



## АНАЛИЗ

### на удовлетвореността на потребителите на административни услуги на РИОСВ – Монтана – 2021 год.

Анализът е извършен на базата на 31 бр. попълнени електронно анкетни карти на интернет-страницата на РИОСВ – Монтана, за проучване мнението на потребителите на административни услуги, предоставяни от РИОСВ- Пловдив, през 2021 год. Анализът се базира на 9 зададени въпроса, а именно:

#### 1. С какво ниво на държавна администрация осъществихте контакт?

Обслужването на потребителите в Центъра за административно обслужване се извършва от служител на длъжност „Младши експерт“, дирекция „Превантивна дейност“. 22.58% от ползвателите на услуги, попълнили анкетата са преценили, че са обслужени от експерт, 19.35% - че са обслужени от служител на ръководна длъжност и 51.61% - че са обслужени от технически персонал.



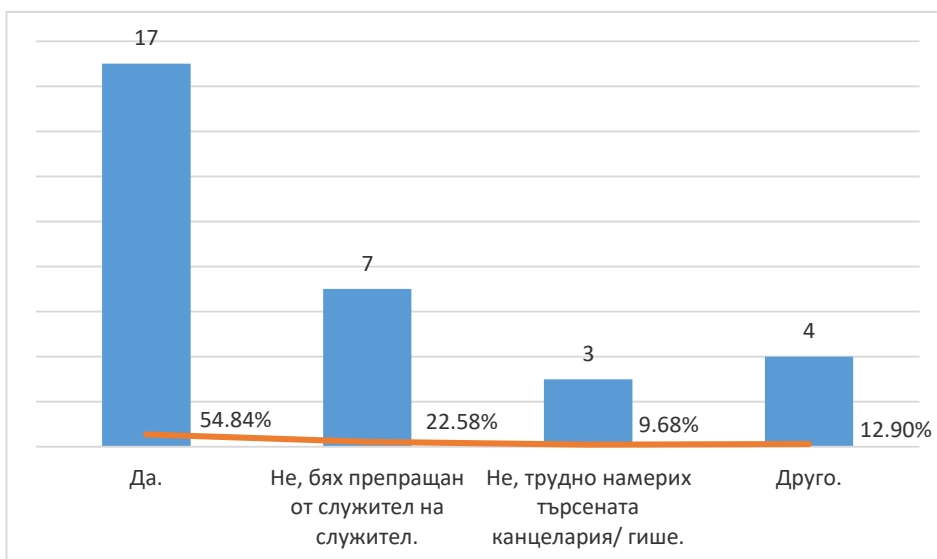
## 2. Колко често ползвате услугите на тази администрация?

Анализът на отговорите на въпроса показва, че 41.94% от анкетираните (13 човека) ползват административните услуги извършвани от РИОСВ – Монтана един или два пъти годишно, а 19.35% (6 човека) ги ползват много често.



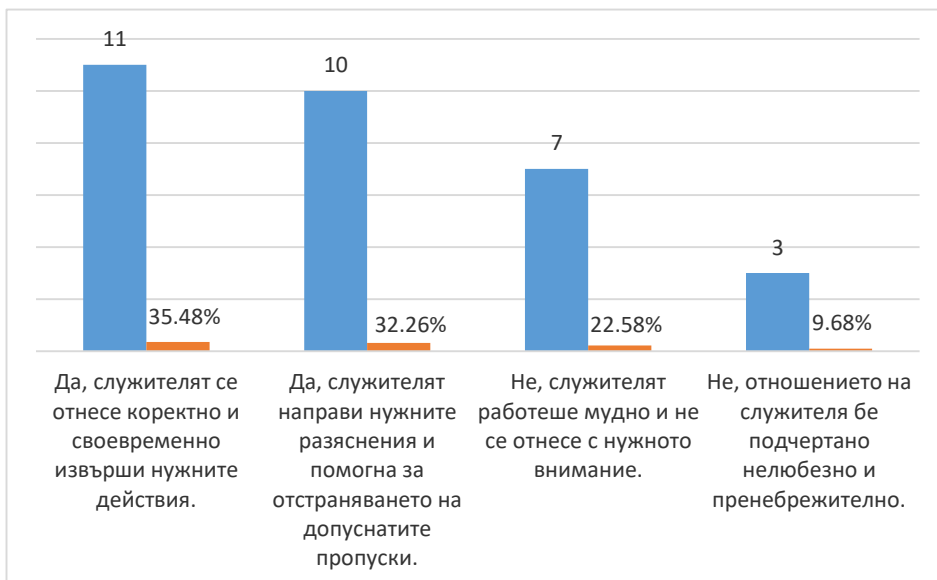
## 3. Лесно ли намерихте компетентните по Вашия въпрос служители от тази администрация?

Анализът показва, че най-голям брой от попълнилите анкетата потребители – 17 човека (54.84%) лесно са открили и контактували с компетентни служители от инспекция във връзка с поставени от тях въпроси и казуси, а 9.68% или трима човека трудно са достигнали до служител отговорил компетентно на въпросите им.



