

Резултати
от проведено анкетно проучване на мнението на гражданите
относно административното обслужване в Министерството на икономиката
през 2019 година

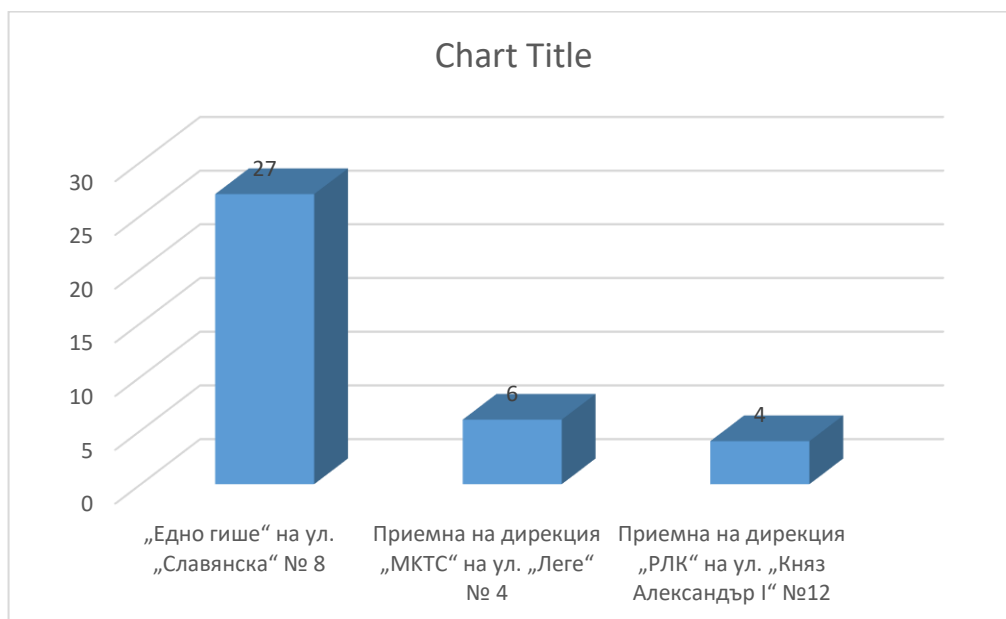
Настоящото проучване цели да покаже мнението на гражданите относно административното обслужване в Министерството на икономиката (МИ).

Проучването е проведено чрез попълване на анкетни карти от потребителите на услуги на министерството през цялата 2019 г.

Попълнени са общо 29 бр. анкетни карти - 27 бр. при фронт-офиса на ул. „Славянска“ №8 и 2 бр. електронни анкетни карти чрез Интернет страницата на Министерството на икономиката, едната от които частично попълнена.

На въпроса **„Досега използвали ли сте услугите, предоставяни от Министерството на икономиката?“**, 21 от попълнените анкетна карта са отговорили утвърдително, а 8 от потребителите досега не са използвали услугите на МИ.

Най-голям брой от потребителите на услугите на МИ са посетили „Едно гише“ на ул. „Славянска“ №8 – 27 анкетирани. Приемната на дирекция „Международно контролирана търговия и сигурност“ е посетена от 6 от потребителите, а тази на „Регистриране, лицензиране и контрол“ е посетена от 4 потребители.



По отношение за **каналите за информация** за предлаганите административни услуги, чрез Интернет страницата на министерството са се информирали най-много от потребителите – 21, което представлява 72% от потребителите. „Посещение в приемна на министерството“ са отбелязали 15 потребители (52%), а 6 са предпочели да проведат разговор със служител по телефона (21%). Впечатление прави, че най-много потребители са предпочели да се информират чрез Интернет страницата на министерството. В проучванията, провеждани до сега най-много потребители са предпочитали посещение на място и осъществяване на контакт „лице в лице“ със служител на министерството.

Тук следва да се отбележи също, че 34% от потребителите са използвали повече от един канал за информация.



