

# Анализ

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

Анализът обхваща периода **01.01.2016 г. до 31.12.2016 г.**

През 2016 годината предоставянето на административни услуги в РЗИ-Силистра беше организирано в 3 фронт-офиса: „Административно обслужване“; „Регионална картотека на медицинската експертиза“ - ет.1, стая 120 и „Приеман сектор - Лабораторни изследвания“.

За изминалата година са постъпили общо 21 / двадесет и една/ броя анкетни карти за отчитане удовлетвореността от начина на предоставяне на административни услуги.

От тях: 10 карти са постъпили във фронт –офис „Административно обслужване“, 10 във фронт-офис „РКМЕ“ и 1 карти от фронт-офис „Приеман сектор - Лабораторни изследвания“.

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. Въпросите включени в анкетната карта са ясно формулирани, както и техните възможни отговори. Анкетната карта съдържа 15 въпроса от закрит тип. На някои от въпросите анкетираните не са отговорили, а на други 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: **До сега използвали ли сте услугите на администрацията** – 21 отговорили /100 % от анкетираните/
    - „ДА“ - 13 отговора / 62 % /
    - „НЕ“ - 8 отговора / 38 % /
  
  - Втори въпрос: **За Вашата администрация научих от** - 21 отговорили /100 % от анкетираните/
    - Интернет страницата Ви – 1 отговор / 5 % /
    - Медии - 1 отговор / 5 % /
    - Нормативни документи - 1 отговор / 5 % /
    - Роднини/познати/приятели – 10 отговора /47 % /
    - Разговор със служител от инспекцията – 3 отговора /14 % /
    - Други източници – 5 отговора /24 % /
  
  - Трети въпрос: **Лесно ли откривате информация за нашата администрация и предлаганите услуги** - 21 отговорили /100 % от анкетираните/
    - „ДА“ - 21 отговора /100 % /
    - „НЕ“ - 0 отговора
  
  - Четвърти въпрос: **Информацията за предлаганите от нас услуги е ясна, лесно разбираема, точна и пълна** – 20 отговорили /95 % от анкетираните/
    - „ДА“ – 20 отговора /100 % /
    - „НЕ“ - 0 отговора
  
  - Пети въпрос: **Как предпочитате да получавате допълнителна информация за нашите услуги** – 21 отговорили /100 % от анкетираните/
    - в лична среща със служител – 15 отговора /71 % от отговорилите/
    - по телефон - 4 отговора /19 % /
    - по интернет – 3 отговора /14 % /
- Забележка: Един анкетиран е дал 2 отговора
- Шести въпрос: **За колко време бяхте обслужени** – 21 отговорили /100 % от анкетираните/
    - 10 минути – 19 отговора /90 % /

- 20 минути - 2 отговора /10 % /
- 30 минути – 0 отговора
- над 30 минути – 0 отговора

• Седми въпрос: **Беше ли извършена административната услуга съгласно обявения срок** – 21 отговорили /100 % от анкетираните/

- „ДА“ – 21 отговора /100 % /
- „НЕ“ - 0 отговора

• Осми въпрос: **Какво беше отношението на служителите към Вас** – 21 отговорили /100 % от анкетираните/

- вежливо, с уважение – 17 отговора /80 % /
- компетентно, учтиво - 10 отговора /47 % /
- формално, с безразличие – 0 отговора
- грубо, пренебрежително – 0 отговора

Забележка: Някои от анкетираните са давали повече от един отговор

• Девети въпрос: **Работното време за прием на граждани удовлетворява ли Ви** – 21 отговорили /100 % от анкетираните/

- „ДА“ – 21 отговора /100 % /
- „НЕ“ - 0 отговори

• Десети въпрос: **Има ли необходимост от подобряване на обслужването** – 21 отговорили /100 % от анкетираните/

- „ДА“ –1 отговора /4 % /
- „НЕ“ -20 отговора /96 % /

Анкетираният дал положителен отговор смята че е необходимо да се „подобри организацията на обслужването“

• Единадесети въпрос: **Как оценявате качеството на административното обслужване в РЗИ-Силистра** – 21 отговорили /100 % от анкетираните/

- отлично – 15 отговора /71 % /
- много добро - 6 отговора /29 % /
- добро – 0 отговори
- лошо – 0 отговори

• Дванадесети въпрос: **Искан ли Ви е подкуп за извършване на административна услуга в РЗИ-Силистра** – 21 отговорили /100 % от анкетираните/

- „ДА“ – 0 отговори
- „НЕ“ - 21 отговора /100 % /

• Тринадесети въпрос: **Моля посочете пол и възраст** – 21 отговорили /100 % от анкетираните/

- Мъже – 9 отговора /43 %/
- Жени – 12 отговора /57 %/

Възрастовата структура е следната:

- Под 18 г. – 0
- От 18 до 34 г. – 4 /19 %/
- От 35 до 49 г. – 6 /29 %/
- От 50 до 63 г. – 8 /38 %/
- Над 63 г. – 3 /14 %/

• Четиринадесети въпрос: **Към коя от групите се причислявате** – 21 отговорили /100 % от анкетираните/

- работодател – 2 отговора /9 % /
- работник - 12 отговора /58 % /
- безработен – 2 отговора /9 % /
- пенсионер – 5 отговора /24 % /
- учащ – 0 отговори

- Петнадесети въпрос: **С какво образование сте** – 21 отговорили /100 % от анкетираните/
  - начално – 1 отговора /5 % /
  - основно - 3 отговора /14 % /
  - средно – 7 отговора /33 % /
  - полувисше – 5 отговора /24 % /
  - висше – 5 отговора /24 % /

## **II. Обобщение на резултатите**

Резултатите от анкетното проучване показват, че администрацията е разпознаваема от гражданите – 62% ползват нашите услуги за втори и повече пъти, а 38% 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 научили за нас в разговор с роднини, познати, приятели или служители на инспекцията. Вербалните канали са най-предпочитани и за получаване на допълнителна информация – 71% предпочитат лична среща със служител, а 19 % - в разговор по телефона.

Всички анкетираните потребители са открили лесно информация за инспекцията и считат, че документите и друга информация за услугите са били написани ясно и разбираемо.

По отношение на качеството на обслужване може да се направи извода, че времето за чакане при получаване на информация и/или обработка на документи в звеното за административно обслужване не надвишава 20 минути, а при 90% от анкетираните е до 10 минути. Всички анкетираните отговарят, че исканата административна услуга е извършена в обявения срок и никой не съобщава, че му е искан или че е дал подкуп.

Анкетираните потребители са дали положителна оценка и са доволни от комуникацията си с нашите служители във фронт – офиса на звеното за административно обслужване на РЗИ-Силистра. Всички са казали, че работното време с граждани е удовлетворително. По отношение административното обслужване 96 % от анкетираните смятат, че няма необходимост от промяна и само един е препоръчал да се подобри организацията на работата във фронт -офиса без да конкретизира, какво точно предлага да бъде променено.

По отношение на демографските данни по-голяма част от гражданите потърсили услугите на РЗИ-Силистра са на възраст от 50 до 64г. –38 %, следвани от по-млади потребители между 35 и 49 г.- 29%.

По признак пол преобладават жените с 57 % , а по вид на образование – лица с висше образование - 48%.

### **Изводи:**

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

Всички анкетираните 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.

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**

**02.02.2017г.**

**Директор РЗИ:.....**

**д-р Теодора Начева**