

Анализ

на анкетата за обратна връзка с гражданите при предоставяне на административни услуги в РЗИ - СИЛИСТРА

Анализът обхваща периода **01.01.2015 г. до 31.12.2015 г.**

В началото на годината предоставянето на административни услуги в РЗИ-Силистра беше организирано в следните 4 фронт-офиса: „Административно обслужване“; „Регионална картотека на медицинската експертиза“ - ет.1, стая 120; „Приеман сектор - Медицински изследвания“ и „Приеман сектор - Лабораторни изследвания“. След настъпилите структурни промени в състава на РЗИ, регламентирани с Устройствения правилник на РЗИ / ДВ. бр. 47 от 26.06.2015г./, общата численост на персонала беше намалена и се наложи нова организация на работа в звената за административно обслужване. В резултат на това беше закрит Фронт офис „Медицински изследвания“ и дейността по заявяване на услугите премина към ЗАО на РЗИ.

За изминалата година са регистрирани общо 23 / двадесет и три/ броя анкетни карти за удовлетвореността от начина на предоставяне на административни услуги.

От тях: 10 карти са постъпили във фронт –офис „Административно обслужване“, 5 във фронт-офис „РКМЕ“ и 8 карти от фронт-офис „Приеман сектор - Лабораторни изследвания“.

За провеждане на проучването се използва метода "Анкетиране на мястото на получаване на услугата", при който потребителя дава своето мнение непосредствено след получаване на съответната услуга посредством попълването на анкетна карта.

Всички анкети са попълвани на място в момента на предоставяне на услугата в звената за административно обслужване на РЗИ-Силистра. Попълнените анкетни карти са анонимни. Анкетната карта съдържа 7 въпроса и поле за препоръки и предложения за подобряване на административното обслужване. Прави впечатление, че на някои въпроси гражданите не са отговорили, а на други има повече от един отговор.

I. Преглед на резултатите

- Първи въпрос: **Получавайки тази услуга:**

А. На въпросите ми бе отговорено? – от 23 анкетираните 20 са дали отговор (86 % от анкетираните):

- много доволен - 20 отговора – 100%

Б. Имаше изложена информация за това, което ме интересуваше – 19 отговора - 83 %

- много доволен - 15 отговора- 78,9 %;
- доволен - 4 отговора – 21.1 %.

В. Информираха ме и ме напътстваха? - 23 отговора-100 % от анкетираните

- много доволен - 21 отговора – 91 % от анкетираните
- доволен - 2 отговора – 8,7% ;

Г. Служителите говореха ясно и разбираемо / без сложни термини и думи/? – 23 отговора – 100 % отговорили на въпроса

- много доволен - 22 отговора – 96 % от анкетираните;
- доволен - 1 отговор – 4,3 %;

Д. Документите и друга информация бяха написани ясно и разбираемо - 22 отговора- 91% от анкетираните

- много доволен - 16 отговора – 72,7 % ;

- доволен - 6 отговора – 27,3 %

Е. Формулярите бяха ясни и разбираеми за попълване - 21 отговора- 91 %

- много доволен - 17 отговора- 81 % от анкетираните;
- доволен - 4 отговора – 19 % %;

Ж. Процедурите бяха ясни и лесни за разбиране - 21 отговора- 91%

- много доволен - 17 отговора - 81 % от анкетираните;;
- доволен - 3 отговора – 14,3 %;
- средно – 1 отговор – 4,8 %

З. Беше лесно да се открие как да се получи услугата - 22 отговора- 96 %

- много доволен - 17 отговора - 81 % от анкетираните;
- доволен - 3 отговора – 13,6 %;
- средно – 2 отговора – 9,1 %

И. Бях информиран за всичко, което трябваше да направя, за да получа услугата? - 23 отговора

- много доволен - 22 отговора - 96% от анкетираните;
- доволен - 1 отговор – 4,3%

Втори въпрос: Кои три показателя от горепосочените бихте ни препоръчали да подобрим? Моля посочете три от тях.

Само шестима от всички анкетираните /26 %/ са посочили показатели за подобряване. Един гражданин е посочил, че има нужда от повече изложена информация пред звеното за административно обслужване, но не е конкретизирал каква точно. Трима души считат, че трябва да подобрим съдържанието на документите и формулярите, за да са по-ясни и разбираеми за попълване, но отново не посочват кои документи са имали предвид. Почти същите клиенти предлагат да подобрим и процедурите за административни услуги, защото считат, че не са достатъчно ясни и разбираеми без да посочват кои процедури. Само един клиент дава предложение да подобрим достъпа до административните услуги, поради затруднения да открие услугата.

Всички предложения на клиентите не дават достатъчно яснота какво да подобрим в предоставяните от нас административни услуги, вероятно защото не е ясно формулиран въпроса. Това налага извода, че е необходимо да променим съдържанието на отправения въпрос, като изискваме повече подробности и конкретика при даване на предложения от гражданите, за да можем да предприемем адекватни мерки за подобряване на административното обслужване.