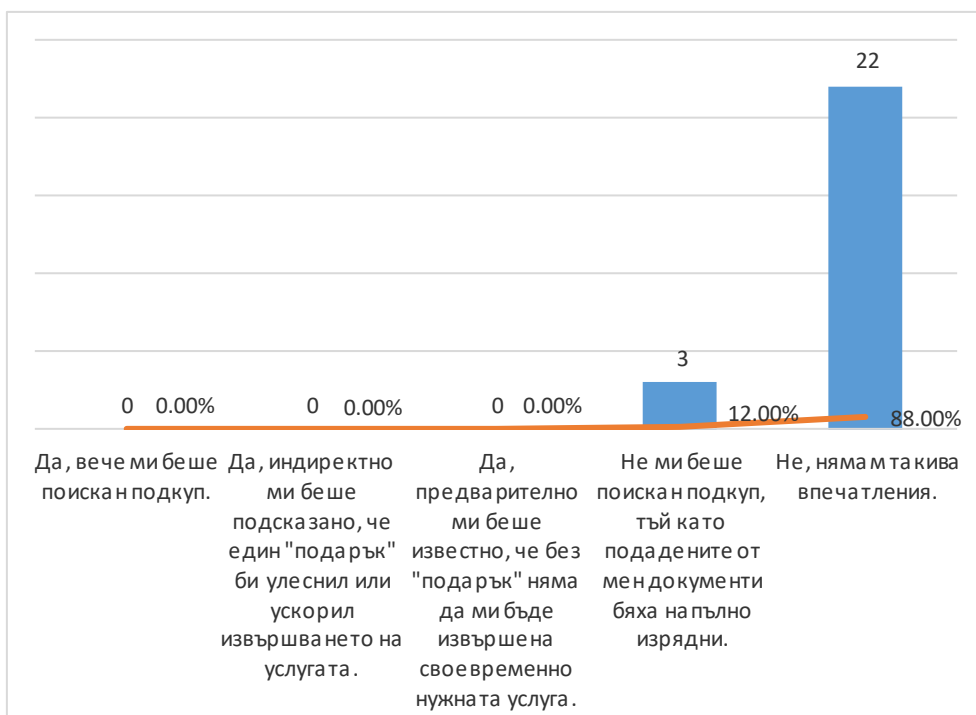
#### 4. Оказано ли Ви беше нужното съдействие от страна на служителите в администрацията за бързото разрешаване на Вашия проблем?

На този въпрос 35.48% от попълнените анкетата отговарят, че обслужващият ги служител се е отнесъл коректно и своевременно е извършил необходимите действия, 33.26% отговарят, че са получили нужните разяснения и помощ за отстраняване на допуснати неточности и грешки. Едва 22.58% не са доволни от работата на служителя и отношението, а 9.68% смятат, че са получили подчертано нелюбезно и пренебрежително отношение.



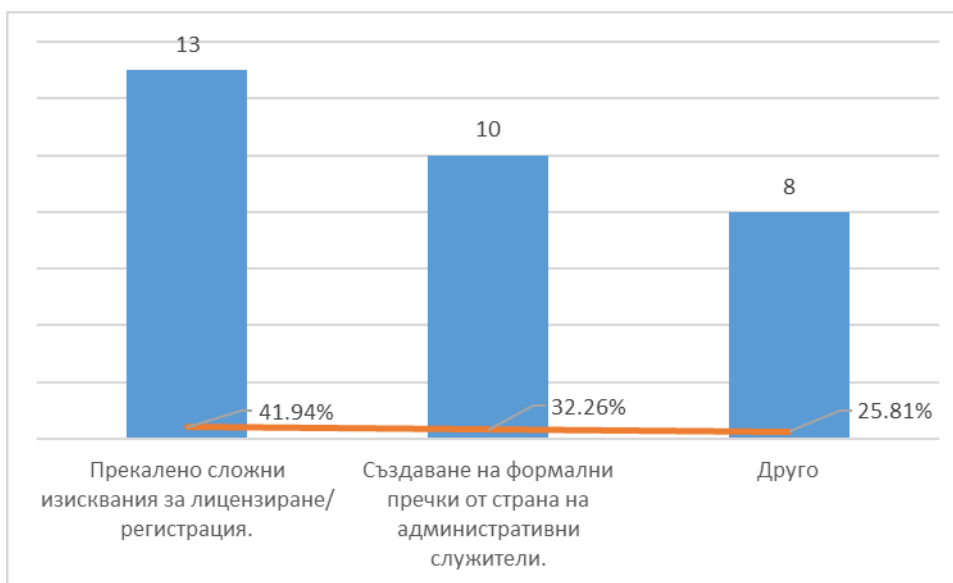
#### 5. Според Вас, има ли корупция в тази администрация?

На този въпрос 88% от анкетираните ползватели на административни услуги са отговорили, че нямат впечатление за корупция в РИОСВ – Монтана и 12% са отговорили, че не им е бил искан подкуп.



