

ДОКЛАД ЗА 2020 г.

ОТНОСНО УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ В РЗИ ПАЗАРДЖИК

През 2020 г. в РЗИ Пазарджик са постъпили 28 бр. анкети – регистриращи удовлетвореността на потребителите на услуги.

Всички анкети са подадени във фронт офис „Административно обслужване – Гише 1“.

Резултатите от обработените анкети са следните:

Най-често анкетираните са ползвали следните услуги:

- 89.3% - „Изследвания на ЛЗК“, „Лабораторни анализи и изследвания“ – 60.7%, „Издаване на разрешителни“ – 3.6%; „Издаване на удостоверение за регистрация“- 10.7%, „Медицински изследвания“ – 35.7%.

Процентите надхвърлят 100%, защото е посочен повече от един възможен отговор.

Основните източници на информация, които потребителите използват са: „Интернет страницата на РЗИ Пазарджик“ – 85.7%; „Посещението на място“ – 78.6%, „Близки и познати“ – 17.9%; „Нормативните актове“ 28.6%, „Печатни и електронни медии“ – 21.4%.

96.4% от запитаните определят досъпа до предоставяната от РЗИ информация за лесен, 3.6% го определят като затруднен.

96.4% от анкетираните считат, че служителите се държат с клиентите вежливо и с уважение.

Приблизително за 50% от респондентите, качеството на предоставяните услуги е „отлично“, 39.3% го отбелязват като „много добро“ и 7.1% като „добро“. 3.6% от анкетираните са дали задоволителни оценки по отношение качеството на предоставяните услуги и 0% за лошо отношение.

67,9% от запитаните, на въпроса „Според Вас, трябва ли да се промени процесът на предоставяните услуги“ отговарят с „Не“, а 32,1% с „Да“.

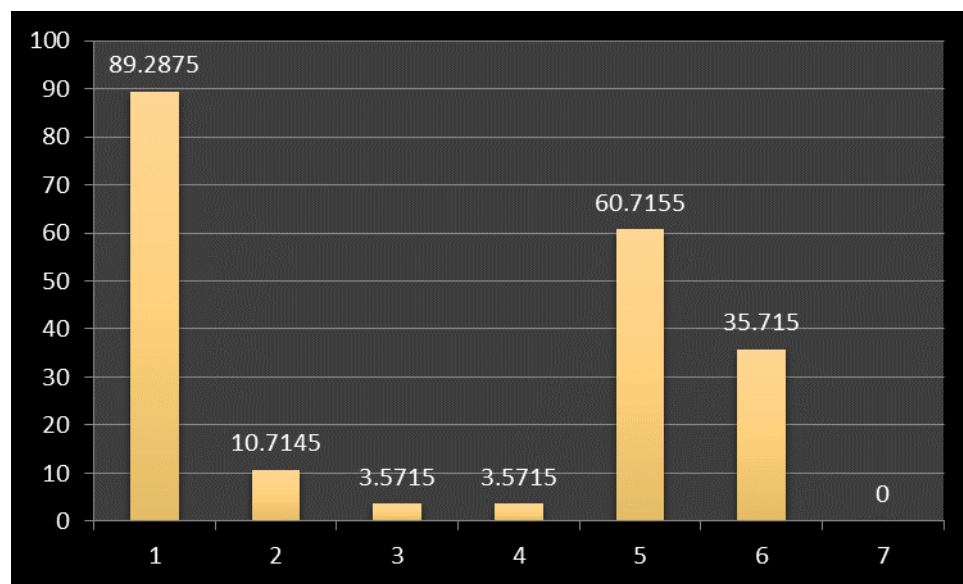
Таблицы за измерване удовлетвореността на потребителите 2020 г.

Попълнени анкети през 2020 г. – 28 бр.