Трети въпрос: Доколко доволни сте от комуникацията с нас? – 18 отговора – 72 %

- много доволен - 16 отговора – 89 %
- доволен - 2 отговора- 11%

Четвърти въпрос: Кой от следните методи би бил най-подходящия за комуникация с Вас, относно услугата ни? – 10 отговора

- Реклама в медиите – 9
- Листовки и брошури в пощенската кутия - 3 отговора
- Информация в интернет – 13 отговора
- Електронна поща – 2 отговора

Пети въпрос: Моля посочете Вашата възраст? – 12 отговора

- 18-24 г. – 1 анкетиран
- 25-34 г. – 5 анкетиран

- 35-49 г. – 7 анкетирани
- 50-64 г. – 8 анкетирани
- Над 65 г. – 2 анкетирани

Шести въпрос: Моля, посочете Вашия пол – 12 отговора

- жени – 14 -61% ; мъже – 9 - 39%

Седми въпрос: Какво е Вашето образование? – 12 отговора

- средно или средно професионално – 11- 48 %
- висше – 12 – 52 %.

Осми въпрос – Моля, ако желаете да споделите нещо друго, относно комуникациите, подпомагащи услугата ни да го направите тук.

- „Липса на наш транспорт“ – 2 души заявили услуга в отдел „Лабораторни изследвания“ считат, че е проблем липсата на наш транспорт при вземането на проби от терен.
- „По-добра техника“ – 2 граждани дават предложения да се подобри качеството на техниката във фронт офис РКМЕ, с цел подсигуряване на по-бързо обслужване.

II. Обобщение на резултатите

Резултатите от анкетното проучване показват удовлетвореност от страна на клиентите от предоставените услуги и информация, както и от отношението и компетентността на служителите. Всички анкетирани граждани са дали положителна оценка и са доволни от комуникацията си с нашите служители във фронт – офисите на РЗИ-Силистра.

На въпроса дали е изложена информация за услугите, които ги интересуват 78,9 % от участниците в анкетата са много доволни и 21,1 % са умерено доволните граждани от изложената информация пред фронт офисите на РЗИ.

Всички анкетирани потребители считат, че документите и друга информация за услугите са били написани ясно и разбираемо, като 73 % от тях са много доволни от съдържанието им.

По-голяма част от клиентите считат, че формулярите и процедурите са ясни и разбираеми за попълване и разбиране – около 80 %.

Относно достъпа на потребителите до административни услуги всички от анкетираните (100%) са получили достъп до услугата и 90 % от тях са достигнали лесно и само двама клиента са се затруднили при откриването и получаването на услугите ни.

На въпрос 3, касаещ удовлетвореността на клиентите от комуникацията с нашите служители, отново всички анкетирани са изразили положително становище, като 89 % от тях са много доволни.

Като най-подходящ метод за получаване на информация за услугите ни най-много от потребителите са посочили „информация чрез интернет“ – 13, което съставлява 48 % от всички посочени отговори на анкетираните. Останалите предпочитани начини за набиране на информация са, „реклама в медиите“ – 33 %, „листовки и брошури в пощенската Ви кутия“ - 11 % и електронна поща - 8 %.

Изводка на анкетираните потребители:

По-голяма част от гражданите потърсили услуги при РЗИ-Силистра са на възраст от 50 до 64г. –35 %, следвани от по-млади потребители между 35 и 49 г.- 30%.

По признак пол преобладават жените с 61 %, а по вид на образование – лица с висше образование - 52%.

Изводи:

Резултатите от анкетното проучване показват висока удовлетвореност на гражданите от предоставените услуги и информация от РЗИ-Силистра.

Всички анкетирани са много доволни от отношението и компетентността на служителите и предоставената услуга, което е положителна оценка за състоянието на

административното обслужване на РЗИ-Силистра и добър атестат за труда и усилията на нашите служители.

В книгата за мнения и предложения на РЗИ-Силистра е отразена положителна оценка за работата на служителите във фронт-офис „РКМЕ“.

На въпрос осми от анкетата наш клиент е отправил предложение: да са подобри техниката във фронт офис РКМЕ, за да се подобри обслужването на гражданите.

На служителите в звеното е закупено ново мултифункционално устройство за принтиране и копиране на документи с възможност за бърз двустранен печат.

Вторият важен въпрос, който се поставя на нашето внимание касае предоставянето на услуги в приемен сектор „Лабораторни изследвания“, където клиентите желаят да се осигурява транспорт за наша сметка при вземането на проби. Стойността на административните услуги е регламентирана нормативно в Тарифата за таксите, които се събират от органите за ДЗК.

В Тарифата не е включена цена за транспортни услуги при извършване на административните услуги от здравната инспекция. РЗИ не е търговско дружество, което може да ценообразува услуги или елементи за услуги.

Изготвил:

Н. Димитрова

Главен секретар

30.12.2015г.

Одобрил:

Д-р Теодора Начева

Директор на РЗИ-Силистра