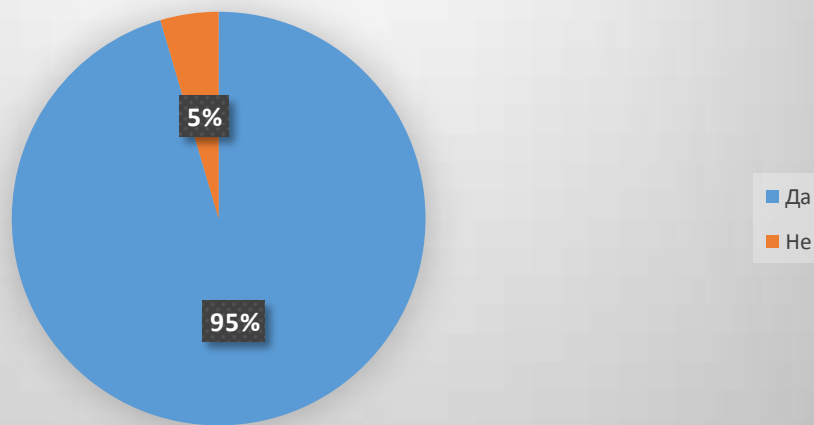
## 2. Колко често ползвате услугите на нашето ведомство?



Един път на няколко години	12
----------------------------	----

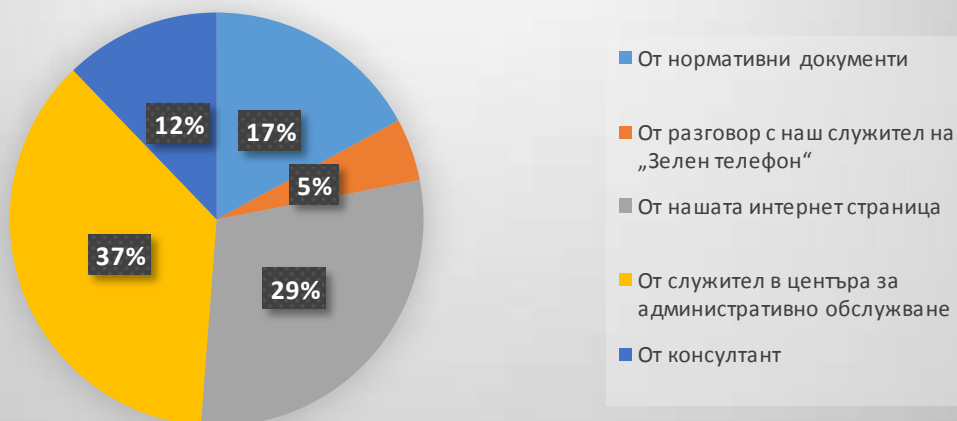
Няколко пъти годишно	8
Всеки месец	2
Много често	8