## 6. Какво според Вас поражда корупция?

Анализът на отговорите на въпроса какво поражда корупцията са дали отговор, че прекалено сложните изисквания за регистрация и лицензиране е в основата на корупцията – 41.94%, 32.26% смятат, че това са създавани формални пречки от страна на държавните служители и 25.81% смятат че се дължи на други причини.



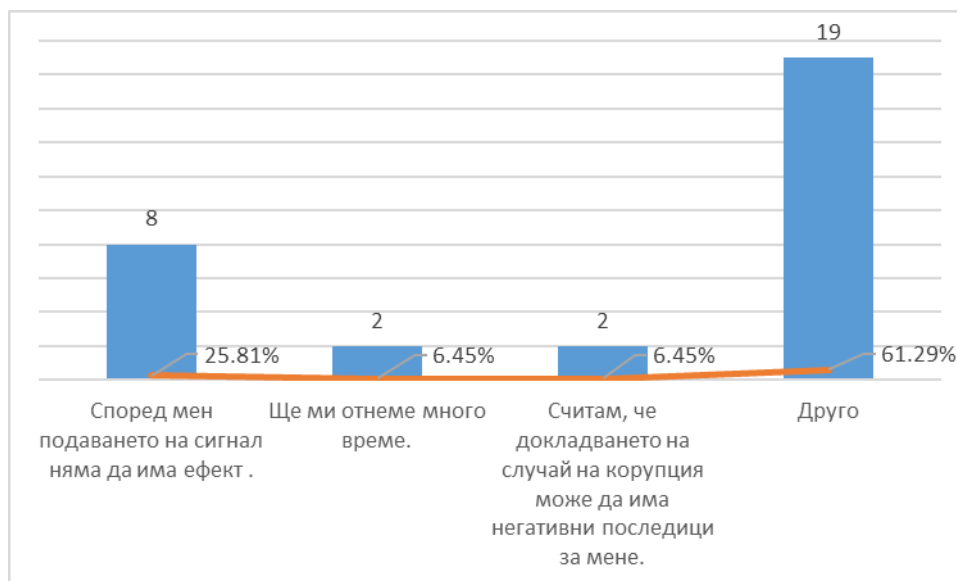
## 7. Ако станете свидетел на даден или приет подкуп, как бихте реагирали?

От попълнените анкетата смятат, че ако са свидетели на корупция ще информират ръководството на ведомството – 38.71%, 25.81% биха информирали Комисията за координация за работа о борба с корупцията, 16.13% ще информират медиите, а 19.35% не биха реагирали.



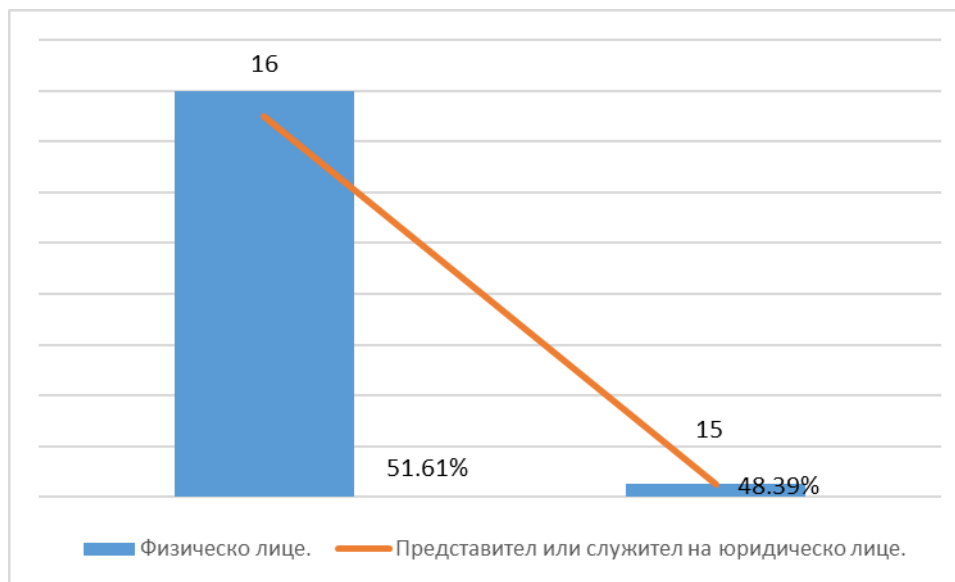
**8. При отговор "няма да реагирам" на предходния въпрос, моля да посочите причините, поради които няма да подадете сигнал.**

От анализа на въпроса се оформя мнението, че 61.29% от анкетиранияте смятат, че причините да не реагират, ако са свидетели на корупция са различни от липса на ефект от подаването на сигнал, отнемането на лично време или негативни последици за лицето от подаването на сигнал.



**9. В качеството си на какъв ползвате услугите на администрацията?**

От попълнените анкети 51.61% са физически лица, а 48.39% са представители на юридическо лице.



На интернет-страницата на РИОСВ – Монтана има секция „Обратна връзка“ (<https://www.riosv-montana.com/contacts>), където всеки потребител на административни услуги, граждани или представител на юридическо лице може да зададе въпрос, подаде сигнал или предложение към инспекцията.