

ДОКЛАД
ЗА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ПРОУЧВАНЕ И ИЗМЕРВАНЕ НА
УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА
НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЯНИ
ОТ РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ-ПЕРНИК
за периода 01.01.2016г. – 31.12.2016г.

Анализ на анкетата за обратна връзка с гражданите при предоставяне на административни услуги в РЗИ -ПЕРНИК

Анализът на данните обхваща периода 01.01.2016г. до 31.12.2016г.

За периода са постъпили общо 21/двадесет и една/ броя анкетни карти за отчитане удовлетвореността от начина на предоставяне на административни услуги. От тях: 11 карти са постъпили във фронт -офис „Административно обслужване“, 10 карти в „Приемен сектор -Лабораторни изследвания“.

Всички анкети са попълвани на място в момента на предоставяне на услугата в звената за административно обслужване на РЗИ- Перник. Попълнените анкетни карти са анонимни. Въпросите включени в анкетната карта са ясно формулирани, както и техните възможни отговори. Анкетната карта съдържа 12 въпроса.

I. Преглед на резултатите.

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

- ДА -13 отговора
- НЕ – 8 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 – 10 отговора
- от служители на инспекцията – 5 отговора
- друго – 6 отговора

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

- изчерпателна - 7 отговора
- разбираема – 11 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. – 6 отговора
- 15 мин. – 13 отговора
- 20 мин. – 1 отговор

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

- ДА – 13 отговора
- НЕ – 1 отговор
- Не мога да преценя – 7 отговора

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

- ДА – 14 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 – 2 отговора
- НЕ – 11 отговора
- Не мога да преценя – 8 отговора

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

- ДА – 0 отговора
- НЕ – 18 отговора
- Не мога да преценя – 3 отговора

Единадесети въпрос: **Кое от посоченото считате, 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
- обстановката, в която се предоставят услугите – 10 отговора

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

- да се подобри организацията на работа във фронт-офиса – 1 препоръка.

II. Обобщение на резултатите

Резултатите от анкетното проучване показват, че администрацията е разпознаваема от гражданите – ползват нашите услуги за втори и повече пъти, а малка част от тях се обръщат за услуга за първи път.

Сред каналите по които гражданите се информират за функциите на администрацията превес имат отговорите от интернет. Всички анкетирани потребители са открили лесно информация за инспекцията и считат, че документите и друга информация за услугите са били написани ясно и разбираемо.

Сред каналите по които гражданите се информират за функциите на администрацията превес имат отговорите от интернет. Всички анкетираните потребители са открили лесно информацията за инстекцията и считат, че документите и друга информация за услугите са били написани ясно и разбираемо.

По отношение на качеството на обслужване може да се направи извода, че времето за чакане при получаване на информация и/или обработка на документи в звеното за административно обслужване не надвишава 15 минути, а 6 човека от анкетираните е до 10 минути. Всички анкетираните отговарят, че исканата административна услуга е извършена в обявения срок и никой не съобщава, че му е искан или че е дал подкуп. Анкетираните потребители са дали положителна оценка и са доволни от комуникацията си с нашите служители във фронт-офиса на звеното за административно обслужване на РЗИ-Перник.

По отношение административното обслужване повечето от анкетираните смятат, че няма необходимост от промяна и само един е препоръчал да се подобри организацията на работата във фронт-офиса без да конкретизира, какво точно предлага да бъде променено.

Изводи:

Резултатите от анкетното проучване показват висока удовлетвореност на потребителите от предоставените услуги и информацията от РЗИ-Перник.

Всички анкетираните са доволни от отношението и компетентността на служителите и предоставената услуга, което е положителна оценка за административното обслужване на РЗИ-Перник.

Дата: 16.01.2017 г.
гр. Перник.

Изготвил:
Клара Будинова, главен секретар на РЗИ