



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО
РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ
ГР.СТАРА ЗАГОРА

УДОВЛЕТВОРЕНОСТ НА ГРАЖДАНИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ



2014 г.

СИСТЕМА ЗА ОЦЕНКА РАБОТАТА НА СЛУЖИТЕЛИТЕ В РЗИ – СТАРА ЗАГОРА

- ❖ Анкетно проучване мнението на гражданите относно административното обслужване в РЗИ – Стара Загора

/ проведено в периода 01.01.2014 г. – 31.12.2014 г. /

ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ РАБОТАТА НА РЗИ – СТАРА ЗАГОРА

- ❖ ЦЕЛ НА ИЗСЛЕДВАНЕТО – *да бъде установена доминиращата нагласа сред преките потребители по съществени въпроси, свързани с качеството на административните услуги в РЗИ – Стара Загора*
- ❖ ПРЕДМЕТ НА ИЗСЛЕДВАНЕТО – *да бъде изградена реалистична картина за доминиращите мнения и оценки за работата и отношението към гражданите на служителите от РЗИ – Стара Загора*

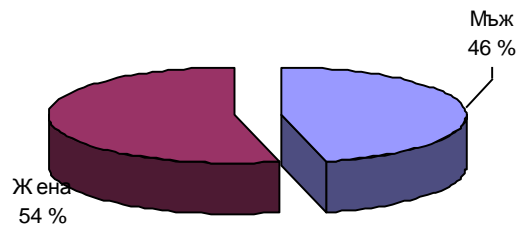
ТЕХНИЧЕСКИ ХАРАКТЕРИСТИКИ НА ИЗСЛЕДВАНЕТО

- ❖ МЕТОД ЗА НАБИРАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯТА – *анкетна карта и книга за похвали и оплаквания*
- ❖ ФОРМИРАНЕ НА ИЗВАДКАТА – *случаен подбор сред гражданите, ползващи услугите на РЗИ – Стара Загора*

РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТНОТО ПРОУЧВАНЕ

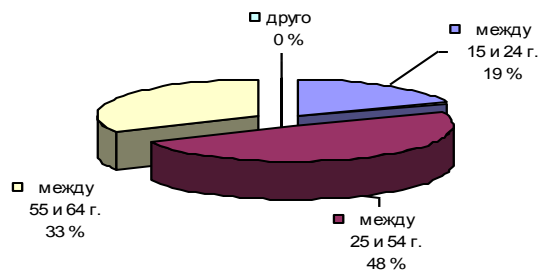
1. Вашият пол е:

- Мъж – 48 отговора
- Жена – 56 отговора



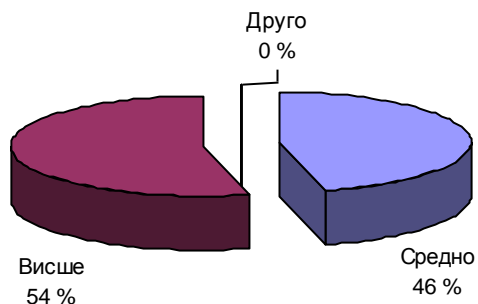
2. В коя възрастова категория попадате?

- между 15 и 24 години – 20 отговора
- между 25 и 54 години – 50 отговора
- между 55 и 64 години – 34 отговора
- друго – 0 отговора



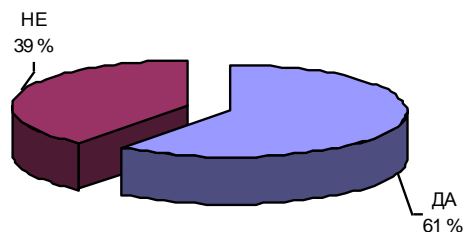
3. Вашето ниво на завършено образование е:

- средно – 48 отговора
- висше – 56 отговора
- друго – 0 отговора



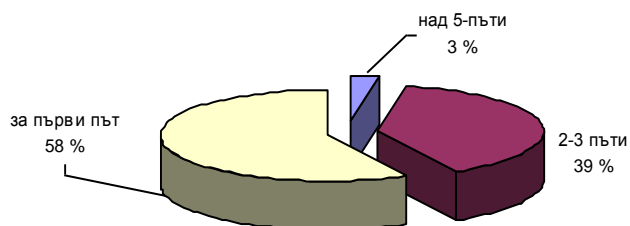
4. Досега използвали ли сте услуги, предоставяни от РЗИ – Стара Загора?

- ДА – 63 отговора
- НЕ – 41 отговора



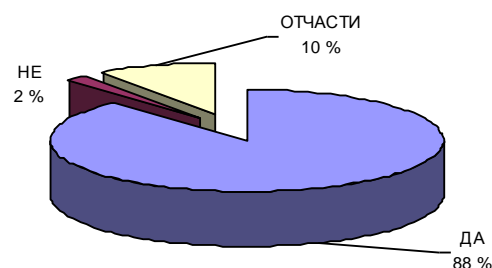
5. Колко пъти през последните три месеца сте посещавали РЗИ?

