



РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПЛОВДИВ

УТВЪРДИЛ,
ДИРЕКТОР РЗИ – ПЛОВДИВ / Д-Р СИЙКА ДИМЧЕВА /

ДОКЛАД ЗА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ПРОУЧВАНЕ И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ – ПЛОВДИВ ЗА ПЕРИОДА 01.01.2023 год. – 31.03.2023 год.

През периода РЗИ – Пловдив е приложила следните методи за обратна връзка и измерване удовлетвореността на потребителите:

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
4. анализ на медийни публикации;

1. Извършване на анкетни проучвания.

След отваряне на кутията за анкетни карти е установено, че за периода има пуснати 2 / две / анкетни карти.

Попълнените анкетни карти са от физически лица, работещи в сферата на образованието и в сферата на спорта.

По отношение на възраст и образование: лицата са с висше образование и са на възраст 39 и 52 години /т.е. в активна възраст/.

На въпросите е отговорено по следния начин:

На 1-ия въпрос: „Лесно достъпно ли е помещението, в което се помещава Центъра за административно обслужване на РЗИ – Пловдив?“ – отговора е „4“, което е най-високата оценка, т.е. 100% удовлетвореност;

На 2-ия въпрос: „В рамките на законоустановения срок ли беше извършена желаната от Вас административна услуга от РЗИ- Пловдив?“ - отговора е „ДА“, което е 100 % удовлетвореност;

На 3-ия въпрос „Обслужилият Ви персонал беше ли компетентен?“ отговора е „4“, което е най-високата оценка, т.е. 100% удовлетвореност;

На 4-ия въпрос: „Обслужването беше ли любезно?“ – отговора е „4“, което е най-високата оценка, т.е. 100% удовлетвореност;

На 5-ия въпрос: „Оказаха ли Ви съдействие служителите при попълването и подаването на документите?“ - отговора е „4“, което е най-високата оценка, т.е. 100% удовлетвореност;

На 6-ия въпрос: „Предпочитате ли предоставянето на административни услуги по електронен път“ – отговорът е „ДА“;

На 7-ия въпрос: „Удовлетворен/а ли сте от организацията по предоставяне на услуги и качеството на обслужването?“ – отговора е „4“, което е най-високата оценка, т.е. 100% удовлетвореност;

На 8-ия въпрос: „Получихте ли необходимата Ви информация относно желаната от Вас административна услуга?“ – отговора е „4“, което е най-високата оценка, т.е. 100% удовлетвореност;

На 9-ия въпрос: „Удовлетворени ли сте от предоставените Ви от РЗИ – Пловдив възможности за заплащане на таксата по предоставяната Ви услуга отговора е „ДА“, което е 100 % удовлетвореност.

Както може да се обобщи, общата оценка на удовлетвореността е 100 %.

Изказани препоръки НЯМА.

Служителите от Центъра 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 изказват мнението си от работата на служителите от Инспекцията.

2. Провеждане на консултации със служителите

За периода е проведена една консултация със служителите, като метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите, за да използваме техните впечатления, защото контактуват ежедневно с потребителите в хода на осъществяване на административното обслужване. Срещата беше между служител от ЦАО и служители от един специализиран отдел. Обсъдени бяха две от предоставените от РЗИ – Пловдив административни услуги. Не се констатира неудовлетвореност от страна на потребителите, въпреки трудностите при тяхното реализиране.

3. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали.

През периода е подаден един сигнал до директора на РЗИ – Пловдив по електронната поща на инспекцията. Касае спазване на работното време от служители на специализираната администрация, но не е свързан с административното обслужване.

През периода има постъпили 5 /пет/ броя благодарствени писма по електронната поща на инспекцията, с която граждани изказват своите впечатления за вниманието, отделеното време, бързата реакция и съдействието, което им е указано от наша страна.

Няма постъпили предложения за подобряване на дейността ни.

4. Анализ на медийните публикации.

През първото тримесечие на 2023 г. има два материала в средствата за масово осведомяване свързани с дейността на РЗИ – Пловдив.

Единият е свързан с изказване на благодарност от страна на Български младежки червен кръст – Пловдив към РЗИ – Пловдив като техен верен партньор.

Другият е свързан с шум от трансформатор от подстанция „Прослав“, като е публикуван и нашият отговор до медията, с подробни разяснение за предприетите от нас действия по проблема.

В публикациите не е имало данни, насочени към административното обслужване.

Изводи:

Въз основа на получените резултатите може да се направят следните изводи за административното обслужване в РЗИ – Пловдив за анализирания период:

1. Всички анкетирани дават положителна оценка за работата в инспекцията и нямат предложения за подобряване на последната.

2. Работата на служителите е оценена като компетентна и качествена, с добро отношение към потребителя.

През първото тримесечие на 2023 год. РЗИ - Пловдив премина изцяло електронен документооборот. Срегнахме известни трудности по реализиране на процеса, но благодарим на ползвателите на предоставените от нас електронни услуги за разбирането.

Продължихме да търсим активното мнение на гражданите и бизнеса, и предприехме действия по повишаване на професионалната подготовка на служителите ни в областта на административното обслужване.

Анализирахме трудностите, които срещнахме по предоставянето на електронните административни услуги и търсим най-доброто решение на проблемите, които възникнаха в работата ни.

Изготвил:

Гл. секретар г. г. Язова