

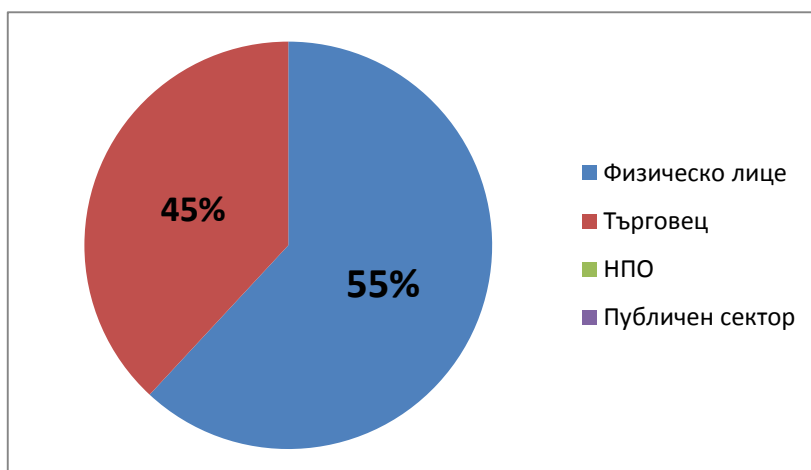


**Анализ на удовлетвореността на потребителите на административни услуги**  
**- 2021 г.**

Анализът е извършен на базата на 21 бр. попълнени анкетни карти за проучване мнението на потребителите на административни услуги, предоставяни от РИОСВ-Бургас.

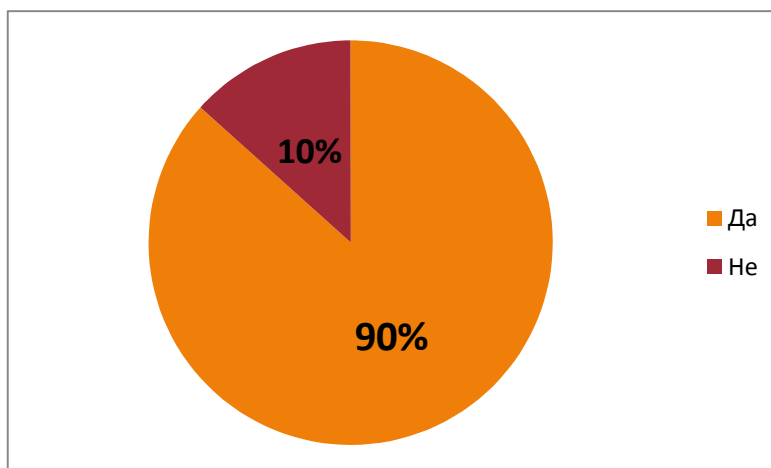
Анализът се базира на 8 зададени въпроса, а именно:

**1. В какво качеството ползвате административните услуги?**



Анализът показва, че 55% от лицата попълнили анкетата, ползват административните услуги на РИОСВ – Бургас в качеството си на физическо лице, останалите 45% са търговци.

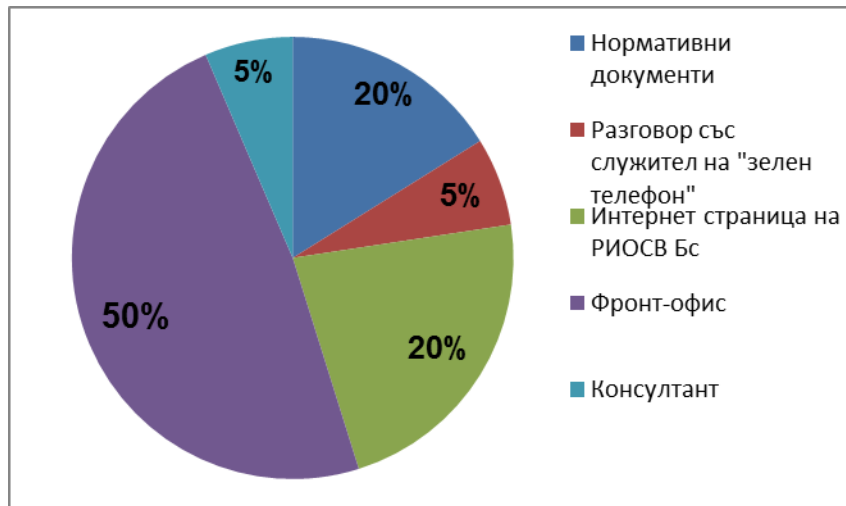
**2. Лесно ли открихте информация за интересуващата Ви административна услуга?**



Анализът показва, че 90% от клиентите са открили лесно информация за интересуващата ги административна услуга и само 10% са били затруднение с намирането на информация.

