

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

Анализът обхваща периода **01.07.2012 г. до 31.12.2012 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“ - стая 52; фронт-офис „Приемен сектор - Медицински изследвания“ и фронт-офис „Приемен сектор - Лабораторни изследвания“.

За анализирания период са регистрирани общо 20 /двадесет/ броя анкетни карти за удовлетвореността от начина на предоставяне на административни услуги.

От тях: 6 карти са постъпили във фронт –офис „Административно обслужване“, 4 във фронт-офис „РКМЕ“ и 10 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:**

A. На въпросите ми бе отговорено? - 20 отговора:

- много доволен /5/ - 19 отговора
- доволен /4/ - 1 отговор



Б. Имаше изложена информация за това, което ме интересуваше – 20 отговора

- много доволен /5/ - 16 отговора;
- доволен /4/ - 2 отговора;
- средно /3/ - 2 отговора;



В. Информираха ме и ми напътстваха? - 20 отговора

- много доволен /5/ - 19 отговора;
- доволен /4/ - 1 отговор



Г. Служителите говореха ясно и разбираемо / без сложни термини и думи/? – 20 отговора

- много доволен /5/ - 18 отговора;
- доволен /4/ - 2 отговора



Д. Документите и друга информация бяха написани ясно и разбираемо - 20 отговора

- много доволен /5/ - 16 отговора;
- доволен /4/ - 2 отговора;
- средно /3/ - 2 отговора;



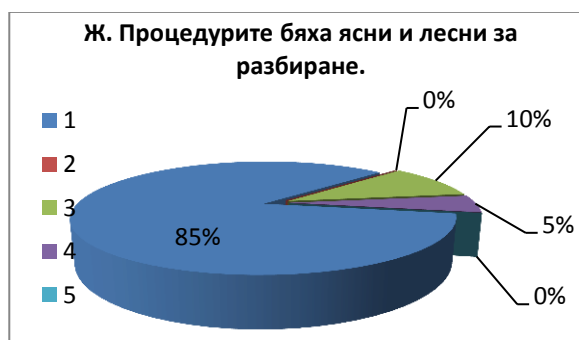
Е. Формулярите бяха ясни и разбираеми за попълване - 20 отговора

- много доволен /5/ - 16 отговора;
- доволен /4/- 2отговор.
- средно /3/ - 1 отговор;
- недоволен /2/ - 1 отговор;



Ж. Процедурите бяха ясни и лесни за разбиране - 20 отговора

- много доволен /5/ - 17 отговора;
- доволен /4/ - -----;
- средно /3/ - 2 отговора;
- недоволен /2/ - 1 отговор;



3. Беше лесно да се открие как да се получи услугата - 20 отговора

- много доволен /5/ - 16 отговора;
- доволен /4/ - 4 отговора ;



И. Бях информиран за всичко, което трябваше да направя, за да получа услугата? - 20 отговора

- много доволен /5/ - 20 отговора;



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

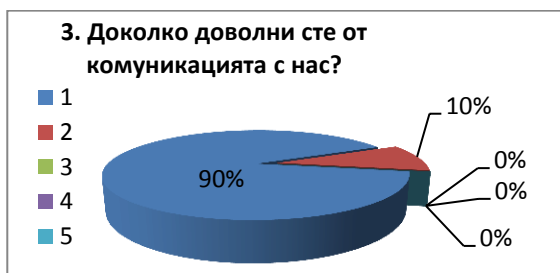
Трима от всички анкетирани / 15%/ са посочили показатели за подобряване, като някои от тях се повтарят:

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

Най- много препоръки са направени относно изложената информация за административните услуги.

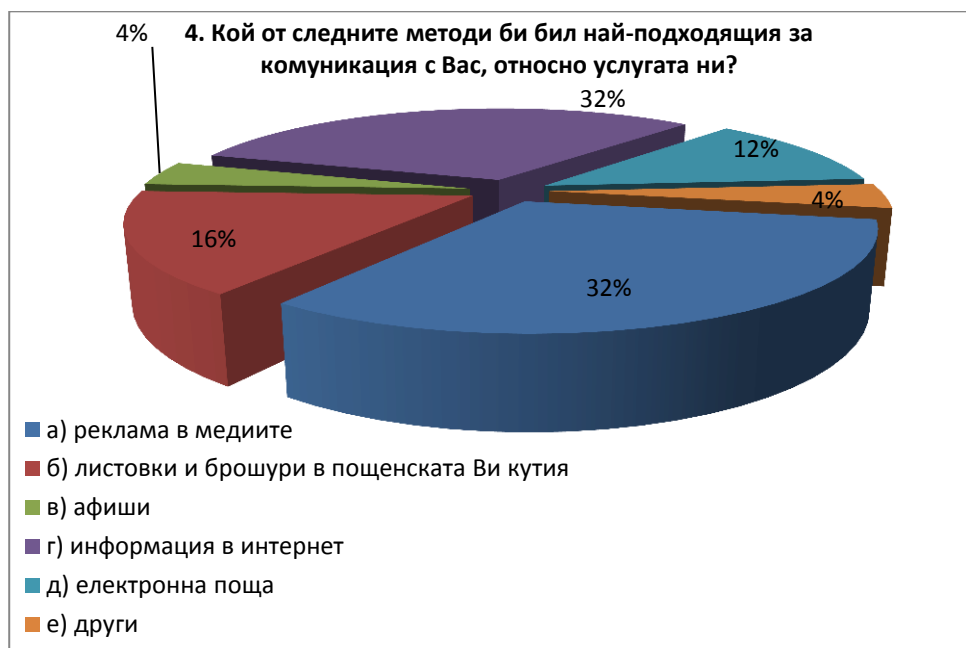
Трети въпрос: Доколко доволни сте от комуникацията с нас? – 20 отговора

- много доволен /5/ - 18 отговора;
- доволен /4/ - 2 отговора.



