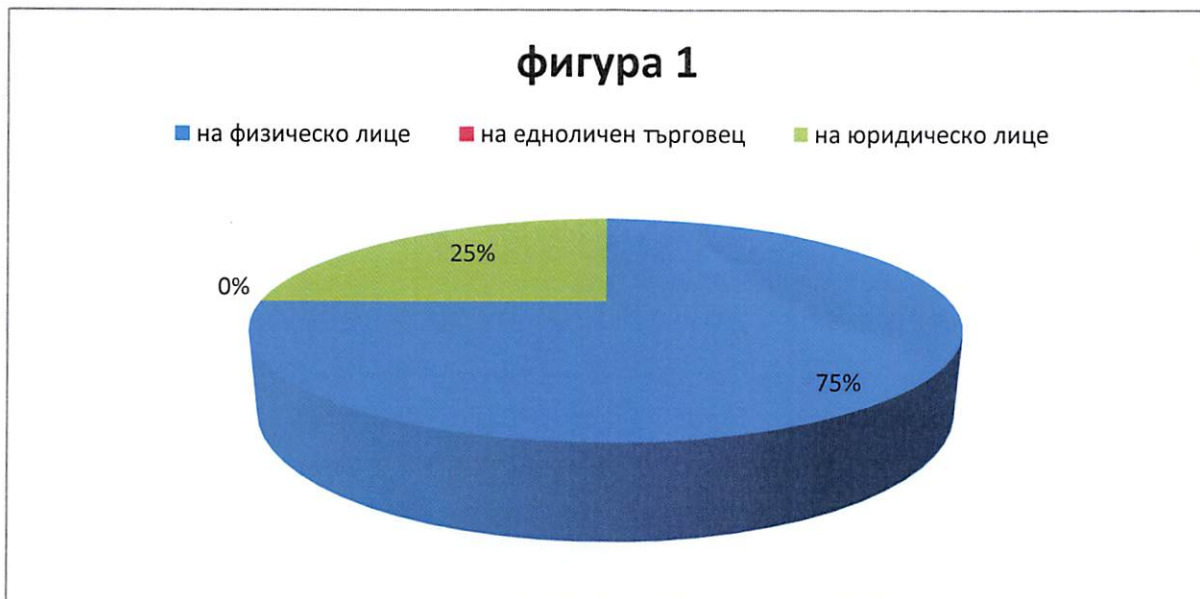


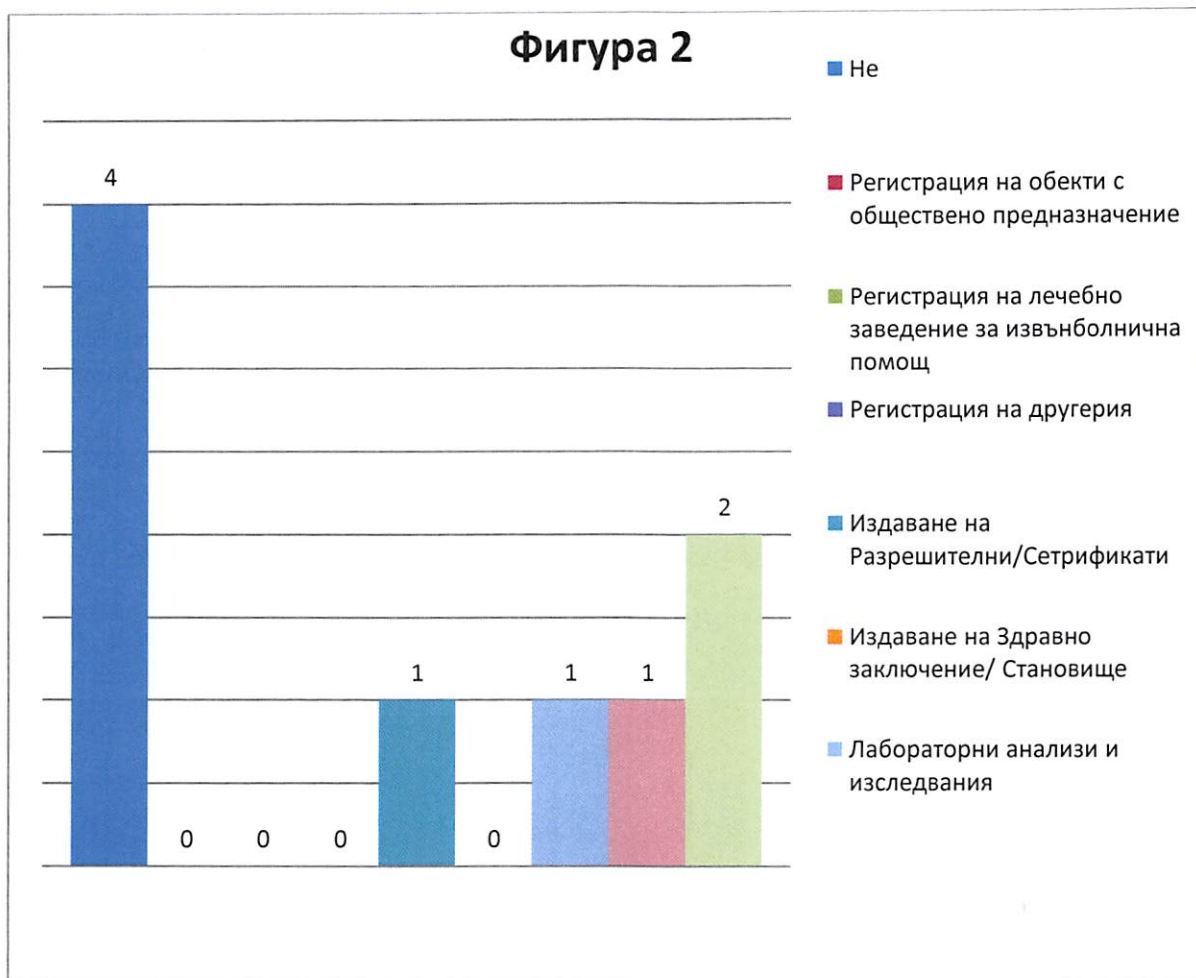
АНАЛИЗ ЗА ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВОЛЕТВОРНОСТТА НА ПРЕДОСТАВЕНИТЕ УСЛУГИ