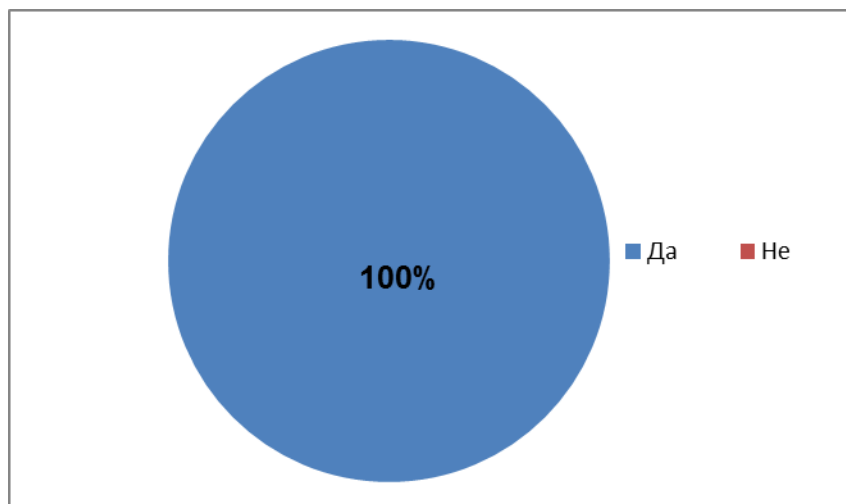


### 3. От къде получихте информация за административните услуги?



Анализът показва, че най голям е процентът на клиенти, които са получили информация за административните услуги на РИОСВ-Бургас от фронт-офиса „Едно гише“ (50%), 20% са получили информация от интернет страницата на администрацията и нормативни документи, 5% от служител на „зелен телефон“ и консултант.

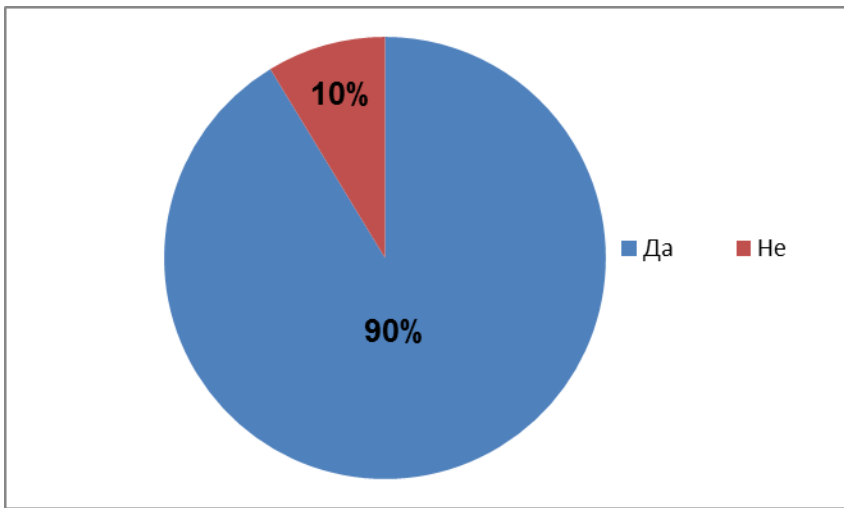
### 4. Необходимата Ви информация достъпна и пълна ли е?



На този въпрос всички от запитаните са на мнение, че информацията е пълна и достъпна.

