

ДОКЛАД

ДОКЛАД ОТНОСНО: за обобщаване и анализиране на резултатите от попълнените анкетни карти за изследване удовлетвореността на потребителите на административни услуги в РЗИ – Пловдив.

Съгласно изискванията на Наредбата за административното обслужване и „Инструкция за измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от РЗИ – Пловдив“, организациите предоставящи административни услуги, са длъжни да осигурят различни начини за осъществяване на обратна връзка с потребителите. Средствата за обратна връзка се използват и за проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги, като проучването и измерването на удовлетвореността се извършва периодично.

РЗИ – Пловдив, използва следните средства за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги: Кутия за мнения и препоръки; Анкетна карта по утвърден образец, поставена в помещението на деловодството; Сигнали, жалби, предложения и мнения във връзка с качеството на административното обслужване, подадени по поща, факс, електронна поща или лично в звеното за административно обслужване.

ОСНОВНИ ЦЕЛИ: Подобряване на достъпа до административни услуги и повишаване на качеството им. Улесняване на гражданите и физическите лица при получаването на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентираният срок. Проучване на оценката на потребителите на административни услуги за административното обслужване в РЗИ – Пловдив. Събиране на конкретни предложения на потребителите на услуги за административното обслужване с цел повишаване на удовлетвореността. Анализ на резултатите и оценка на факторите с цел предприемане на мерки за подобряване на административното обслужване.

НАЧИН НА ПРОВЕЖДАНЕ НА ПРОУЧВАНЕТО: Проучването е насочено към всички потребители на административни услуги в РЗИ – Пловдив и е с доброволен принцип за участие. През периода 01.01.2020 г. - 31.12.2020 г. потребителите на административни услуги, предоставяни от РЗИ – Пловдив, са осъществили обратна връзка относно административното обслужване чрез различни средства, както следва: Анкетна карта по утвърден образец – 1 брой попълнена анкетна карта. През разглеждания период няма попълнени анкетни карти в електронен вид от интернет страницата на Инспекцията.

Основни цели на анкетата са установяване нивото на удовлетвореност на потребителите от предоставяните от РЗИ – Пловдив административни услуги, както и получаване на информация във вид на коментари и препоръки към административното обслужване.

Анкетната карта съдържа закрити въпроси и такива със свободен отговор. Въпросите, на които следва да отговарят потребителите на административни услуги са следните:

- В рамките на законоустановения срок ли беше извършена желаната от Вас административна услуга от РЗИ- Пловдив?.
- Обслужилият Ви персонал беше ли компетентен?;
- Обслужването беше ли любезно?;
- Оказаха ли Ви съдействие служителите при попълването и подаването на документите?
- Били ли сте свидетел на корупционна проява от страна на служител на РЗИ - Пловдив?;

- Одобрявате ли предоставянето на административни услуги по електронен път?;
- Удовлетворен/а ли сте от организацията на услугите и качеството на обслужването?.

Като може да се обобщи, че общата оценка на удовлетвореността, от попълнените анкетни карти – един потребител е 100 % удовлетвореност.

Изказана е положителна оценка към служителите на администрацията, оценени са като – „Много любезни!“.

Получената и анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите се обсъждат и консултират с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с представителите на гражданското общество.

В резултат на получената, анализираната и консултираната информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се предприемат действия за подобряване на административното обслужване. Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността се уведомяват за предприетите действия и за резултатите от тях.

Администрацията ще продължи периодично да изследва и оповестява, удовлетвореността на потребителите от административното обслужване.

РЗИ - Пловдив
22.01.2021 год.