**Одобрил:**

**Доклад за**

**изследване степента на удовлетвореност на гражданите от извършваните от служителите на РЗИ – Добрич административни услуги за 2022 г.**

За периода от месец януари 2022 до месец декември включително на 2022 г. анкетни карти са попълнили 15 души.

 **Потребителска група на анкетираните:**

Услугите на РЗИ – Добрич са използвани най-често от частни лица - 79% от анкетираните, 7% са юридически лица, а 14% са представители на институции.

1. **Използване на административни услуги:**
2. За 67% от анкетираните информацията за съответната услуга е била намерена лесно, 20% са се затруднили, а 13% не могат да преценят.
3. 86% от анкетираните лица са използвали и друг път административните услуги на инспекцията, а 14% не са.
4. 20% от анкетираните лица ползват услугите на инспекцията поне веднъж месечно, 40% - поне веднъж годишно и 40% при необходимост.
5. **Качество на представената информация**
6. 93% от анкетираните смятат, че процедурите за предоставяне на административни услуги, извършвани от РЗИ-Добрич са описани разбираемо, а само 7% смятат, че не са описани разбираемо.
7. 80% от анкетираните посочват, че заявената от тях услуга е изпълнена в нормативно определения срок, а 20% твърдят, че услугата заявена от тях е изпълнена в извън нормативно определения срок.
8. **Канали за достъп до информация.**
9. На въпроса „Как получихте информация за услугите, извършвани от РЗИ-Добрич?“ 50% от анкетираните са посочили опцията **интернет**, 33% са получили информация чрез **телефонен** **разговор със служител от инспекцията,** 4% - от **уеб страницата на РЗИ-Добрич,** а 13% са посочили опцията **друго.**
10. Пълнотата, точността и своевременното публикуване на информация, на интернет страницата на РЗИ-Добрич, 73% от анкетираните са оценили като отлична, 20% - задоволителна, а 7% не могат да преценят.
11. **Отношение на служителите към клиентите.**
12. Качеството на обслужване от служителите в нашия Център за административно обслужване (ЦАО) бе оценено като отлично от 53% от анкетираните, 33% смятат, че е задоволително, а 13% не могат да преценят.
13. 79% от гражданите твърдят, че са обслужени до 10 минути, 14% - до 20 минути, а 7% над 20 минути.
14. Работата и компетентността на служителите от специализираната администрация, участващи в предоставянето на административните услуги са оценени като отлични от 71%, а задоволителни от 29% от анкетираните.
15. При поискване, 86% от анкетираните граждани своевременно са получили информация за етапа на изпълнение на заявената административна услуга, 7% - не, а други 7% не могат да преценят.
16. На въпроса „Били ли сте свидетел на корупционна проява на служител/и на инспекцията?“ 86% от анкетираните категорично са посочили отговор **не**, а 14%не могат да преценят.
17. **Зони на подобрение**

Анкетираните смятат, че трябва да се подобрят следните форми на обслужване:

Достъп до информация – 27% от анкетираните граждани,

Количеството на предоставяната информация - 27% от анкетираните граждани,

Качеството на предоставяната информация - 27% от анкетираните граждани,

а 18% са посочили друго, но не са уточнили какво точно да се подобри.