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

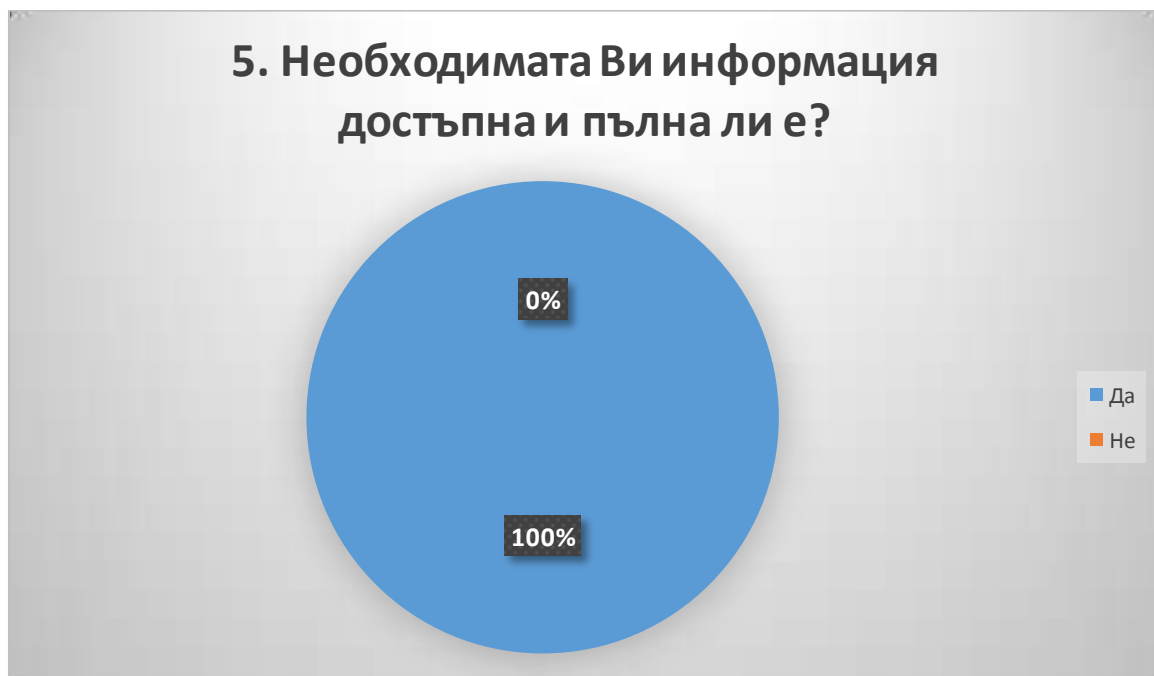


Да	21
Не	1

### 4. Откъде получихте информация за административните услуги?

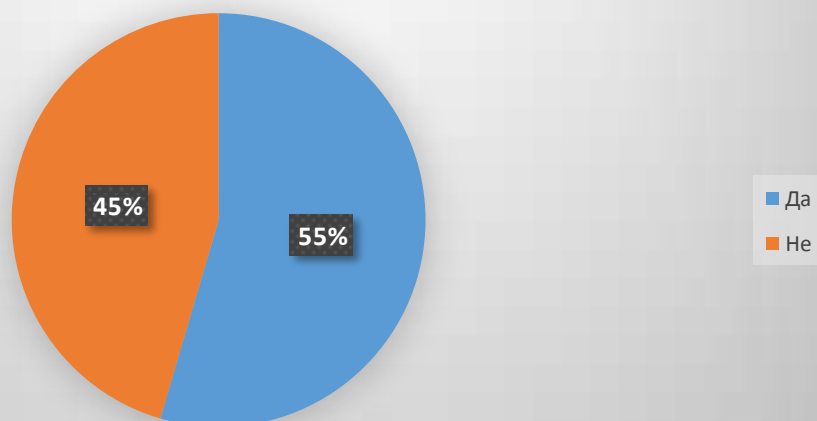


От нормативни документи	7
От разговор с наш служител на „Зелен телефон“	2
От нашата интернет страница	12
От служител в центъра за административно обслужване	15
От консултант	5