1.в. „Най-често използвате следните услуги, предоставяни от РЗИ Пазарджик“ *

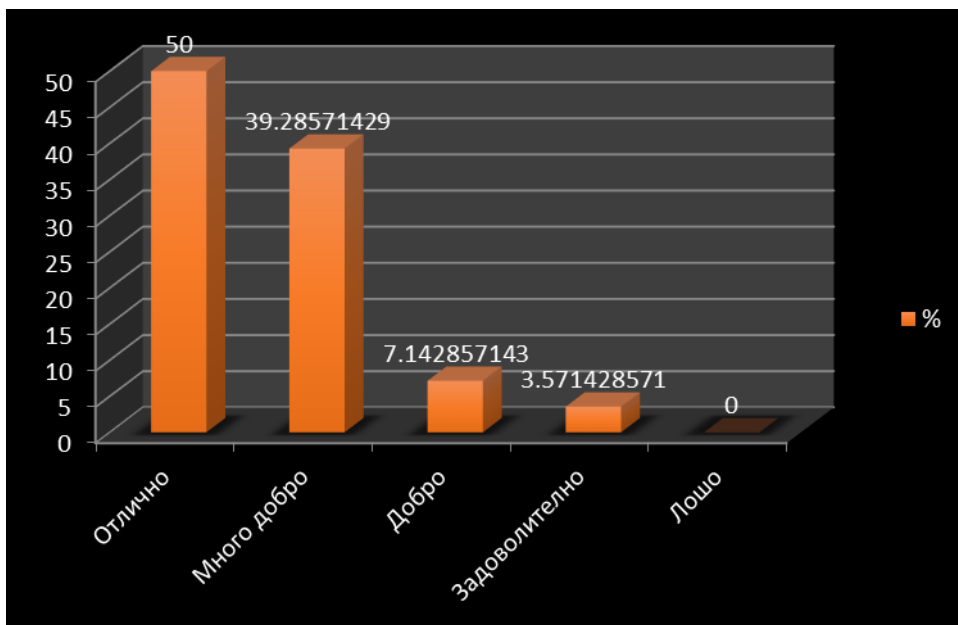
Ползва ли/Вид на услугата	Бр.	%
Изследвания за ЛЗК	25	89.2875
Издаване на удостоверение за регистрация	3	10.7145
Издаване на здравно заключение/становище	1	3.5715
Издаване на разрешителни	1	3.5715
Лабораторни анализи и изследвания	17	60.7155
Медицински изследвания	10	35.715
Други	3	0

*процентите надхвърлят 100%, защото е възможен повече от един отговор



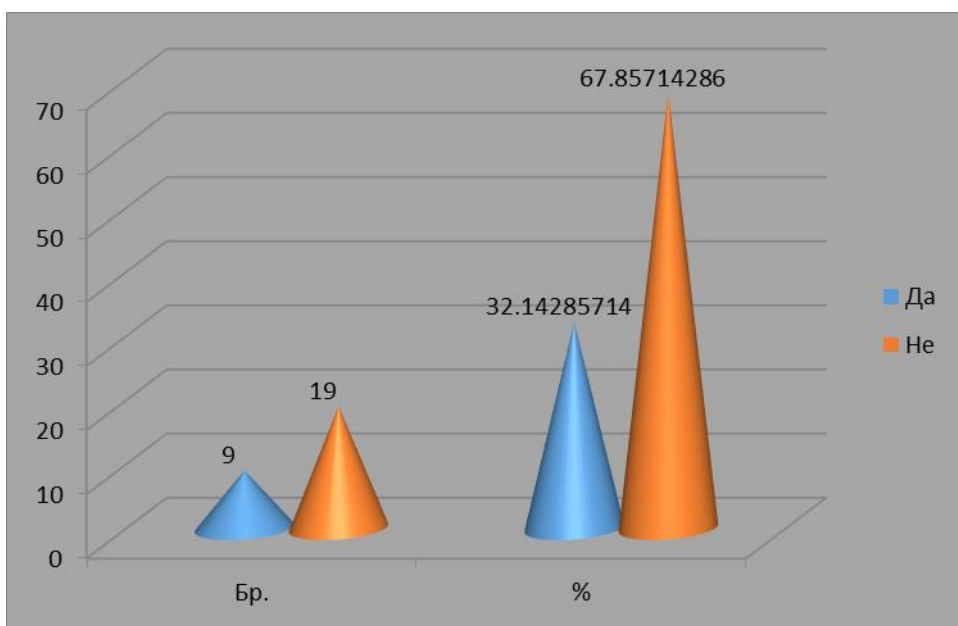
2.в. „Според Вас, качеството на предоставяните от РЗИ Пазарджик услуги е:”