- над 5-пъти – 3 отговора
- 2-3 пъти – 41 отговора
- за първи път – 60 отговора



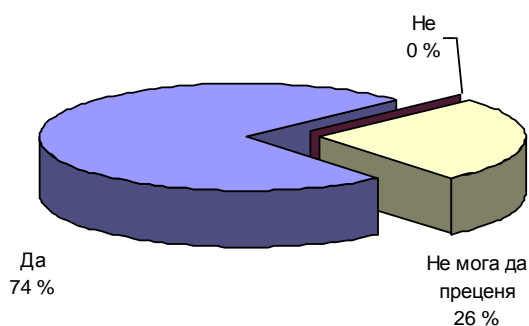
6. Удовлетворени ли сте от качеството на административното обслужване в РЗИ?

- ДА – 92 отговора
- НЕ – 2 отговора
- ОТЧАСТИ – 10 отговора



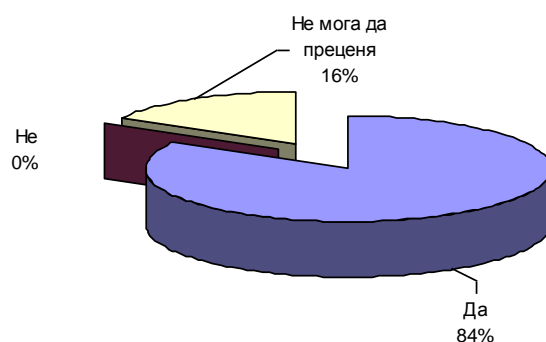
7. Вие получавате ли точна, ясна, пълна, на достъпен и разбираем за Вас език информация?

- ДА – 77 отговора
- НЕ – 0 отговора
- НЕ МОГА – 27 отговора
- ДА ПРЕЦЕНЯ



8. Служителите от РЗИ – Стара Загора се отнасят към Вас отзивчиво, любезно, професионално, отговорно, компетентно, с уважение и зачитане на Вашите права.

- ДА – 87 отговора
- НЕ – 0 отговора
- НЕ МОГА – 17 отговора
- ДА ПРЕЦЕНЯ



ОБОБЩЕНИЕ НА РЕЗУЛТАТИТЕ ЗА АНАЛИЗ И ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕРИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Анкетирането е проведено от 01.01.2014 г. до 28.12.2014 г. сред потребителите на административни услуги, предоставяни от РЗИ – Стара Загора. Анкетните карти са анонимни. Въпросите включени в анкетната карта са ясно формулирани, както и техните възможни отговори.

За провеждане на проучването се използва метода „Анкетирание на мястото на получаване на услугата”, при който потребителя дава своето мнение непосредствено след получаване на съответната услуга посредством попълването на Анкетна карта.

Анкетната карта съдържа 8 въпроса.

Попълнени са 104 броя анкетни карти.

Резултатите от проведеното проучване показват, че потребителите на административни услуги, предоставяни от РЗИ – Стара Загора, независимо, дали са граждани, представители на бизнеса или на определени институции, проявяват положително отношение към дейността на РЗИ – Стара Загора.

При отговорите на някои от поставените в анкетата въпроси процентното съотношение между някои от възможните отговори е близко или равно.

Въпросът, отнасящ се до качеството на услугите, получава от анкетирания високи проценти при отговор „ДА”, което е показател за устойчивост в качеството на услугите, тъй като явно в мнението на потребителите съществува известно колебание между вариантите за отговор.

При разбора на получените от проучването резултати прави впечатление високият процент отговори „2 – 3 пъти” и “За първи път”, касаещ интензитета на посещенията на РЗИ – Стара Загора от страна на потребителите на услуги при необходимост от получаване на определена услуга. За пълнота на анализа тук трябва да отчетем факта, че посещенията могат да са повече от едно не поради невъзможност за извършване на услугата от страна на РЗИ, а при установени от служителите непълноти при предоставената от потребителя документация.

В обобщение на проведеното проучване и в интерес на настоящия анализ е задължително да отбележим, че висок процент анкетирани изразяват своята удовлетвореност от отношението на служителите от РЗИ – Стара Загора при установяване на служебен контакт с потребителите. Не на последно място анкетираният смята, че служителите са подготвени професионално, като също отбелязват, че са получили лесно и изчерпателна информация относно искана от тях административна услуга.

Споменатите факти - извадка от направения анализ, пряко касаят дейността на РЗИ – Стара Загора и възможностите за постоянното подобряване и модернизиране на процесите в администрацията, тъй като добрата професионална подготовка и коректното и позитивно отношение от страна на служителите са предпоставка за устойчивост и гаранция за успешна реализация на целите на РЗИ – Стара Загора.

Дата: 16.02.2015 г.