

Анализ за резултатите от анкетните карти и постъпилите мнения, предложения и оплаквания от потребителите на административни услуги за 2017 г. Обратна връзка

РЗИ-Перник използва следните средства за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

1. Пощенски кутии за сигнали, намиращи се на входа на административната сграда;
2. Форма за жалби, сигнали, запитвания и предложения, намираща се на интернет страницата на администрацията;
3. Анкетна карта до която потребителите на административни услуги имат свободен достъп в Звеното за административно обслужване на администрацията;
4. Сигнали, жалби, предложения и мнения, подадени по поща, факс, електронна поща или лично в Звеното за административно обслужване.

Основната цел на проучването и измерването на удовлетвореността е повишаване качеството на административното обслужване извършвано от РЗИ-Перник.

През 2017 г. в РЗИ – Перник са постъпили 9 анкетни карти за оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги. Потребителите са дали оценка за работата на администрацията при административното обслужване както следва:

1. Дадена оценка „отлична” за качеството на предоставените услуги.
2. Отлична оценка за компетентността на служителите и с обслужване – до 15 мин.
3. Направено предложение: „Да се изготви анкета с по-малко въпроси“.
4. Гражданите не са били обект на корупционни действия от страна на служители на РЗИ.

Попълнените анкети не са достатъчни, но от тях става ясно, че потребителите на административни услуги са били удовлетворени при предоставянето им.

През годината не са постъпвали предложения за подобряване на административното обслужване или сигнали за лошо административното обслужване.

Дата: 29.01.2018 г.