

Анализ

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

През 2019 годината административното обслужване на РЗИ-Силистра беше организирано съгласно Вътрешни правила за организация на административното обслужване, утвърдени със заповед №РД- 13-137/25.08.2017 г., актуализирани със заповед №РД-01-153/10.10.2019г. Административните услуги се предоставят на принципа „на едно гише“ в 1 фронт-офис „Административно обслужване“. РЗИ-Силистра ползва следните начини за получаване на обратна връзка с потребителите на административни услуги:

- Анонимни анкетни карти;
- Писмени предложения, за постъпването на които са осигурени следните канали: Книга за предложения от физически и юридически лица за подобряване организацията на дейността, факс, ел.поща, лицензирани пощенски оператори, пощенска кутия за мнения, коментари и сигнали за корупция.
- Устни предложения се приемат в обявените приемни часове на главния секретар на РЗИ-Силистра

За изминалата година са постъпили общо 28 анкетни карти за отчитане удовлетвореността от начина на предоставяне на административни услуги.

Всички анкети са попълвани на място в момента на предоставяне на услугата в звеното за административно обслужване на РЗИ-Силистра. Попълнените анкетни карти са анонимни. Въпросите включени в анкетната карта са ясно формулирани, както и техните възможни отговори. Анкетната карта съдържа 12 въпроса от закрит тип. Анкетираните са отговорили на всички въпроси като на някои са дали повече от един отговор.

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.

I. Преглед на резултатите

• Първи въпрос: **За Вашата администрация научих от** - 28 отговорили /100 % от анкетираните/

- Интернет страницата Ви – 5 отговор / 18 % /
- Медии - 0 отговор / 0 % /
- Нормативни документи - 4 отговор / 14 % /
- Роднини/познати/приятели – 6 отговора /21 % /
- Разговор със служител от инспекцията – 11 отговора /40 % /
- Други източници – 2 отговора /7 % /

• Втори въпрос: **До сега използвали ли сте услугите на администрацията** – 28 отговорили /100 % от анкетираните/

- „ДА“ - 15 отговора / 54 % /
- „НЕ“ - 13 отговора / 46 % /

• Трети въпрос: **Лесно ли откривате информация за нашата администрация и предлаганите услуги** - 28 отговорили /100 % от анкетираните/

- „ДА“ - 25 отговора /89 % /
- „НЕ“ - 3 отговора /11%/

• Четвърти въпрос: **Информацията за предлаганите от нас услуги е ясна, лесно разбираема, точна и пълна** – 27 отговорили /96 % от анкетираните/

- „ДА“ – 24 отговора /89 % /
- „НЕ“ - 3 отговора /11 %/

• Пети въпрос: **Как предпочитате да получавате допълнителна информация за нашите услуги** – 28 отговорили /100 % от анкетираните, като някои са давали повече от един отговор/

- в лична среща със служител – 16 отговора /55 % /
 - по телефон - 4 отговора /14 % /
 - по интернет – 9 отговора /31 % /
- Шести въпрос: **За колко време бяхте обслужени** – 28 отговорили /100 % от анкетираните/
 - 10 минути – 21 отговора /75 % /
 - 20 минути - 5 отговора /18 % /
 - 30 минути – 2 отговора /7%/
 - над 30 минути – 0отговора
 - Седми въпрос: **Беше ли извършена административната услуга съгласно обявения срок** – 27 отговорили /96% от анкетираните/
 - „ДА“ – 22 отговора /81 % /
 - „НЕ“ - 5 отговора /19% /
 - Осми въпрос: **Какво беше отношението на служителите към Вас** – 28 отговорили /100 % от анкетираните/, като някои от отговорилите за давали повече от един отговор
 - вежливо, с уважение – 16 отговора /57 % /
 - компетентно, учтиво - 10 отговора /36 % /
 - формално, с безразличие – 2 отговора /7%/
 - грубо, пренебрежително – 0 отговора
 - Девети въпрос: **Има ли необходимост от подобряване на обслужването** – 28 отговорили /100 % от анкетираните/
 - „ДА“ –5 отговора /18% /
 - „НЕ“ -23 отговора /82% /
- Анкетираните дали положителен отговор смятат че е необходимо да се подобри квалификацията на служителите.
- Десети въпрос: **Как оценявате качеството на административното обслужване в РЗИ-Силистра** – 28 отговорили /100 % от анкетираните/
 - много добро -14 отговора /50 % /
 - добро –50 отговори /50%/
 - лошо – 0 отговори
 - Единадесети въпрос: **Искан ли Ви е подкуп за извършване на административна услуга в РЗИ-Силистра** – 28 отговорили /100 % от анкетираните/
 - „ДА“ – 0 отговори
 - „НЕ“ - 28 отговора /100 % /
 - Дванадесети въпрос: **Представител на подконтролен обект на РЗИ-Силистра ли сте**– 28 отговорили /100 % от анкетираните/
 - „ДА“ – 15 отговори /54%/

