УТВЪРЖДАВАМ.....
ДИРЕКТОР РЗИ – БЛАГОЕВГРАД
..... год.

РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ БЛАГОЕВГРАД

Регионална здравна инспекция
Благоевград
Вх.№ 75-116
Дата 27.01.2023 г.

АНАЛИЗ
НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ АНКЕТНИТЕ КАРТИ ЗА ИЗСЛЕДВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ОТ РЗИ-БЛАГОЕВГРАД ЗА 2022 ГОД.

ПРАВНО ОСНОВАНИЕ: Анализът е изготвен във връзка с разпоредбите на чл. 24 от Наредба за административното обслужване (изм. ДВ. бр.47 от 24 Юни 2022г.).

ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ: Административното обслужване на гражданите и юридическите лица в РЗИ – Благоевград се осъществява от служители от Дирекция „Административно-правно, финансово и стопанско управление" на принципа „едно гише" – фронт офис с местонахождение: гр. Благоевград, ул. „Братя Миладинови" № 2. Обособено е място за попълване на Анкетните карти, като за обратна връзка е поставена запечатана кутия, в която да се поставят след попълване. Също така е поставена и книга за похвали и оплаквания, в която потребителите на административните услуги, предоставяни от РЗИ – Благоевград, могат да изразят своето мнение във връзка с административното обслужване.
Анкетната карта за оценка на качеството на услугите, предоставяни от РЗИ - Благоевград съдържа следните критерии за оценка: достъп до работното място, време за обслужване, полезност на получената информация, яснота и точност на получената информация, оценка на обстановката, качество на изпълнение на услугата, оценка на отношението на служителите към клиентите, проблеми при общуване със служителите на администрацията, както и отворен въпрос, който дава възможност за даване на препоръки за подобряване обслужването в РЗИ – Благоевград в свободна форма. Анкетните карти са анонимни. Анонимността на анкетата е допълнителен стимул за гражданите и юридическите лица – потребители на административни услуги, да изразят своето мнение.

ЦЕЛ: Целта на анкетното проучване е да даде информация за нагласите на потребителите на административни услуги в РЗИ – Благоевград, като детерминира най-обща представа за качеството на административното обслужване в инспекцията и степента на удовлетвореност на потребителите на административни услуги. На база получените резултати и направените изводи могат да се формулират препоръки за подобряване качеството на обслужването и усъвършенстване на предлаганите услуги. Така получената и обобщена информация може да бъде полезен източник за формулиране на по-нататъшните цели и приоритети на РЗИ – Благоевград в сферата на административната политика. Изследването не може да претендира за представителност, но все пак може да даде ориентировъчна картина за отношението на юридическите лица и гражданите към административното обслужване в РЗИ – Благоевград.

ОБХВАТ: Проучването обхваща периода от 01.07.2022 г. – 31.01.2023 г. и е проведено по метода на пряката анкета, като е ориентирано изцяло към потребителите на административни услуги в РЗИ –Благоевград.

СТРУКТУРА НА УЧАСТНИЦИТЕ В АНКЕТАТА: През разглеждания период са постъпили **5** броя попълнени анкетни карти и 6 отзива в книгата за похвали и оплаквания. Анкетни карти в електронен вид не са получени.

АНАЛИЗ НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ АНКЕТНИТЕ КАРТИ:

Незначителен брой от ежедневния поток потребители на административните услугите на инспекцията са пожелали да изразят личната си позиция за осъществяваното административно обслужване, а предоставения достъп до средствата за обратна връзка е свободен и анонимен. Малкият брой попълнени анкетни карти затруднява формулирането на изчерпателни заключения, а получената картина от обработените резултати дава обща представа за нивото на административното обслужване в РЗИ –Благоевград.

През отчетния период 100 % от респондентите са отбелязали положителни отговори по отношение на качеството на полученото административно обслужване, което показва, че като потребители на услугите на инспекцията са получили нужното отношение и съдействие от служителите ѝ.

100 % от анкетираните са удовлетворени от информацията, която са получили от служителите на фронт офиса, като я намират за полезна, ясна и точна.

На въпроса, който касае времето, за което клиента е чакал да бъде обслужен, 100 % от анкетираните са отговорили, че не се е налагало да чакат и са били обслужени в рамките на 10 минути.

100 % от анкетираните са удовлетворени от отношение на служителите на администрацията, като са посочили, че не са срещнали проблеми при общуването.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ:

Обработката и анализът на резултатите от анкетата дават положителна оценка за нивото и качеството на административно обслужване в РЗИ – Благоевград.

Анкетираните дават положителни оценки за обстановката, за бързината на обслужване, за полезността, яснотата и точността на предоставяната информация от РЗИ – Благоевград, за отношението на служителите при предоставянето на съответните услуги, за качеството на изпълнение на услугите и оценяват положително действията на РЗИ – Благоевград.

РЗИ – Благоевград ще продължи да поддържа открит диалог с потребителите на административни услуги с цел подобряване и усъвършенстване на административното обслужване и повишаване удовлетвореността на потребителите.

Изготвил:.....
Г. Николова
Директор на дирекция „АПФСО“