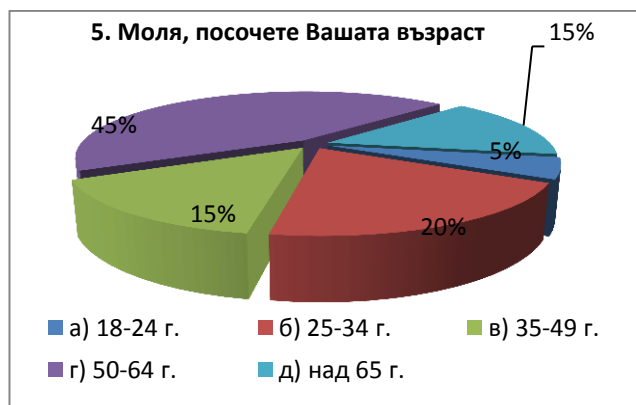
Четвърти въпрос: Кой от следните методи би бил най-подходящия за комуникация с Вас, относно услугата ни? – 25 отговора /гражданите са посочили повече от един отговор/

- Реклама в медиите - 8 отговора
- Листовки и брошури в пощенската кутия - 4 отговора
- Афиши – 1 отговор
- Информация в интернет – 8 отговора
- Електронна поща – 3 отговора
- Други – 1 отговор/ не са посочени какви/



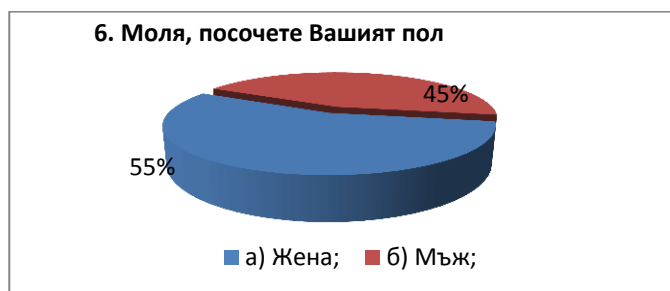
Пети въпрос: Моля посочете Вашата възраст? – 20 отговора

- 18-24 г. – 1 гражданин
- 25-34 г. – 4 граждани
- 35-49 г. – 3 граждани
- 50-64 г. – 9 граждани
- Над 65 г. – 3 граждани.



Шести въпрос: Моля, посочете Вашия пол – 20 отговора

- жена – 11
- мъж – 9



Седми въпрос: Какво е Вашето образование? - 20 отговора

- средно или средно професионално – 8
- висше – 12



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

- Няма споделени мнения и препоръки.

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.

На въпроса дали е изложена информация за услугите, които ги интересуват 80% от участниците в анкетата са много доволни и по 10% - доволни и средно доволни граждани от изложената информацията, която го интересува.

80 % от анкетираните смятат, че документите и формулярите са достатъчно ясни и разбираеми и дават максимална оценка, като само един от анкетираните потребители е недоволен от предоставените формуляри / 5 % / .

Същото се отнася и за въпроса дали процедурите са били ясни и лесни за разбиране: 85 % са много доволни, 10% средно доволни и един гражданин / 5%/ е недоволен от съдържанието на процедурите за предоставяните административни услуги.

Относно достъпа на потребителите до услуги 80 % от гражданите са достигнали лесно да предоставяната услуга - много доволни и 20 % са доволни.

Всички анкетирани граждани са удовлетворени от комуникацията с нас, като 90 % 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“ – 8 и „реклама в медиите“ - 8 отговора, което съставлява 64 % от всички посочени отговори на анкетираниите. Останалите предпочитани начини за набиране на информация са „листовки и брошури в пощенската Ви кутия“ - 16 % и чрез „електронна поща“ - 12%.

Извадка на анкетираниите потребители:

По-голяма част от гражданите потърсили услуги при РЗИ-Силистра са на възраст от 50 до 64г. – 45%, следвани от по-млади потребители между 25 и 34 г.- 20%.

По признак пол преобладават жените с 55 % , както и по вид на образование - с висше образование - 60%.

III. Мерки за подобряване

1. Да се направи преглед на процедурите за административно обслужване и формулярите към тях и да се актуализират при необходимост.

2. Да се допълни информацията на интернет страницата в раздела „Административни услуги“, като се даде информация за структурата и функциите на фронт-офисите към ЗАО.

3. При наличие на недоволни граждани от обслужването, да се отразява своевременно в попълнената анкетна карта вида на предоставяната услуга, с цел предприемане на конкретни мерки за подобряване на процедурата.

4. Да се проведе обучение на служителите в ЗАО по съдържанието на административните услуги и организацията на административно обслужване в РЗИ-Силистра.

Изготвил:

Н.Димитрова

Главен секретар

15.02.2013г.