**Анализ**

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

Анализът обхваща периода **01.01.2013 г. до 15.12.2013 г.**

Предоставянето на административни услуги в РЗИ-Силистра е организирано в 4 фронт-офиса, както следва: фронт-офис „Административно обслужване“; Фронт-офис „Регионална картотека на медицинската експертиза“- ет.1, стая 52; фронт - офис „Приемен сектор - Медицински изследвания“ и фронт-офис „Приемен сектор - Лабораторни изследвания“.

За анализирания период са регистрирани общо **26** /двадесет и шест/ броя анкетни карти за удовлетвореността от начина на предоставяне на административни услуги.

От тях: 10 карти са постъпили във фронт –офис „Административно обслужване“, 4 във фронт-офис „РКМЕ“ и 12 във фронт-офис „Приемен сектор - Лабораторни изследвания“ . Всички анкети са попълвани на място в момента на предоставяне на услугата в ЗАО на РЗИ-Силистра. Попълнените анкетни карти са анонимни. Въпросите включени в анкетната карта са ясно формулирани, както и техните възможни отговори. Анкетната карта съдържа 7 въпроса и поле за препоръки и предложения за подобряване на административното обслужване.

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, както и попълване на електронна анкетна карта в сайта на инспекцията.

***I. Преглед на резултатите***

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

**А. На въпросите ми бе отговорено?**- 26 отговора:

* много доволен /5/ - 17 отговора
* доволен /4/ - 9 отговора

**Б. Имаше изложена информация за това, което ме интересуваше – 26 отговора**

* много доволен /5/ - 15 отговора;
* доволен /4/ - 7 отговора;
* средно /3/ - 4 отговора;

**В. Информираха ме и ме напътстваха?**  - 26 отговора

* много доволен /5/ - 21 отговора;
* доволен /4/ - 5 отговора

**Г. Служителите говореха ясно и разбираемо / без сложни термини и думи/?** –

25 отговора

* много доволен /5/ - 22 отговора;
* доволен /4/ - 3 отговора

**Д. Документите и друга информация бяха написани ясно и разбираемо** - 25 отговора

* много доволен /5/ - 18 отговора;
* доволен /4/ - 6 отговора;
* средно /3/ - 1 отговор;

**Е. Формулярите бяха ясни и разбираеми за попълване -** 25 отговора

* много доволен /5/ - 17 отговора;
* доволен /4/- 6 отговора;
* средно /3/ - 2 отговора;

**Ж. Процедурите бяха ясни и лесни за разбиране -** 25 отговора

* много доволен /5/ - 17 отговора;
* доволен /4/  -  5 отговора;
* средно /3/ - 3 отговора;

**З. Беше лесно да се открие как да се получи услугата -** 26 отговора

* много доволен /5/ - 16 отговора;
* доволен /4/  -  8 отговора ;
* средно/ 3 / - 1 отговор.

**И. Бях информиран за всичко, което трябваше да направя, за да получа услугата? - 26** отговора

* много доволен /5/ - 21 отговора;
* доволен /4/  -  4 отговора ;
* средно/ 3 / - 1 отговора

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

Дванадесет от всички анкетирани / 38 %/ са посочили показатели за подобряване, като пет от тях се повтарят:

* **Б. Имаше изложена информация за това, което ме интересуваше- три пъти**
* **Д. Документите и друга информация бяха написани ясно и разбираемо- четири пъти**
* **Е. Формулярите бяха ясни и разбираеми за попълване- четири пъти**
* **Ж. Процедурите бяха ясни и лесни за разбиране – седем пъти**
* **З. Беше лесно да се открие как да се получи услугата – два пъти.**

**Трети въпрос:** **Доколко доволни сте от комуникацията с нас? – 24 отговора**

* много доволен /5/ - 17 отговора;
* доволен /4/ - 6 отговора;
* средно / 3 / - 1 отговор

**Четвърти въпрос: Кой от следните методи би бил най-подходящия за комуникация с Вас, относно услугата ни? – 24 отговора**

* Реклама в медиите - 2 отговора
* Листовки и брошури в пощенската кутия - 2 отговора
* Афиши – 1 отговор
* Информация в интернет – 16 отговора
* Електронна поща – 3 отговора

**Пети въпрос: Моля посочете Вашата възраст? – 26 отговора**

* + **18-24 г.** – 3 анкетирани
  + **25-34 г.** – 6 анкетирани
  + **35-49 г**. – 8 анкетирани
  + **50-64 г**. – 9 анкетирани
  + **Над 65 г**. – -----------------------.

**Шести въпрос: Моля, посочете Вашия пол – 26 отговора**

* жена – 15
* мъж – 11

**Седми въпрос: Какво е Вашето образование? - 26 отговора**

* средно или средно професионално – 9
* висше – 17

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

* **Няма споделени мнения и препоръки.**

***ІІ. 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, като малки разлики се наблюдават в степента на удовлетвореност от предоставените услуги. Преобладават максималните оценки - 5 „много доволен – около 70 % , следвани от оценка 4 „доволен“- около 24 % и „средно доволни“ граждани – около 5 %.

На въпроса дали е изложена информация за услугите, които ги интересуват 58% от участниците в анкетата са много доволни и по 42% - доволни и средно доволни граждани от информацията, която го интересува.

68 % от анкетираните смятат, че документите и формулярите са достатъчно ясни и разбираеми и дават максимална оценка и само седем от анкетираните потребители / 32 % / са средно доволни от предоставените формуляри.

На въпроса дали процедурите са били ясни и лесни за разбиране: отново 68 % са много доволни и 32% от гражданите са по – умерени в оценката си за съдържанието на процедурите на предоставяните административни услуги.

Относно достъпа на потребителите до административни услуги всички от анкетираните са получили достъп до услугата, като по-голяма част от гражданите - 64 % са достигнали лесно да предоставяната услуга и са напълно удовлетворени.

Всички анкетирани граждани са удовлетворени от комуникацията със служителите в Звеното за административно обслужване, като 71 % от тях са дали максимална оценка.

Като най-подходящ метод за получаване на информация за услугите ни най-много от потребителите са посочили „информация чрез интернет“ – 16, което съставлява 67 % от всички посочени отговори на анкетираните. Останалите предпочитани начини за набиране на информация са„ електронна поща“ - 13%, „листовки и брошури в пощенската Ви кутия“ - 8 % и „реклама в медиите“-8 %.

***Извадка 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.- 31%.***

***По признак пол преобладават жените с 58 % , а по вид на образование - с висше образование - 65%.***

Изготвил:

*Н.Димитрова*

*Главен секретар*

*18.12.2013г.*