**Анализ**

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

Анализът обхваща периода **01.01.2014 г. до 31.12.2014 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 12 / дванадесет/ броя анкетни карти за удовлетвореността от начина на предоставяне на административни услуги.

От тях: 2 карти са постъпили във фронт –офис „Административно обслужване“, 4 във фронт-офис „РКМЕ“ и по 3 карти от фронт-офис „Приемен сектор - Лабораторни изследвания“ и фронт -офис „Приемен сектор - медицински 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?**- 12 отговора:

* много доволен /5/ - 12 отговора - 100% от анкетираните

**Б. Имаше изложена информация за това, което ме интересуваше – 8 отговора**

* много доволен /5/ - 5 отговора;
* доволен /4/ - 1 отговор;
* средно /3/ - 1 отговор;
* недоволен /2/ - 1 отговор

**В. Информираха ме и ме напътстваха?**  - 12 отговора

* много доволен /5/ - 12 отговора - 100% от анкетираните

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

12 отговора

* много доволен /5/ - 12 отговора - 100% от анкетираните;

**Д. Документите и друга информация бяха написани ясно и разбираемо** - 12 отговора

* много доволен /5/ - 10 отговора;
* доволен /4/ - 2 отговора;

**Е. Формулярите бяха ясни и разбираеми за попълване -** 10 отговора

* много доволен /5/ - 10 отговора- 100% от анкетираните;

**Ж. Процедурите бяха ясни и лесни за разбиране -** 11 отговора

* много доволен /5/ - 11 отговора - 100% от анкетираните;;

**З. Беше лесно да се открие как да се получи услугата -** 12 отговора

* много доволен /5/ - 12 отговора - 100% от анкетираните;

**И. Бях информиран за всичко, което трябваше да направя, за да получа услугата? - 11** отговора

* много доволен /5/ - 11 отговора - 100 % от анкетираните;

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

Само двама от всички анкетирани / 16 %/ са посочили показатели за подобряване:

* **Б. Имаше изложена информация за това, което ме интересуваше**
* **Д. Документите и друга информация бяха написани ясно и разбираемо.**

**Трети въпрос:** **Доколко доволни сте от комуникацията с нас? – 12 отговора**

* много доволен /5/ - 10 отговора;
* доволен /4/ - 2 отговора;

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

* Листовки и брошури в пощенската кутия - 1 отговор
* Информация в интернет – 7 отговора
* Електронна поща – 1 отговор
* Други – лична поща – 1 отговор

**Пети въпрос: Моля посочете Вашата възраст? – 12 отговора**

* + **18-24 г.** – 2 анкетирани
  + **25-34 г.** – 2 анкетирани
  + **35-49 г**. – 3 анкетирани
  + **50-64 г**. – 4 анкетирани
  + **Над 65 г**. –1 анкетиран

**Шести въпрос: Моля, посочете Вашия пол – 12 отговора**

* жени – 9 ; мъже – 3

**Седми въпрос: Какво е Вашето образование? – 12 отговора**

* средно или средно професионално –8
* висше – 4

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

* **Да се въведе напомняща услуга .**

***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 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 62 % от участниците в анкетата са много доволни, с по 12% са доволните и средно доволни граждани от изложената информация и само един от всички клиенти (12%) е изразил неудовлетвореност от показаната информация . Този клиент не е открил информация пред фронт –офиса за исканата услуга, но е получил устна такава от служителят на гишето. Същият клиент е отбелязал в анкетната си карта, че най-предпочитаният метод за комуникация с нас е чрез информация за предоставяните услуги в интернет. Такава информация е налична на интернет страницата на РЗИ -www.rzi-silistra.com.

Всички анкетирани потребители считат, че документите и друга информация за услугите са били написани ясно и разбираемо, като 83 % от тях са много доволни от съдържанието им.

На въпроса дали формулярите и процедурите са били ясни и лесни за разбиране 100% от гражданите са дали максимална оценка на удовлетвореност.

Относно достъпа на потребителите до административни услуги всички от анкетираните (100%) са получили достъп до услугата и са достигнали лесно да предоставяната услуга.

На въпрос 3, касаещ удовлетвореността на клиентите от комуникацията с нашите служители, отново всички анкетирани са изразили положително становище, като 87 % 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“ – 7, което съставлява 70 % от всички посочени отговори на анкетираните. Останалите предпочитани начини за набиране на информация са„ електронна поща“ - 10%, „листовки и брошури в пощенската Ви кутия“ - 10 % и по електронна поща - 10 %.

***Извадка на анкетираните потребители:***

***По-голяма част от гражданите потърсили услуги при РЗИ-Силистра са на възраст от 50 до 64г. –33 %, следвани от по-млади потребители между 35 и 49 г.- 25%.***

***По признак пол преобладават жените с 75 % , а по вид на образование – лица със средно или средно-специално образование - 67%, следвани от граждани с висше образование – 33 %.***

***Изводи:***

Резултатите от анкетното проучване показват много 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 служителите.

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 се въведе „**напомняща услуга“** във фронт – офис „Лабораторни изследвания“ с цел подобряване на предоставяната услуга. Становището ми по това предложение е, че липсва законова обосновка и целесъобразност за въвеждане на такъв вид услуга или практика за напомняне на гражданите. Процесът на предоставяне на административни услуги представлява двустранен процес на комуникация и са налице задължения, както от страна на изпълнителя на услугата , така и от страна на заявителя.

***Мерки: да се подобри информираността на гражданите пред фронт–офис „Микробиологични изследвания“ чрез информационно табло пред звеното с информация за извършваните изследвания.***

***Такава информация своевременно е изготвена и изложена пред фронт-офис „МИ“.***

Изготвил:

*Н. Димитрова*

*Главен секретар 25.02.2015г.*