



РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ

П Л О В Д И В

ДОКЛАД

за обобщаване и анализиране на резултатите от попълнените анкетни карти за изследване удовлетвореността на потребителите на административни услуги в РЗИ – Пловдив през 2021 год.

Съгласно изискванията на Наредбата за административното обслужване и „Инструкция за измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от РЗИ – Пловдив“, 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, като проучването и измерването на удовлетвореността се извършва периодично.

РЗИ – Пловдив, използва следните средства за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги: Кутия за мнения и препоръки; Анкетна карта по утвърден образец, поставена в центъра за административно обслужване; Сигнали, жалби, предложения и мнения във връзка с качеството на административното обслужване, подадени по поща, факс, електронна поща или лично в звеното за административно обслужване.

ОСНОВНИ ЦЕЛИ:

Подобряване на достъпа до административни услуги и повишаване на качеството им. Улесняване на гражданите и физическите лица при получаването на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентиранияте срокове. Проучване на оценката на потребителите на административни услуги за административното обслужване в РЗИ – Пловдив. Събиране на конкретни предложения на потребителите на услуги за административното обслужване с цел повишаване на удовлетвореността. Анализ на резултатите и оценка на факторите с цел предприемане на мерки за подобряване на административното обслужване.

НАЧИН НА ПРОВЕЖДАНЕ НА ПРОУЧВАНЕТО:

Проучването е насочено към всички потребители на административни услуги в РЗИ – Пловдив и е с доброволен принцип за участие. През периода 01.01.2021 г. - 31.12.2021 г. потребителите на административни услуги, предоставяни от РЗИ – Пловдив, са осъществили обратна връзка относно административното обслужване чрез различни средства, както следва: Анкетна карта по утвърден образец – 9 брой попълнени анкетни карти.

Основни цели на анкетата са установяване нивото на удовлетвореност на потребителите от предоставяните от РЗИ – Пловдив административни услуги, както и получаване на информация във вид на коментари и препоръки към административното обслужване.

Попълнените анкетни карти са от: частни лица – 6 бр., юридически лица – 2 бр., и представител на институция – 1 бр., работещи в сферата на: образование, здравеопазване, култура, траурни дейности и услуги, от което е видно, че служителите на РЗИ – Пловдив, обслужват всеобхватни и разнородни по вид дейности и професии.

По отношение на възраст и образование клиентите попълнили анкетни карта са с висше образование – 6 бр. и на възраст между 36 - 89 години.

Анкетната карта съдържа закрити въпроси и такива със свободен отговор. Въпросите, на които следва да отговарят потребителите на административни услуги са следните:

„Лесно достъпно ли е помещението, в което се помещава ЦАО на РЗИ – Пловдив“, всички анкетирани са дали положителен отговор;

На втория въпрос „В рамките на законоустановения срок ли беше извършена, желаната от Вас административна услуга от РЗИ- Пловдив?“, всички анкетирани са дали положителен отговор;

Трети въпрос: „Обслужилият Ви персонал беше ли компетентен?“ всички анкетирани са дали положителен отговор;

Четвърти въпрос: „Обслужването беше ли любезно?“, всички анкетирани са дали положителен отговор;

Пети въпрос: „Оказаха ли Ви съдействие служителите при попълването, подаването и получаването на документите?“, всички анкетирани са дали положителен отговор;

Шести въпрос: „Предпочитате ли предоставянето на административни услуги по електронен път?“, в шест от случаите отговорите на анкетирани са ДА, а в останалите три – НЕ;

Седми въпрос: „Удовлетворен/а ли сте от организацията по предоставяне на услуги и качеството на обслужването?“, всички анкетирани са дали положителен отговор;

Осми въпрос: „Получихте ли необходимата Ви информация относно желаната от Вас административна услуга?“, всички анкетирани са дали положителен отговор;

Девети въпрос: „Удовлетворени ли сте от предоставените Ви от РЗИ – Пловдив възможности за заплащане на таксата по предоставяната ви услуга?“, всички анкетирани са дали положителен отговор;

Десети въпрос: „Има ли нещо в работата на администрацията на РЗИ – Пловдив, което Ви допада или не одобрявате, моля споделете“ е с отворен отговор и са споделени само добри и положителни коментари за работата на Инспекцията;

Единадесети въпрос: „Какви препоръки за работата ни бихте направили?“, също е с отворен отговор и добри отзиви, направена е само една препоръка „да се усъвършенстват услугите предоставяне по електронен път“.

РЕЗУЛТАТИ:

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

Служителите от ЦАО, са поставили бланки на анкетни карти на видно място - до самата кутия, която е обозначена за целта и напомнят на клиентите да ги попълват и изказват мнението си от работата на служителите в Инспекцията

Получената и анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите, при нужда се обсъждат и консултират със служителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса, както и с представители на гражданското общество.

В резултат на получената, анализираната и консултираната информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се предприемат действия за подобряване на административното обслужване при необходимост. Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността се уведомяват за предприетите действия и за резултатите от тях.

Администрацията ще продължи периодично да изследва и оповестява, удовлетвореността на потребителите от административното обслужване.

РЗИ - Пловдив