	Бр.	%
Отлично	14	50
Много добро	11	39.2857
Добро	2	7.14286
Задоволително	1	3.57143
Лошо	0	0



3.в. „Според Вас, трябва ли да се промени процесът на предоставяне на услуги“ - процентно разпределение към броя на отговорилите

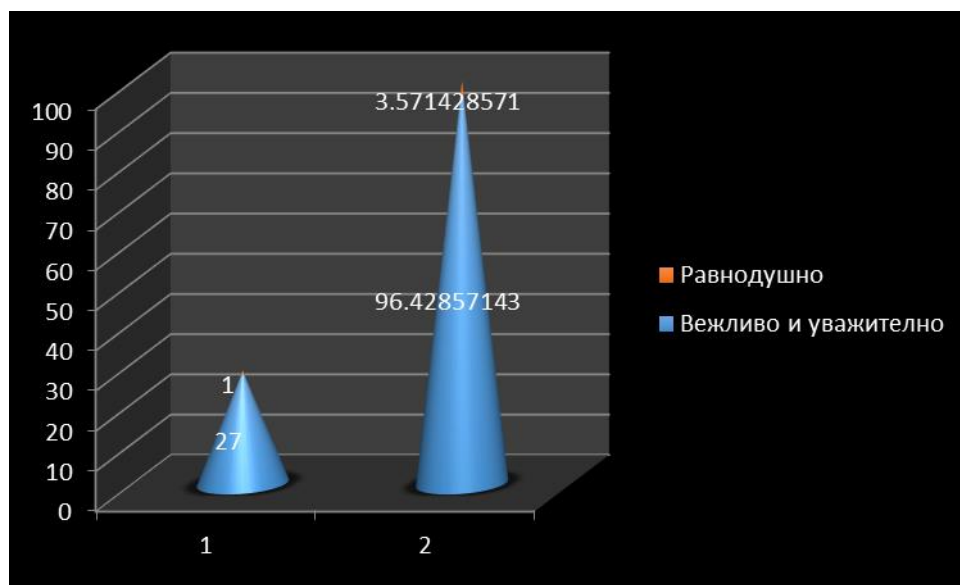
	Бр.	%
Да	9	32.1429
Не	19	67.8571



4.в. „Ако да, какво бихте променили“

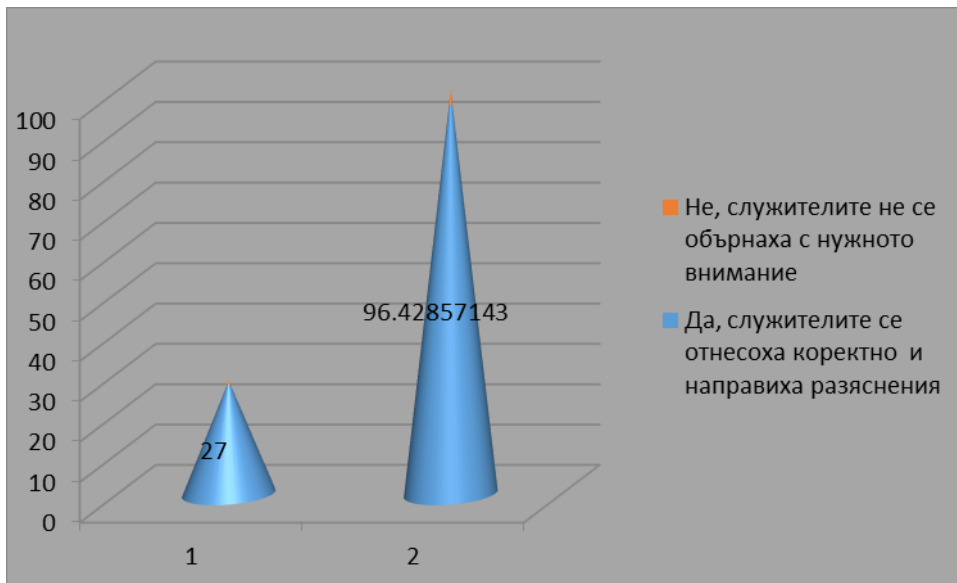
5.в. „Отношението на служителите от РЗИ към Вас е:”

