**АНАЛИЗ**

на данните от анкетно проучване на РЗИ-Плевен

за измерване на удовлетвореността на гражданите

 **Цел**: измерване удовлетвореността на гражданите при ползване на административните услуги, предоставени от РЗИ – Плевен.

 **Обхват**: място на провеждане – сградата на РЗИ-Плевен, фронт-офис, календарната 2017 г.

 **Целева група**:граждани от област Плевен

Анкетното проучване е анонимно! Извършва се чрез анкетна карта. Анкетната карта съдържа 8 въпроса. Предвид целевата група и нейното най-често негативно отношение към подобен тип проучвания, по-голяма част от анкетата е със затворени въпроси. Анкетната карта е изготвена така, че да отнема възможно най-малко време за попълване, но да дава ясна представа за отношението на хората към проблема. Като цяло анкетната карта се опитва да постави анкетираният в ежедневни ситуации, без да му задава абстрактни въпроси, на които обикновено се дават абстрактни и заучени отговори.

 **Общи резултати: приложение**

 **Изводи:**

 1.92,9% от анкетираните определят като отлично качеството на административните услуги, предоставени от РЗИ-Плевен, докато 7,1% го определят като много добро.

 2.100% от участниците в проучването, заявяват своята удовлетвореност от коректното отношение на служителите и направените нужни разяснения.

 3.100% от запитаните отбелязват, че не са се сблъсквали с корупционни практики от страна служителите в РЗИ-Плевен.

 4.67,9% от гражданите са получили информация за търсената услуга чрез посещение на място на фронт офиса, 42,9% са получили информация от интернет страницата на инспекцията, 14,3% са получили информация от информационните табла в инспекцията, а 17,9 % са получили необходимата им информация по телефона.

Изследването е реализирано в екип

под ръководството на д-р Светла Козарова,

главен секретар на РЗИ-Плевен