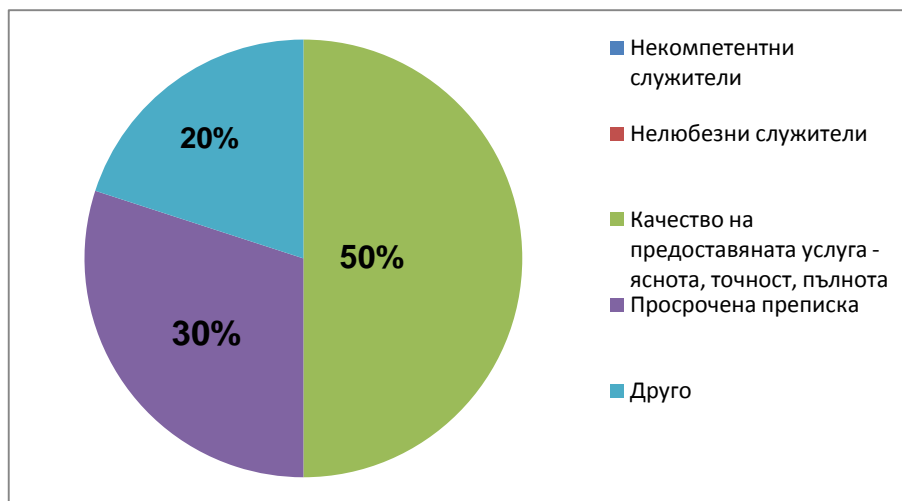
### 5. Спазват ли се законоустановените срокове за предоставянето на заявената от Вас услуга?





Анализът показва, че 90% от анкетираните са на мнение, че законоустановените срокове за предоставяне на заявените услуги се спазва, според 10% не се спазва.

#### 6. Кой аспект на нашите услуги не Ви удовлетворява?



Анализът показва, че 50% от анкетираните, посочват ясно и точно предоставяне на услугите, 30% просрочена преписка, 20% добавят в „Друг аспект на услугите – Любезни служители, помогнаха ми с документацията“.

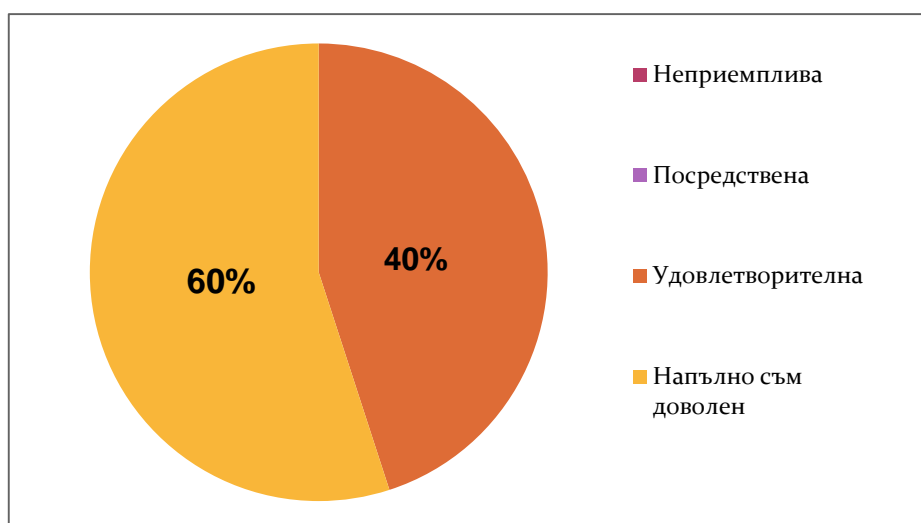
#### 7. Кой аспект на нашите услуги Ви удовлетворява?





Най-много от анкетиранияте 40% посочват като аспект на услугите, „Любезно отношение на служителите“, 25 % „Компетентно отношение“, по 15 % са удовлетворени от „Качеството на предоставяната информация - яснота, точност, пълнота“ и „Предоставяне на услугите в срок“ и 5% са посочили друго.

#### 8. Каква е общата Ви оценка за предоставените административни услуги?



Анализът показва, че 60% от попълнените анкетните карти са напълно доволни от предоставените от РИОСВ-Бургас административни услуги, 40% поставят обща удовлетворителна оценка за предоставяните услуги.

В анкетните карти присъства и поле за отправяне на предложения, във връзка с необходимостта от подобрения на административни услуги, предоставяни от РИОСВ-Бургас на ползвателите на услугите. В общия случай анкетиранияте са отговорили, че няма необходимост от подобрения, а някои анкетирани посочват изискване за навременни отговори от инспекцията и становища от други институции.