II. Обобщение на резултатите

Резултатите от анкетното проучване показват, че администрацията е разпознаваема от гражданите независимо, че 54 % от анкетираните ползват нашите услуги за втори и повече пъти, а 46% се обръщат за услуга за първи път. Сред каналите по които гражданите се информират за функциите на администрацията превес имат вербалните –61 % от потребителите са се информирали за нас в разговор с роднини, познати, приятели или служители на инспекцията. Вербалните канали са най-предпочитани и за получаване на допълнителна информация – 55% предпочитат лична среща със служител, а 14 % - в разговор по телефона.

От анкетираните потребители 89% са открили лесно информация за инспекцията и толкова от анкетираните считат, че документите и предоставяната информация за услугите са написани ясно и разбираемо.

По отношение на качеството на обслужване може да се направи извода, че се спазва стандарта времето за чакане при получаване на информация и/или обработка на документи в звеното за административно обслужване да не надвишава 20 минути. 93% анкетираните потребители

са били обслужени до 20 минути, а при 75% от анкетираните времето за обслужване е съкратено до 10 минути. От анкетираните 82 отговарят, че исканата административна услуга е извършена в обявения срок и 5 потребители смятат, че не е спазен срокът за извършване на услугата. Никой от анкетираните не съобщава, че му е искано или че е дал нерегламентирано плащане /подкуп/ за да получи исканата административна услуга.

Анкетираните потребители са дали положителна оценка и са доволни от комуникацията си със служители във фронт – офиса на звеното за административно обслужване. По отношение административното обслужване 82 % от анкетираните смятат, че няма необходимост от промяна, а 18% смятат, че има нужда от подобряване в посока към повишаване квалификацията на персонала.

В книгата за предложения са направени 3 вписвания, в които изразяват удовлетвореност от отношението на служителите в инспекцията.

През годината няма постъпили мнения, предложения, сигнали, жалби и оплаквания свързани с административното обслужване чрез останалите канали осигурени от администрацията – телефон, факс, ел.поща, кутия за мнения и предложения, лицензиран пощенски оператор.

Изводи:

Резултатите от анкетното проучване показват висока удовлетвореност на потребителите от административното обслужване в РЗИ-Силистра.

Анкетираните дават висока оценка на отношението и компетентността на служителите и качеството на предоставените услуги, което е положителна оценка за състоянието на административното обслужване на РЗИ-Силистра и добър атестат за труда и усилията на нашите служители.

Инспекцията следва да насочи усилията си за повишаване квалификацията на служителите в звеното за административно обслужване, като се има предвид предпочитанието на потребителите за вербална комуникация и получаване на информация във връзка с административните услуги оказвани от РЗИ-Силистра.

Изготвил:

И.Ангелова

И.д.Главен секретар

06.01.2020г.

Директор РЗИ:.....

д-р Теодора Начева