

ДОКЛАД ЗА 2021 г.

ОТНОСНО УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ В РЗИ ПАЗАРДЖИК

През 2021 г. в РЗИ Пазарджик са постъпили 41 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:

- 43,90% - „Изследвания на ЛЗК“, „Лабораторни анализи и изследвания“ –21,95%, други- 17,07%.

Основните източници на информация, които потребителите използват са: „Интернет страницата на РЗИ Пазарджик“ – 36,59%; „Посещението на място“ – 58,54%, „Нормативни актове“ – 5.2%; „Печатни и електронни медии“ – 7,32%.

97,56% от запитаните определят достъпа до предоставяната от РЗИ информация за лесен, 2,44% го определят като затруднен.

92,68% от анкетираните считат, че служителите се държат с клиентите вежливо и с уважение, равнодушно – 7,32%.

Приблизително за 68,29% от респондентите, качеството на предоставяните услуги е „отлично“, 21,95% го отбелязват като „много добро“ и 9,76% като „добро“. Не са регистрирани отрицателни отговори.

9,76% от запитаните, на въпроса „Според Вас, трябва ли да се промени процесът на предоставяните услуги“ отговарят с „Да“, а 90,24% с „Не“.

97,56% от анкетираните, на въпроса „Оказано ли Ви беше нужното съдействие от страна на служителите на РЗИ за решаване на Вашия въпрос“ отговарят с „Да“ и 2,44% с „Не“.

Възраст – процентно разпределение към броя на отговорилите: от 18 годишна възраст до 30 годишна възраст – 14,63%; от 31 годишна възраст до 40 годишна възраст – 21,95%; от 41 годишна възраст до 50 годишна възраст – 46,34%; от 51 годишна възраст до 63 годишна възраст – 12,20% и над 63 годишна възраст – 4,88%.

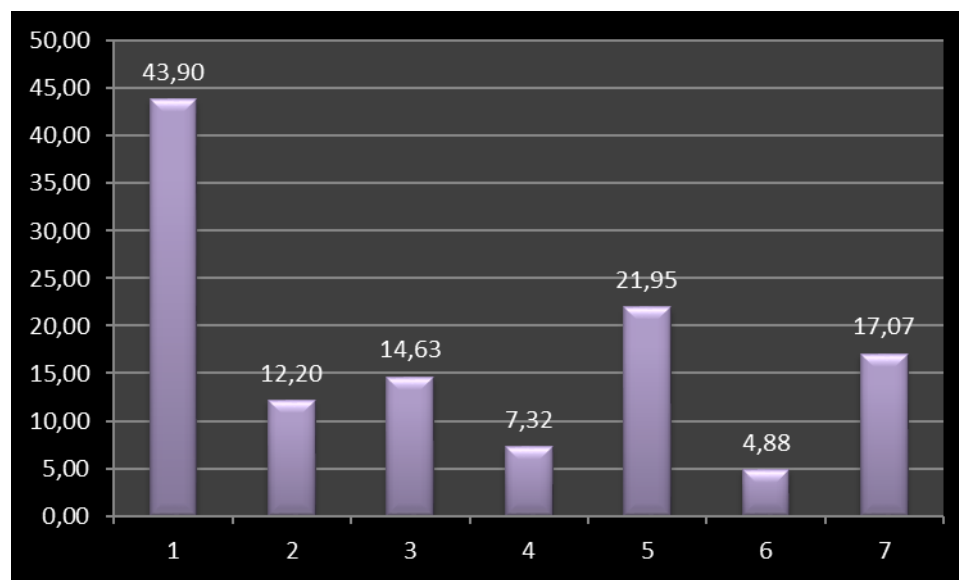
Таблицы за измерване удовлетвореността на потребителите 2021 г.

Попълнени анкети през 2021 г. – 41 бр.