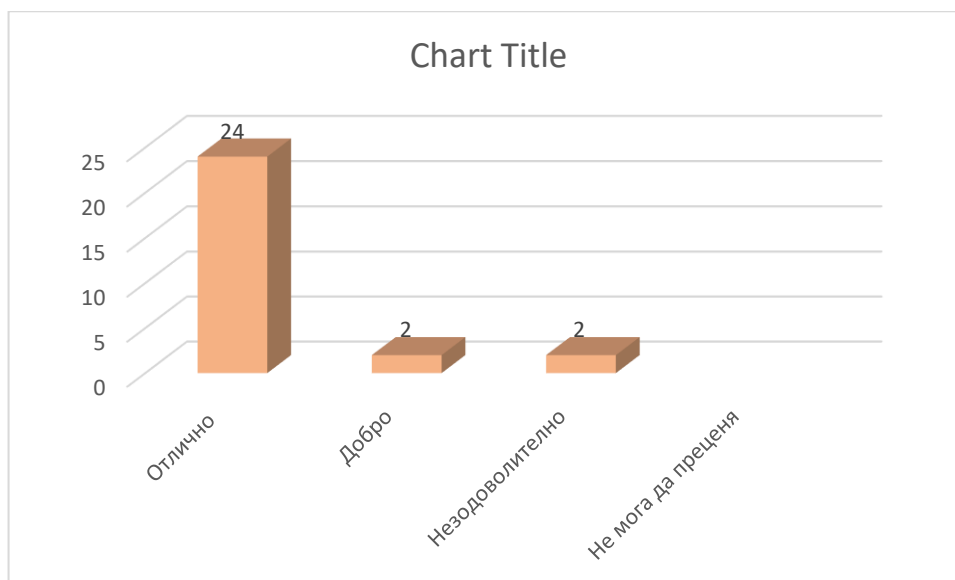
Информацията на таблото на министерството е определена от потребителите, попълнили анкетни карти като разбираема и изчерпателна – 23 от потребители (79%) са посочили този отговор. Двама от потребителите са определили информацията като неясна и недостатъчна, а други 2-ма са посочили, че не могат да преценят. Един потребител е отбелязал отговор „Друго“ и е допълнил „Бавно, неясно, изнервящо“. Само един от респондентите е посочил каква допълнителна информация би желал да бъде поставена на информационното табло - „Спешен номер за директна консултация“. Може да се обобщи, че като цяло таблото на министерството е достатъчно информативно и отговаря на нуждите на потребителите.

На въпроса за това **колко време се е наложило на потребителя да изчака**, за да разговаря със служителя от звеното за административно обслужване/приемната, най-много от отговорите сочат, че не се е налагало да се

изчаква - 24 потребители или 83% от попълните анкетни карти. Трима потребители са посочили, че са изчакали до 10 минути, а един – до 20 минути.

Положителни са и отговорите на въпроса дали потребителите са получили нужното съдействие от служителите на министерството. 28 от анкетираните са посочили, че служителят на министерството се е отнесъл коректно и своевременно е извършил нужните действия. Това са всички потребители, дали отговор на този въпрос.

На въпроса **„Как оценявате административното обслужване, предоставено от Министерството на икономиката?“**, 24 от анкетираните (или 83%) са го оценили като „отлично“, а 2-ма – като „добро“. Други двама респонденти са го определили като незадоволително, като са посочили и причините за недоволството си. Единият потребител е очаквал заедно с писмото му до министъра на икономиката да бъде прието и регистрирано и писмо до изпълнителния директор на Изпълнителната агенция за насърчаване на малки и средни предприятия. Другият потребител, оценил обслужването на МИ като незадоволително е недоволен от наличието на фронт офис, вместо деловодство. На практика исканията на тези потребители противоречат на правилата административно и деловодно обслужване и няма как да бъдат удовлетворени.



По отношение на **препоръките за подобряване на административното обслужване** в МИ, 5 от попълните анкетни са отбелязали професионализма, внимателното и вежливо отношение на служителите, с които са разговаряли. Отново

има служители, които са се подписали, дори са оставили телефон за връзка, въпреки че анкетата е анонимна.

Изводите, които могат да се направят на основата на получените от проучването резултати са, че административното обслужване, предоставяно от МИ се определя положително. Потребителите на административните услуги на МИ оценяват високо професионализма на служителите, с които са общували и определят предоставената информация като разбираема и изчерпателна.