

**ДОКЛАД**  
**ЗА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ПРОУЧВАНЕ И ИЗМЕРВАНЕ НА**  
**УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА**  
**НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЯНИ**  
**ОТ РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ-ПЕРНИК**  
**за периода 01.01.2015г. – 31.12.2015г.**

Проучването е реализирано от служителите на РЗИ-Перник във фронт-офиса с цел постигането на устойчиво подобряване на качеството на административното обслужване.

Анализът на данните обхваща периода от месец януари 2015 г. до месец декември 2015 г. Проучването има за цел да подпомогне процесите по улесняване на потребителите на административни услуги от РЗИ-Перник при получаването на информация за различните административни услуги и техните срокове за предоставяне, като стремежът е, чрез направената анкета, да се получи информация от потребителите за това:

- до колко те са удовлетворени от административното обслужване към момента;
- какво е тяхното мнение и препоръки за посоката, в която трябва да работи администрацията на РЗИ-Перник за постигане на оптимално обслужване и максимално улеснен достъп до услуги.

Мнение по поставените въпроси в анкетните карти за удовлетвореността от начина на предоставяне на административни услуги изразиха общо единадесет потребители на услуги. Попълването на анкетните карти е анонимно. Анкетната карта съдържа 12 въпроса, като считаме, че въпросите и техните възможни отговори са ясно формулирани.

Всеки от въпросите изпълнява конкретна задача, допринасяща за структурирането на анализа и определянето на нивото на удовлетвореност на потребителите на административни услуги, а именно:

- Ниво на изчерпателност на получената информация – въпрос №2;
- Получаване на оценка за наличното на посещение при служители от специализираните дирекции за извършване на дадена услуга – въпрос № 4;
- Мнение за професионалната подготовка на служителите – въпрос № 5 и 9;
- Ниво на удовлетвореност за сроковете при изготвянето на документи – въпрос №7;
- Впечатление за отношението на служителите към потребителите на услуги – въпрос №8 и № 10;
- Получаване на обобщена оценка за това, от къде най-добре се получава информация – въпрос № 9;
- Конкретизиране на определени аспекти от обслужването, нуждаещи се от подобрене – въпрос № 11;
- Получаване на препоръки от страна на потребителите за подобряване обслужването на гражданите в РЗИ-Перник – въпрос № 12

**ИЗВОД:**

Проведеното анкетно проучване не притежава необходимата представителност, поради малкия брой участници в него, и съответно получените от него данни не могат

да бъдат анализирани и интерпретирани за оценка на качеството на предоставяните в РЗИ-Перник административни услуги.

**ПРЕПОРЪКА:**

Да се прояви по-голяма активност от страна на служителите, с цел мотивиране на потребителите да се включат в анкетното проучване.

Дата: 21.01.2016 г.  
гр. Перник.

Изготвил:  
Клара Будинова, главен секретар на РЗИ