

**ДОКЛАД
ЗА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ПРОУЧВАНЕ И ИЗМЕРВАНЕ НА
УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА
НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЯНИ
ОТ РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ-ПЕРНИК
за периода 01.01.2014г. – 31.12.2014г.**

Съобразно изискванията на Наредбата за административното обслужване и Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в РЗИ-Перник, организациите предоставящи административни услуги са длъжни да осигурят различни начини за осъществяване на обратна връзка с потребителите. Средствата за обратна връзка се използват и за проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги. Съобразно чл. 24 ал.5 от Наредбата за административното обслужване проучването и измерването на удовлетвореността се извършва периодично, но не по-малко от веднъж годишно.

Съобразно Вътрешните правила за организацията на административното обслужване, 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 двете 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 периода 01.01.2014г. – 31.12.2014г. потребителите на административни услуги, са осъществили обратна връзка относно административното обслужване чрез:

✓ Пощенска кутия за сигнали -- **няма постъпнали документи свързани с административното обслужване;**

✓ Форма за жалби, сигнали, запитвания - **няма постъпили документи свързани с административното обслужване;**

✓ карта до която потребителите на административни услуги имат свободен достъп в Звеното за административно обслужване на администрацията - **17 анкетни карти;**

✓ Сигнали, жалби, предложения и мнения във връзка с качеството на административното обслужване, осъществявано от РЗИ-Перник, подадени по поща, факс, електронна поща или лично в Звеното за административно обслужване - **няма.**

Потребителите са дали оценка за работата на администрацията свързана с административното обслужване както следва:

Първи въпрос: Досега използвали ли сте услугите на РЗИ – Перник?

➤ ДА -12 отговора

➤ НЕ – 5 отговора

Втори въпрос: Осигурява ли РЗИ – Перник достатъчно информираност за административните услуги, които предлага ?

➤ ДА -11 отговора

➤ НЕ – 6 отговора

Трети въпрос: Откъде се информирате за административните услуги, които предлага РЗИ-Перник?

➤ от информацията предоставена на „фронт-офиса”-1 отговор

➤ от интернет - 12 отговора

➤ от служители на инспекцията – 3 отговора

➤ друго – 1 отговор

Четвърти въпрос: Информацията предоставена от „фронт-офиса” едно гише е:

➤ изчерпателна - 4 отговора

➤ разбираема – 10 отговора

➤ недостатъчна - 1 отговор

➤ не мога да преценя – 2 отговора

Пети въпрос: Ако въпросът не е бил от компетенциите на служителите в звеното за административно обслужване, бяхте ли насочени към съответния експерт в РЗИ-Перник?

➤ ДА – 13 отговора

➤ НЕ – 2 отговора

Шести въпрос: За колко време бяхте обслужени на „фронт-офиса” едно гише?

➤ 5 мин.- 12 отговора

➤ 15 мин. – 3 отговора

➤ 20 мин. – 1 отговор

Седми въпрос: Спазват ли се законните срокове за извършване на административните услуги?

- ДА – 10 отговора
- НЕ – 1 отговор
- Не мога да преценя – 6 отговора

Осми въпрос: **Отношението на служителите от звеното за административно обслужване към Вас е вежливо с уважение.**

- ДА- 11 отговора
- НЕ – 1 отговор
- Не мога да преценя – 6 отговора

Девети въпрос: **Смятате ли, че ако имате познат служител в администрацията ще бъдете по-добре обслужен?**

- ДА – 6 отговора
- НЕ – 7 отговора
- Не мога да преценя – 4 отговора

Десети въпрос: **Били ли сте свидетел на корупционна практика от страна на служител в РЗИ-Перник?**

- ДА – 0 отговора
- НЕ -14 отговора
- Не мога да преценя – 3 отговора

Единадесети въпрос: **Кое от посоченото смятате, че трябва да се подобри?**

- качеството на предоставяните услуги- 3 отговора
- информацията и начина на нейното предоставяне- 3 отговора
- отношението на служителите към Вас – 1 отговор
- обетановката, в която се предоставят услугите – 10 отговора

Дванадесети въпрос: **Напишете Вашите препоръки за подобряване административното обслужване в РЗИ-Перник /ако имате такива/**

От изложеното до тук могат да се направят следните изводи:

1. Прави впечатление факта, че много малка част от потребителите на административни услуги са пожелали да изразят позиция относно административното обслужване, въпреки че, достъпа до средствата за обратна връзка е свободен;

2. По голямата част от потребителите, участвали в проучването проявяват по-скоро положително отношение към дейността на РЗИ-Перник.

3. Критичните бележки са по отношение на обетановката на предоставяне на услугите.

През 2015г. РЗИ-Перник ще продължи постоянно да поддържа открит диалог с потребителите на административни услуги с цел подобряване и усъвършенстване на административното обслужване и повишаване удовлетвореността на потребителите.

Дата: 09.02.2015г.
гр. Перник.

Изготвил:
Клара Будинова, главен секретар на РЗИ- Перник