

Резултати
от проведено анкетно проучване на мнението на гражданите
относно административното обслужване в Министерството на икономиката
през 2018 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 2018 г.

Попълнени са 43 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.

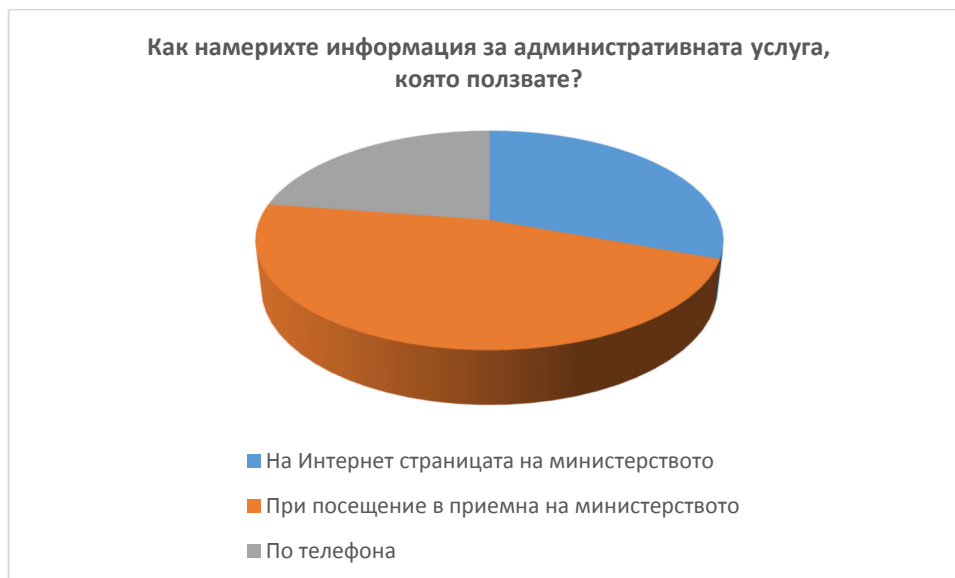
На въпроса *„Досега използвали ли сте услугите, предоставяни от Министерството на икономиката?“*, 31 от попълнените анкетна карта са отговорили утвърдително, а 12 от потребителите досега не са използвали услугите на МИ.

Най-голям брой от потребителите на услугите на МИ са посетили „Едно гише“ на ул. „Славянска“ №8 – 41 анкетирани. Приемната на дирекция „Международно контролирана търговия и сигурност“ е посетена от 11 от потребителите, а тази на „Регистриране, лицензиране и контрол“ е посетена от 8 потребители.



По отношение за каналите за информация за предлаганите административни услуги, „посещение в приемна на министерството“ са отбелязали 29 потребители

(67%), чрез Интернет страницата на министерството са се информирали 19 от респондентите (44%), а 14 са предпочели да проведат разговор със служител по телефона (32%). Запазва се тенденцията най-много потребители на услугите на МИ да предпочитат да осъществят контакт „лице в лице“ със служител на министерството. Тук следва да се отбележи, че 32% от потребителите са използвали повече от един канал за информация.

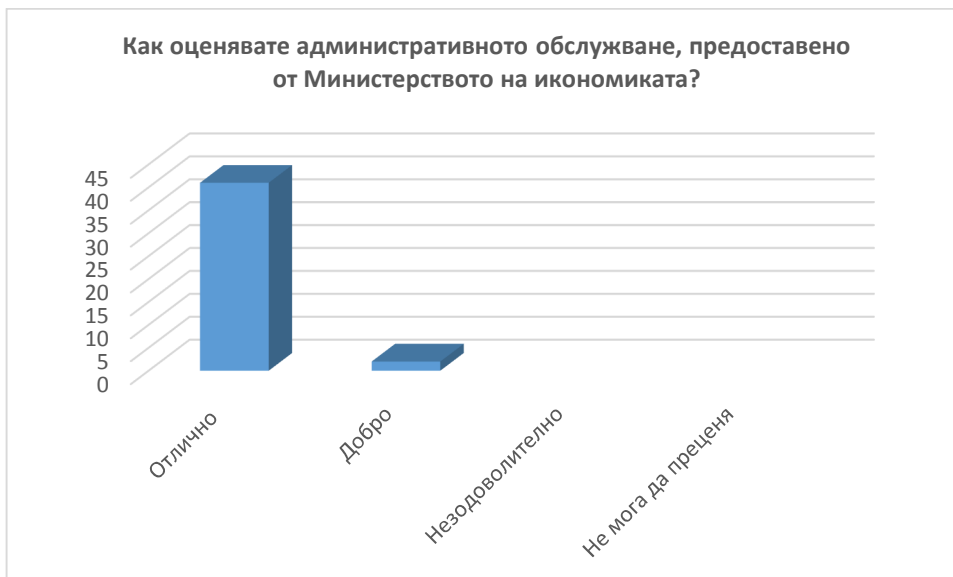


Информацията на таблото на министерството е определена от потребителите, попълнили анкетни карти като разбираема и изчерпателна – 40 потребители, а 3 не могат да преценят. Нито един от респондентите не е посочил каква допълнителна информация би желал да бъде поставена на информационното табло. Тези данни показват, че 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 - 39 потребители или 91% от попълнените анкетни карти. 4-ма потребители са посочили, че са изчакали до 10 минути.

Положителни са и отговорите на въпроса дали потребителите са получили нужното съдействие от служителите на министерството. 40 от анкетираните са посочили, че са получили коректно отношение и своевременно са извършени нужните действия. 4 респонденти отбелязват, че служителят е направил нужните разяснения и е помогнал за отстраняване на допуснатите пропуски.

На въпроса „Как оценявате административното обслужване, предоставено от Министерството на икономиката?“, 41 от анкетиранияте (или 95%) са го оценили като „отлично“, а 2-ма – като „добро“.



По отношение на препоръките за подобряване на административното обслужване в МИ, 6 от попълнените анкетни карти са изразили благодарност за оказаното им съдействие. Поздравления към служителите на „Едно гише“ са отправили 3-ма от анкетиранияте. 4-ма от респондентите са отбелязали професионализма, внимателното и коректно отношение на служителите, с които са разговаряли. 4-ма потребители са се подписали, въпреки че анкетната карта е анонимна и така показват, че стоят открито зад думите, които са написали.

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.