

Резултати

от проведено анкетно проучване на мнението на гражданите относно административното обслужване в Министерството на икономиката през 2017 година

Настоящото проучване на мнението на гражданите относно административното обслужване в Министерството на икономиката (МИ) е проведено през периода септември – декември 2017 г., когато е актуализирана Хартата на клиента и анкетната карта за прочуване на мнението.

Проучването е проведено чрез попълване на анкетни карти от потребителите на услуги на министерството. Попълнени са 13 бр. анкетни карти при фронт-офиса на ул. „Славянска“ №8. През разглеждания период няма попълнени анкетни карти в електронен вид от Интернет страницата на Министерството на икономиката.

Малкият брой попълнени анкетни карти затруднява формулирането на валидни изводи. Получената картина обаче, дава обща представа за нивото на административното обслужване в Министерството на икономиката.

На въпроса дали са използвали услугите на Министерството на икономиката до сега, 10 от респондентите са отговорили положително, а 3-ма от тях за пръв път използват услуги, предоставяни от МИ.

По-голямата част от потребителите (10), попълнили анкетни карти са посетили „едно гише“ на ул. „Славянска“ №8. Приемната на дирекция „Регистриране, лицензиране и контрол“ е посетена от 4 потребители, тази на „Международно контролирана търговия и сигурност“ е посетена от 2-ма от потребителите.

По отношение за каналите за информация за предлаганите административни услуги, най-често използвания е „посещение в приемна на министерството“ – 8 потребителя. Чрез Интернет страницата на министерството са се информирали 5 от респондентите, а 2 са предпочели да проведат разговор със служител по телефона. Следва да се отбележи, че **контактът „лице в лице“ със служител на министерството е най-предпочитаният начин за информиране на потребителите.**

Десет от всички потребители, попълнили анкетни карти определят информацията на таблото на министерството като разбираема и изчерпателна, 2-ма посочват, че не са я използвали, а 1 не може да прецени как да я определи. Нито един от респондентите не е посочил каква допълнителна информация би желал да бъде поставена на информационното табло. Един от потребителите е посочил, че не е използвал информацията от таблото на министерството, тъй като се информирал от Интернет страницата. Най-общо би могло да се посочи, че **информационното табло на министерството се оценява положително.**

На въпроса за това колко време се е наложило на потребителя да изчака, за да разговаря със служителя от звеното за административно обслужване/приемната, всички са отговорили, че **не се е налагало да чакат.**

Положителни са и отговорите на въпроса дали потребителите са получили нужното съдействие от служителите на министерството. Всички са посочили, че са получили **коректно отношение и своевременно са извършени нужните действия**. Един респондент е отбелязал, че служителят е съдействал за отстраняване на допуснати пропуски.

Отговорите на тези два въпроса позволяват да се направи извода, че **потребителите одобряват административното обслужване, предоставяно от МИ**. Този извод се потвърждава и от отговорите на следващия въпрос: „Как оценявате административното обслужване, предоставено от Министерството на икономиката?“. Всички потребители са го оценили като „**отлично**“.

Тук следва да се отбележи, че по-голямата част от потребителите, попълнили анкетни карти, не използват услугите на министерството за първи път. Това означава, че оценката им не е плод на случайност, а резултат от наблюдения върху работата на администрацията.

По отношение на препоръките за подобряване на работата, има постъпили 2 предложения: „**Моля да се въведат електронни услуги в МИ – подаване на заявления, пълномощни и други документи могат да се изпращат по електронен път. Въведете електронни услуги.**“ и „**Въвеждане на получаването на документи по електронен път**“. Двете предложения са изцяло в съответствие целите, които си поставя Министерството на икономиката за преминаване към електронен документооборот.