

## **Анализ**

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

През 2017 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. Административните услуги се предоставяха на принципа „на едно гише“ в 2 фронт-офиса - „Административно обслужване“ и „Регионална картотека на медицинската експертиза“. 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 18 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 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 –** 18 отговорили /100 % от анкетираните/
  - „ДА“ - 13 отговора / 72 % /
  - „НЕ“ - 5 отговора / 28 % /
  
- **Втори въпрос: За Вашата администрация научих от -** 18 отговорили /100 % от анкетираните/
  - Интернет страницата Ви – 3 отговор / 17 % /
  - Медии - 1 отговор / 6 % /
  - Нормативни документи - 3 отговор / 17 % /
  - Роднини/познати/приятели – 5 отговора /27 % /
  - Разговор със служител от инспекцията – 4 отговора /22 % /
  - Други източници – 2 отговора /11 % /
  
- **Трети въпрос: Лесно ли откривате информация за нашата администрация и предлаганите услуги -** 18 отговорили /100 % от анкетираните/
  - „ДА“ - 18 отговора /100 % /
  - „НЕ“ - 0 отговора
  
- **Четвърти въпрос: Информацията за предлаганите от нас услуги е ясна, лесно разбираема, точна и пълна –** 18 отговорили /100 % /
  - „ДА“ – 15 отговора /83 % /
  - „НЕ“ - 3 отговора /17 % /
  
- **Пети въпрос: Как предпочитате да получавате допълнителна информация за нашите услуги –** 18 отговорили /100 % от анкетираните/
  - в лична среща със служител – 6 отговора /33 % /

- по телефон - 7 отговора /39 % /
- по интернет – 5 отговора /28 % /
- Шести въпрос: **За колко време бяхте обслужени** – 18 отговорили /100 % от анкетираните/
  - 10 минути – 15 отговора /83 % /
  - 20 минути - 2 отговора /11 % /
  - 30 минути – 0 отговора
  - над 30 минути – 1 отговора/6 % /
- Седми въпрос: **Беше ли извършена административната услуга съгласно обявения срок** – 17 отговорили /84 % от анкетираните/
  - „ДА“ – 15 отговора /83 % /
  - „НЕ“ - 2 отговора /17% /
- Осми въпрос: **Какво беше отношението на служителите към Вас** – 18 отговорили /100 % от анкетираните/, като някои от отговорилите за давали повече от един отговор
  - вежливо, с уважение – 12 отговора /52 % /
  - компетентно, учтиво - 10 отговора /44 % /
  - формално, с безразличие – 0 отговора
  - грубо, пренебрежително – 1 отговора/4 % /
- Девети въпрос: **Работното време за прием на граждани удовлетворява ли Ви** – 18 отговорили /100 % от анкетираните/
  - „ДА“ – 18 отговора /100 % /
  - „НЕ“ - 0 отговори
- Десети въпрос: **Има ли необходимост от подобряване на обслужването** – 18 отговорили /100 % от анкетираните/
  - „ДА“ –2 отговора /11 % /
  - „НЕ“ -16 отговора /89% /

Анкетираните дали положителен отговор смятат че е необходимо да се подобри достъпа до информация и качеството на услугите.

- Единадесети въпрос: **Как оценявате качеството на административното обслужване в РЗИ-Силистра** – 17 отговорили /94 % от анкетираните/
  - отлично – 16 отговора /94 % /
  - много добро - 1 отговора /6 % /
  - добро – 0 отговори
  - лошо – 0 отговори
- Дванадесети въпрос: **Искан ли Ви е подкуп за извършване на административна услуга в РЗИ-Силистра** – 17 отговорили /94 % от анкетираните/
  - „ДА“ – 0 отговори
  - „НЕ“ - 17 отговора /100 % /
- Тринадесети въпрос: **Моля посочете пол и възраст** – 17 отговорили /94 % от анкетираните/
  - Мъже – 12 отговора /71 % /
  - Жени – 5 отговора /29 % /

Възрастовата структура е следната:

- Под 18 г. – 0
- От 18 до 34 г. – 3 /18 % /
- От 35 до 49 г. – 7 /41 % /
- От 50 до 63 г. – 5 /29 % /
- Над 63 г. – 2 /12 % /
- 
- Четиринадесети въпрос: **Към коя от групите се причислявате** – 17 отговорили /94% от анкетираните/
  - работодател – 4 отговора /24 % /

- работник - 7 отговора /40 % /
- безработен – 3 отговора /18 % /
- пенсионер – 3 отговора /18 % /
- учащ – 0 отговори

- Петнадесети въпрос: **С какво образование сте** – 17 отговорили /94 % от анкетираните/
  - начално – 0 отговора
  - основно - 0 отговора
  - средно – 5 отговора /29 % /
  - полувисше – 3 отговора /18 % /
  - висше – 9 отговори /53 % /

## **II. Обобщение на резултатите**

Резултатите от анкетното проучване показват, че администрацията е разпознаваема от гражданите – 72 % ползват нашите услуги за втори и повече пъти, а 28% се обръщат за услуга за първи път. Сред каналите по които гражданите се информират за функциите на администрацията превес имат вербалните – 60 % 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 – 33% предпочитат лична среща със служител, а 39 % - в разговор по телефона.

Всички анкетиранни потребители са открили лесно информация за инспекцията и 83% от анкетираните 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 83% от анкетираните е до 10 минути. Само един анкетиран е казал, че е чакал повече от 30 мин. за да бъде обслужен. 83 % от 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 94 % от анкетираните смятат, че няма необходимост от промяна и само двама са препоръчали да се подобри достъпа до информация и качеството на административното обслужване.

По отношение на демографските данни по-голяма част от гражданите потърсили услугите на РЗИ-Силистра са на възраст от 35 до 49г. –41 %, следвани от по-горната възрастова група потребители между 50 и 63 г.- 29%.

По признак пол преобладават мъжете - 78 % , а по вид на образование – лица с висше образование - 53%. Трябва да се отбележи факта, че нито едно лице с основно и по-ниско образование не е проявило интерес към попълване на анкетната карта.

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

### **Изводи:**

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

Всички анкетиранни 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.

С цел получаване на по-точни резултати от анкетното проучване служителите във фронт офисите на звеното за административно обслужване е добре активно да провокират лицата с по-ниско образование да се включат в анкетирането.

*Изготвил:*

*И.Ангелова*

*И.д.Главен секретар*

*29.01.2018г.*

*Директор РЗИ:.....*

*д-р Теодора Начева*