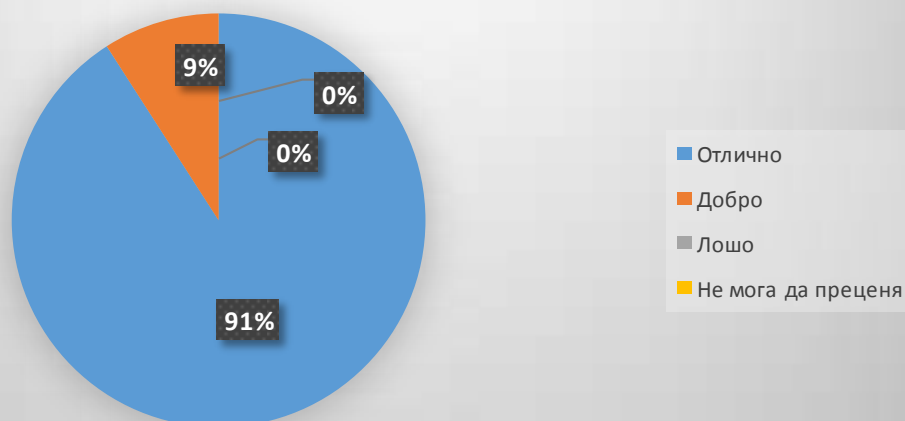
Да	22
Не	0

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



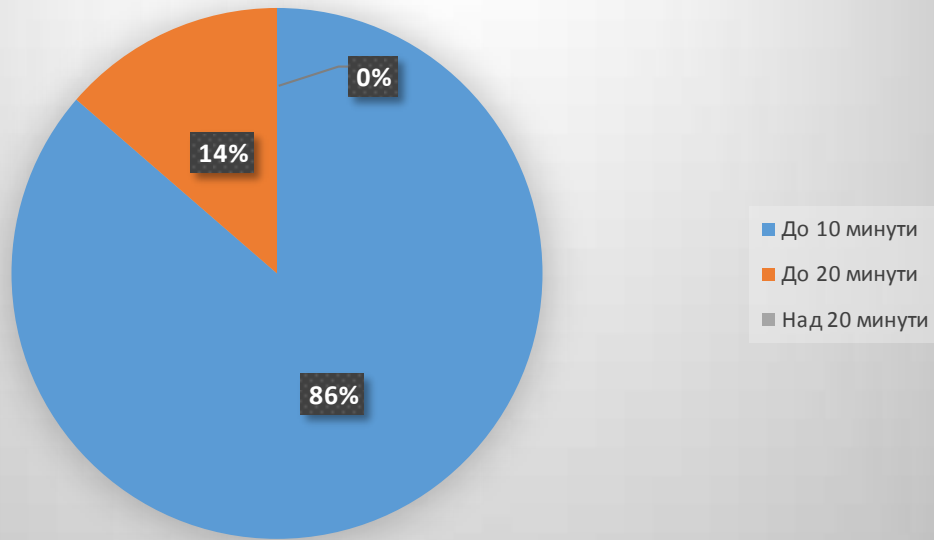
Да	12
Не	10

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



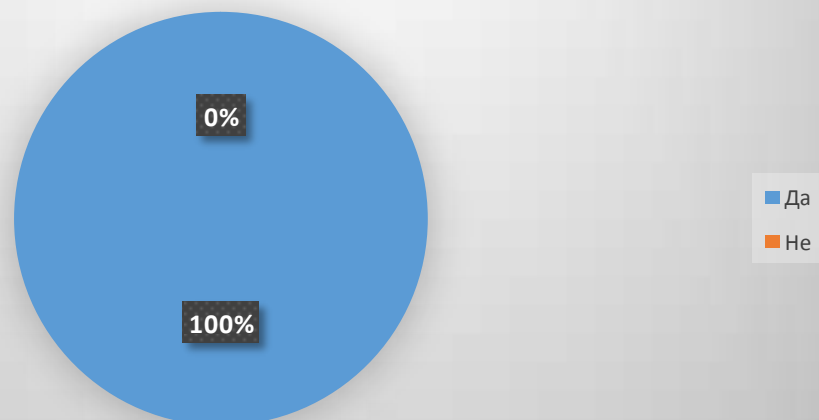
Отлично	20
Добро	2
Лошо	0
Не мога да преценя	0

## 8. За колко време бяхте обслужен/а?



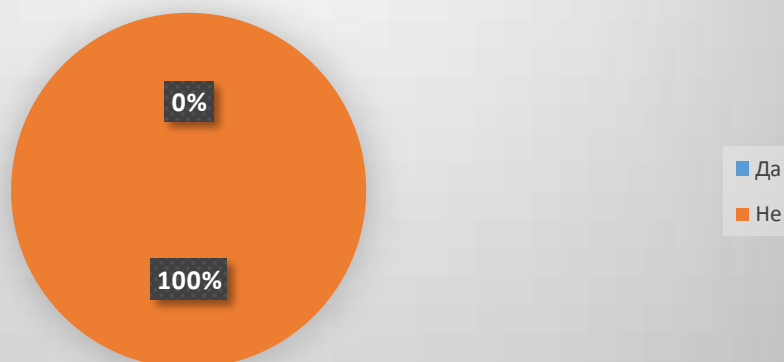
До 10 минути	19
До 20 минути	3
Над 20 минути	0

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



Да	22
Не	0

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



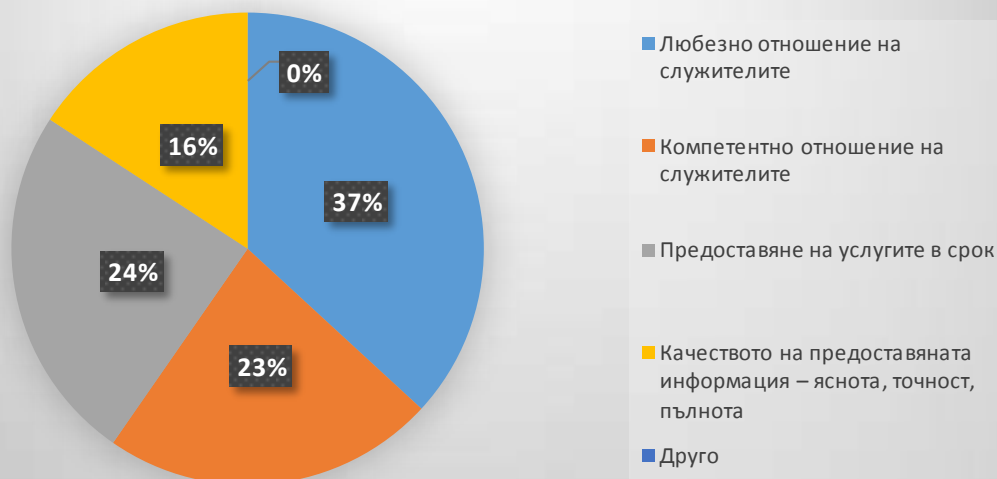
Да	0
Не	22

**11. Кой аспект на нашите услуги не Ви удовлетворява?**

Некомпетентни служители	0
Нелюбезни служители	0
Качеството на предоставяната информация - яснота, точност, пълнота	1
Просрочена преписка	0
Друго	0