	Бр.	%
Вежливо и уважително	27	96.4286
Равнодушно	1	3.57143



6.в. „Оказано ли Ви беше нужното съдействие от страна на служителите на РЗИ за решаване на Вашия въпрос:“ - процентно разпределение към броя на отговорилите

	Бр.	%
Да, служителите се отнесоха коректно и направиха нужните разяснения	27	96.4286
Не, служителите не се обърнаха с нужното внимание	1	3.57143



7.в. „Кои източници на информация информация използвате най-често за услугите и дейностите, предоставяни от РЗИ Пазарджик във връзка с осъществяване на държавния здравен контрол.“

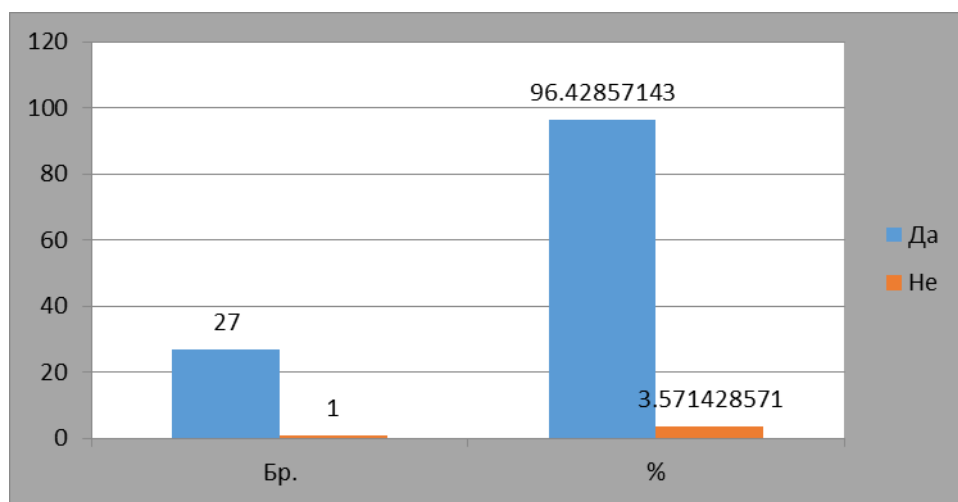
Източник на информация	Бр.	%
Интернет страницата на РЗИ	24	85.7132308
Нормативни актове	8	28.5710769
Печатни и електронни медии	6	21.4283077
Посещение на място	22	78.5704615
Близки и познати	5	17.8569231

*процентите надхвърлят 100%, защото е възможен повече от един отговор



8.в. „Имате ли лесен достъп до такава информация” - процентно разпределение към броя на отговорилите

	Бр.	%
Да	27	96.4285714
Не	1	3.57142857



9.в. „Ако не, по какви причини“

10.в. Възраст - процентно разпределение към броя на отговорилите

	Бр.	%
От 18 до 30	8	28.5714286
От 31 до 40	8	28.5714286
От 41 до 50	5	17.8571429
От 51 до 63	5	17.8571429
Над 63	2	7.14285714

