**Одобрил:**

**Доклад**

**за изследване степента на удовлетвореност на потребителите от административното обслужване в РЗИ – Добрич за 2023 г.**

Настоящият доклад е изготвен в изпълнение на нормативните разпореждания на чл. 24, ал. 6, 7 и 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО). Съгласно НАО, потребител е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административно обслужване чрез заявления/искания за издаване на индивидуални административни актове за предоставяне на административни услуги, за извършване на други административни действия по искания, уведомления и декларации, които са предвидени в нормативен акт, сигнали, предложения, жалби и други и/или които осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.

Главната цел на проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги е повишаването на качеството на административното обслужване, с насоченост към всички потребители на услуги.

**Извършване на анкетни проучвания.**

Анкетните проучвания се провеждат чрез:

1. Попълване на хартиена анкета на място в Центъра за административно обслужване (ЦАО) и пускане в нарочно определена и обозначена за това кутия;

2. Онлайн анкета с аналогично съдържание на интернет страницата на РЗИ-Добрич.

**Потребителска група на анкетираните:**

През 2023 г. услугите на РЗИ – Добрич са използвани от физически и юридически лица.

 **Използване на административни услуги:**

1. За 100% от анкетираните информацията за съответната услуга е била намерена лесно.
2. Анкетираните лица са използвали и друг път административните услуги на инспекцията.
3. Най -често анкетираните лица заявяват, че използват административните услуги при необходимост.
4. **Качество на представената информация**
5. Анкетираните лица смятат, че процедурите за предоставяне на административни услуги, извършвани от РЗИ-Добрич са описани разбираемо.
6. 100% от анкетираните посочват, че заявената от тях услуга е изпълнена в нормативно определения срок.
7. **Канали за достъп до информация.**
8. На въпроса „Как получихте информация за услугите, извършвани от РЗИ-Добрич?“ анкетираните са посочили опцията- **интернет**.
9. Пълнотата, точността и своевременното публикуване на информация на интернет страницата на РЗИ-Добрич е оценена от анкетираните като задоволителна.
10. **Отношение на служителите към клиентите.**
11. Качеството на обслужване от служителите в Център за административно обслужване (ЦАО) бе оценено като задоволително.
12. Гражданите посочват, че са обслужени до 20 минути.
13. Работата и компетентността на служителите от специализираната администрация, участващи в предоставянето на административните услуги са оценени като задоволителни.
14. При поискване, анкетираните граждани не могат да преценят дали своевременно са получили информация за етапа на изпълнение на заявената административна услуга.
15. На въпроса „Били ли сте свидетел на корупционна проява на служител/и на инспекцията?“ 100% от анкетираните категорично са посочили отговор -**не**.
16. **Зони на подобрение**

Анкетираните смятат, че трябва да се увеличи количеството на предоставяната информация.

**Предприемане на действия за подобряване на административното обслужване:**

През 2024 г. РЗИ-Добрич ще продължи да търси активно мнението на потребителите на административни услуги и да се съобразява с техните предложения, с цел подобряване нивото на обслужване. Предвидени са следните мерки за подобряване на административното обслужване и повишаване доверието и удовлетвореността на потребителите:

 1. Поддържане на открит диалог с потребителите на услуги, с цел подобряване и усъвършенстване на административното обслужване и повишаване удовлетвореността на потребителите;

 2. Повишаване на професионалната подготовка на служителите в Центъра за административно обслужване (ЦАО);

 3. Предоставяне на електронни административни услуги.