

ДОКЛАД

за обобщаване и анализиране на резултатите
от попълнените анкетни карти за изследване удовлетвореността
на потребителите на административни услуги в РЗИ – Пловдив

Днес 19.12.2019 год. в изпълнение на „Инструкция за измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от РЗИ – Пловдив”, служителите /съгласно Заповед № 886/17.11.2015 год./ отвориха кутията за анкетни карти, където имаше пуснати 8 /осем/ броя анкетни карти.

През разглеждания период няма попълнени анкетни карти в електронен вид от интернет страницата на Инспекцията.

Настоящото проучване цели да покаже мнението на гражданите и потребителите на услуги, относно административното обслужване в Регионална здравна инспекция - Пловдив. Проучването е проведено чрез попълване на анкетни карти от потребителите на услуги в Инспекцията за периода 12.02.2019 год. до 19.12.2019 година

Попълнените анкетни карти са от частно лице в четири от случаите, които работят в сферата на: услугите, социалните дейности и строителния надзор, както и студент. Други три от анкетите, са попълнени от юридически лица, работещи в областта на медицината, строителството и хранителното производство. Едната анкета е попълнена от представител на институция. От което следва, че служителите на РЗИ – Пловдив, обслужват и работят с всеобхватни и разнородни по вид дейности и професии.

По отношение на възраст и образование: шестима от потребителите, са с висше образование, а единият е студент. Възрастта им е между 21 и 63 години, което показва, че това са основно хора в трудова/активна възраст.

След извършения анализ на анкетните карти, се установи, че на въпроса:

„В рамките на законоустановения срок ли беше извършена желаната от Вас административна услуга от РЗИ- Пловдив?” има 8 /осем/ отговора „ДА”, което е 100 % удовлетвореност.

На втория въпрос „Обслужилият Ви персонал беше ли компетентен?” отговорите са – 8 /осем/ пъти „ДА”, което отново е 100 % удовлетвореност.

Трети въпрос: „Обслужването беше ли любезно?” – 8 /осем/ пъти „ДА” или 100 % удовлетвореност

Четвърти въпрос: „Оказаха ли Ви съдействие служителите при попълването и подаването на документите?” - 8 /осем/ пъти „ДА”, което е също 100 % удовлетвореност.

Пети въпрос: „Били ли сте свидетел на корупционна проява от страна на служител на РЗИ - Пловдив?” - 100% са отговорили с „НЕ”.

Шести въпрос: „Одобрявате ли предоставянето на административни услуги по електронен път?” – всички отговори са „ДА” - 100 % одобрение.

На седмия въпрос: „Удовлетворен/а ли сте от организацията на услугите и качеството на обслужването?”– имаме 8 /осем/ пъти „ДА” или 100 % удовлетвореност.

Като може да се обобщи, че общата оценка на удовлетвореността, на попълнените анкетни карти е 100 % удовлетвореност.

Изказани са положителни оценки към служителите на администрацията, окачени са като – „винаги отзивчиви и компетентно обслужват гражданите”, „изключително любезно и компетентни”, както и „перфектни“.

Изказаните препоръки, са за: „намаляване на административната тежест“, „допълнителни хора и нов скенер“, „внедряване на ел. система в дейността, бързо и прозрачно изпълнение на услугите“, по-малко бюрокрация и икономия на време и материали – по малко описване на извършените изследвания, във фактурите.

Служителите от звеното за административно обслужване, са поставили необходимите бланки на видно място - до самата кутия, която е обозначена за целта и напомнят на клиентите да попълват анкети, в които да изкажат мнението си от работата на служителите от Инспекцията.

19.12.2019 год.