

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, второ тримесечие на 2019г.

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, 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:

1.100% от анкетираните определят като отлично качеството на административните услуги, предоставени от РЗИ-Плевен.

2.100% от участниците в проучването, заявяват своята удовлетвореност от коректното отношение на служителите и оказаното съдействие.

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

4.100% от гражданите са напълно удовлетворени от начина мна приемане на заявления и получаването на готови документи от страна на РЗИ – Плевен .

Изследването е реализирано в екип
под ръководството на П. Савова,
главен секретар на РЗИ-Плевен