Във връзка с измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставени от РЗИ – Софийска област за периода 04.01.2016 г. - 30.06.2016 г. е събрана и обобщена информация във връзка с постъпилите анкетни карти. Анализирани са честотата на използваните административни услуги от инспекцията, качество на предоставената информация, достатъчността на каналите за достъп до информация за предоставени услуги, отношение на служителите към потребителите на услуги, възможности за подобряване на административното обслужване, общи данни за анкетирания.

На въпроса : „ **В какво си качество ползвате услугите на РЗИ – Софийска област**“, от попълнените 8 броя анкети, в 6 анкети е посочено, че ползваните услуги са на физическо лице, а в 2 на юридическо лице (фигура 1).

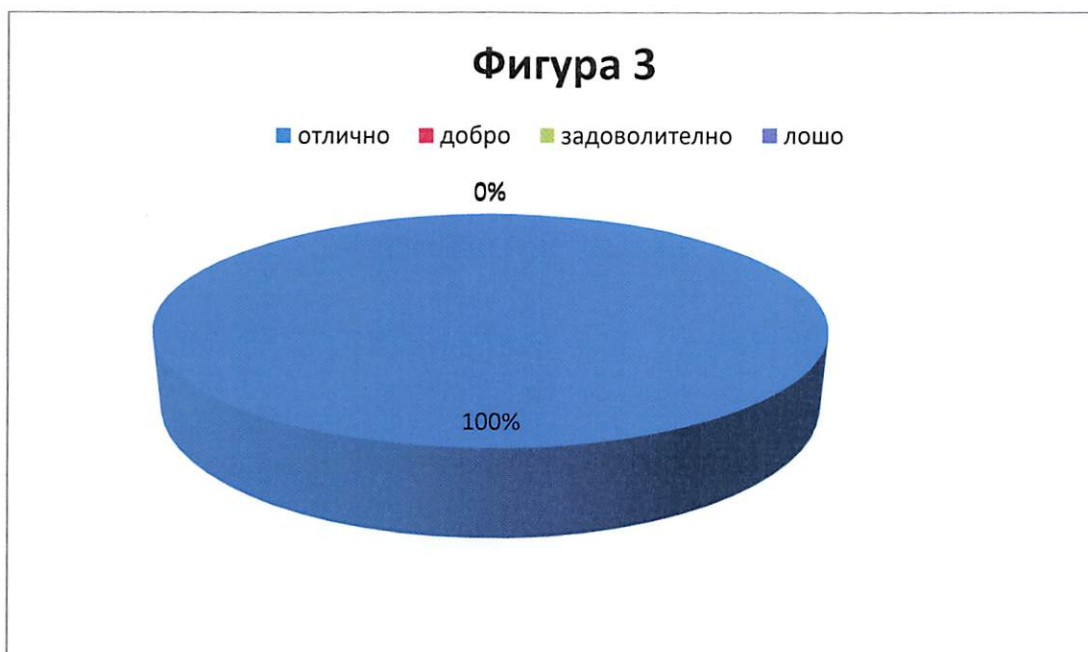


На въпроса : „ **Досега ползвали ли сте услуги, предлагани от нашата администрация** (в случай, че отговорите с Да отбележете категорията/те)“
В 4 от анкетите посочения отговор е „не“, а в останалите 4 отговорът е „да“. Един човек е посочил в отговора си две категории – „ Издаване на Разрешителни / Сертификати“ и „Медицински изследвания“.
Останалите са посочили само по една от изброените категории (фигура 2).

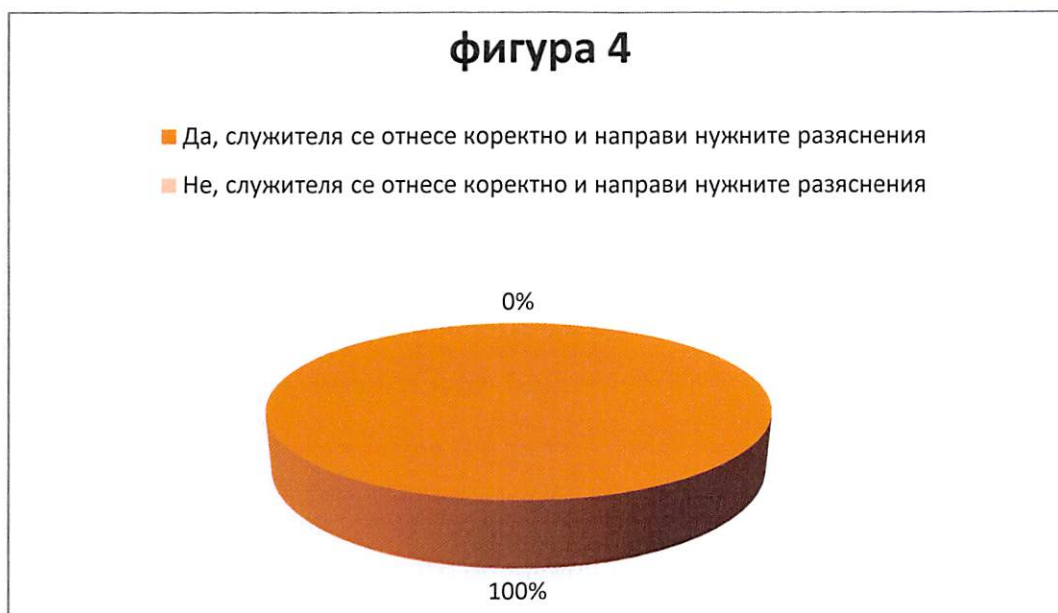


На въпроса : „Според Вас качеството на предоставените от РЗИ – Софийска област услуги е ? “

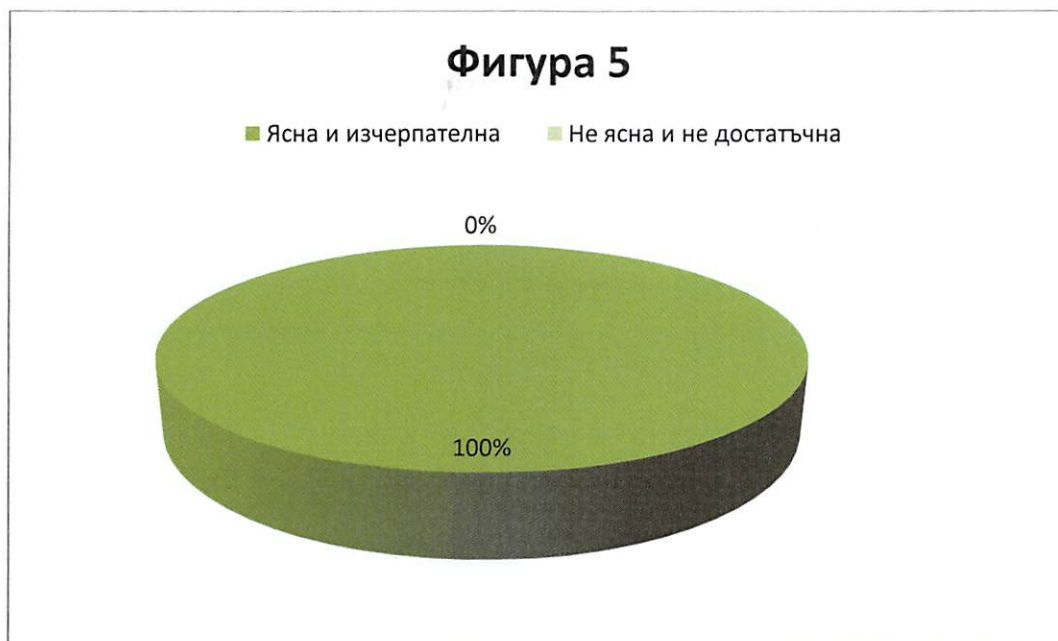
Във всички попълнени 8 анкетни карти, отговорът е „отлично“ (фигура 3).