На въпрос № 11 в попълнените анкетни карти няма отбелязан отговор. Само в една от анкетите е посочено „Качеството на предоставяната информация – яснота, точност, пълнота“. Като допълнение под запитването в 9 от анкетните карти е записан коментар, че няма аспект от предоставяните услуги, който да не ги удовлетворява.

## 12. Кой аспект на нашите услуги Ви удовлетворява?



Любезно отношение на служителите	21
Компетентно отношение на служителите	13
Предоставяне на услугите в срок	14
Качеството на предоставяната информация – яснота, точност, пълнота	9
Друго	0

**Забележка:** На въпрос № 12 има посочен повече от един отговор, затова общият сбор надхвърля 22.

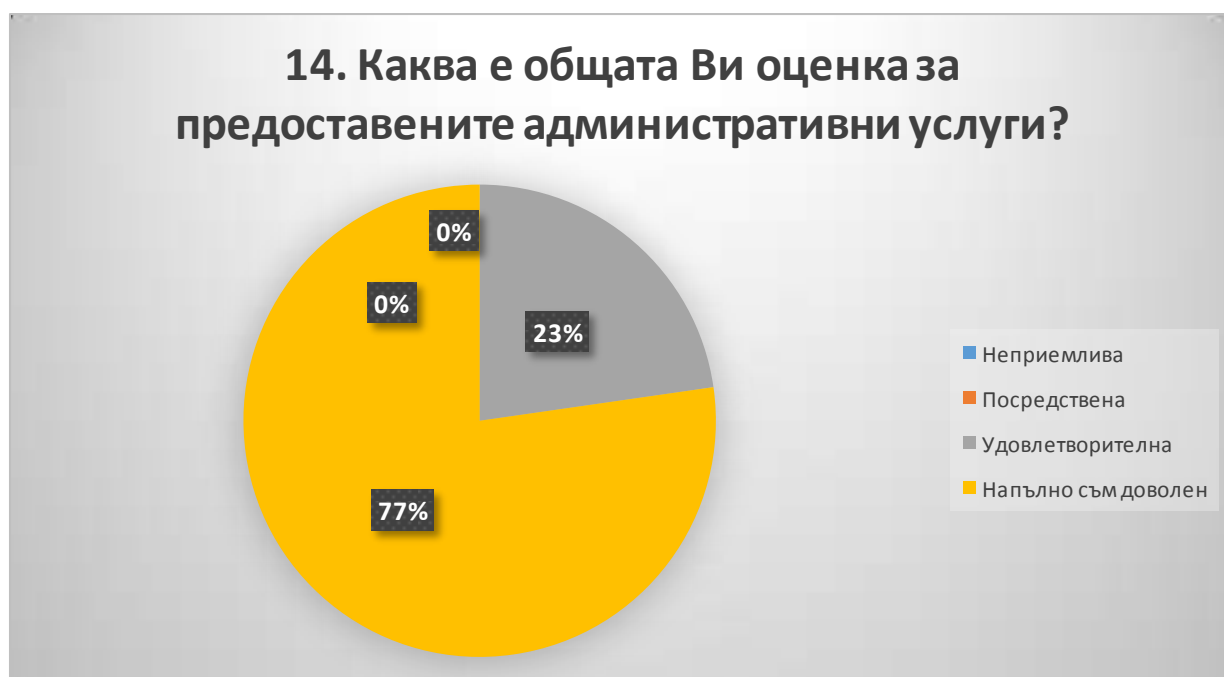
## 13. Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрене?





Достъпът до информация	4
Количеството на предоставената информация	3
Качеството на предоставената информация	1
Отношението на служителите към клиентите	0
Компетентността на служителите	0
Обстановката, в която се предоставят услугите	3

**Забележка** : На въпрос № 13 има посочен отговор само в 12 от попълнените анкетни карти. Диаграмата обобщава данните от посочените 12 отговора в процентно измерение.



Неприемлива	0
Посредствена	0
Удовлетворителна	5
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 една от анкетите е посочен отговор „нормативните регулации“. В останалите 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 приглежават 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. Постигната е желаната ефективност при осъществяване на дейността на организацията.