На въпроса : “Оказано ли ви беше нужното съдействие от страна на служителите за бързо решаване на вашия проблем“, в 8-те анкети е посочен един и същи отговор (фигура 4).



На въпроса : “ Каква е Вашата оценка от предоставената Ви информация от РЗИ “, в 8-те анкети е посочен един и същи отговор (фигура 5).



На въпроса : “ **Кой е предпочитания от Вас канал за достъп до информация** “.

В шест от попълнените анкети е посочен отговор „интернет страница“, в две „нормативни актове“, „телефон“ и посещение на място, и в една „печатни и електронни медии“. (фигура 6).

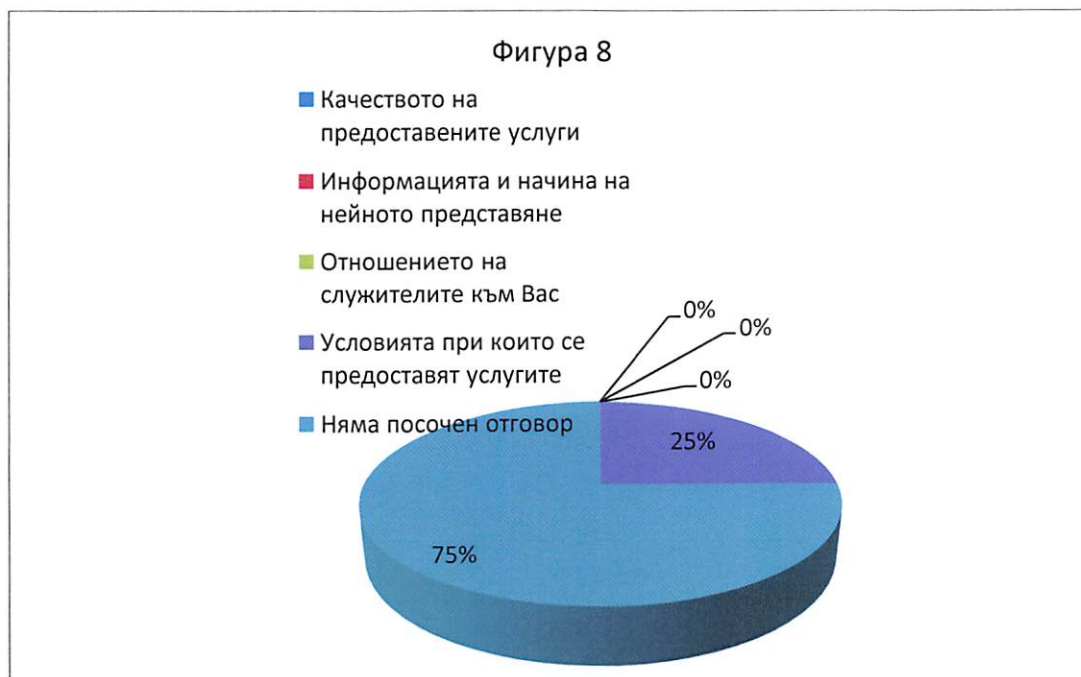
Забележка: в две от анкетите има посочени повече от един отговор



На въпроса : “**Сблъскали ли сте се с корупционна практика от страна на служителите в РЗИ, и ако е да, какво действия предприехте**” - в 8-те попълнени анкетни карти е посочен един и същи отговор (фигура 7).



На въпроса : „Кое от посоченото считате, че следва да се подобри“ , в 6 от анкетните карти няма посочен отговор на въпроса, а в останалите 2 е посочен отговора „Условията при които се предоставят услугите“ (фигура 8).



На въпроса: „ За вас (възраст) “ – участвали в попълването на анкетните карти са на възраст 18-34(3 отговора), 35-48 (3 отговора), 50-63 (3 отговора) и над 63 (0 отговора). (фигура 9)