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

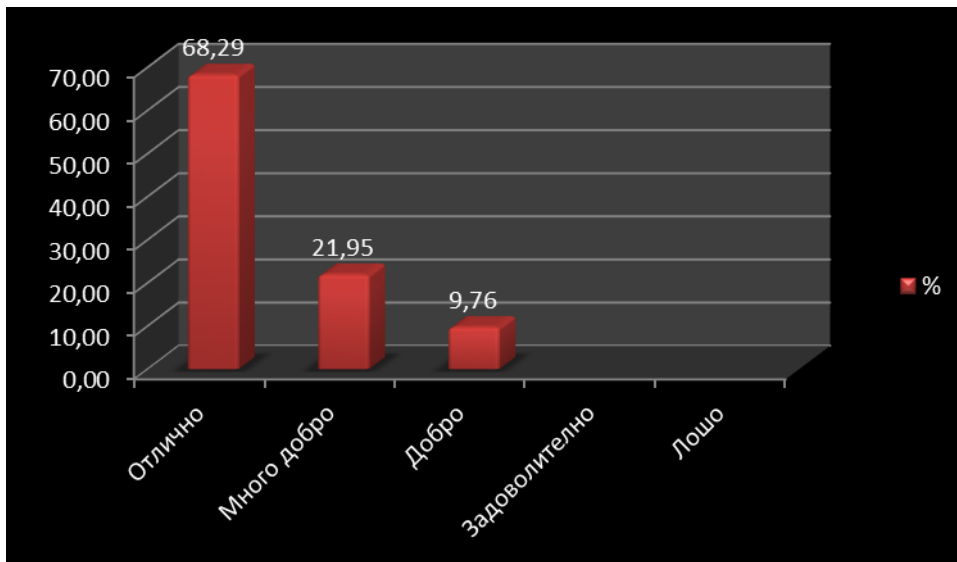
Ползва ли/Вид на услугата	Бр.	%
Изследвания за ЛЗК	18	43,90
Издаване на удостоверение за регистрация	5	12,20
Издаване на здравно заключение/становище	6	14,63
Издаване на разрешителни	3	7,32
Лабораторни анализи и изследвания	9	21,95
Медицински изследвания	2	4,88
Други	7	17,07

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



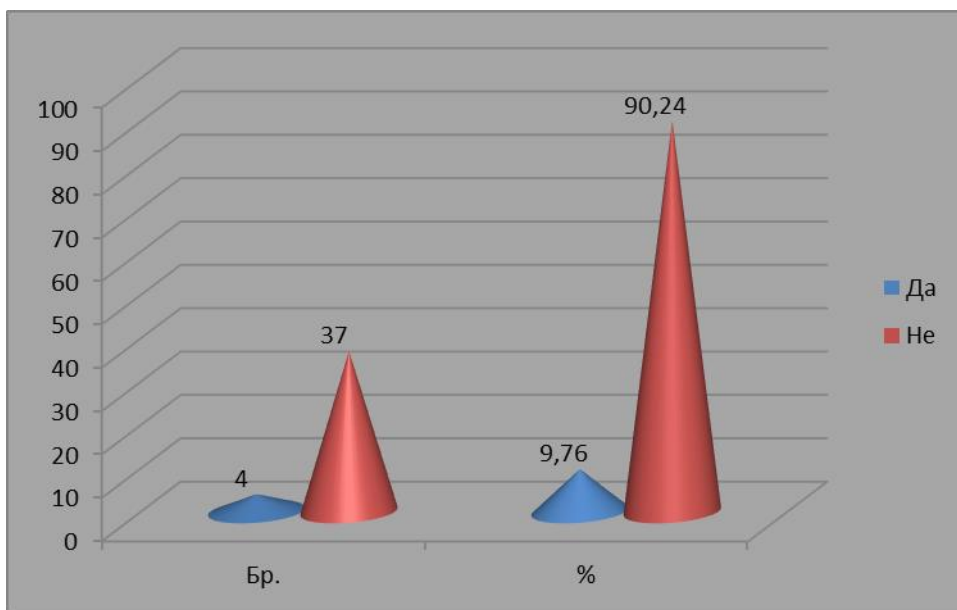
2.в. „Според Вас, качеството на предоставяните от РЗИ Пазарджик услуги е:”

	Бр.	%
Отлично	28	68,29
Много добро	9	21,95
Добро	4	9,76
Задоволително	0	
Лошо	0	



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

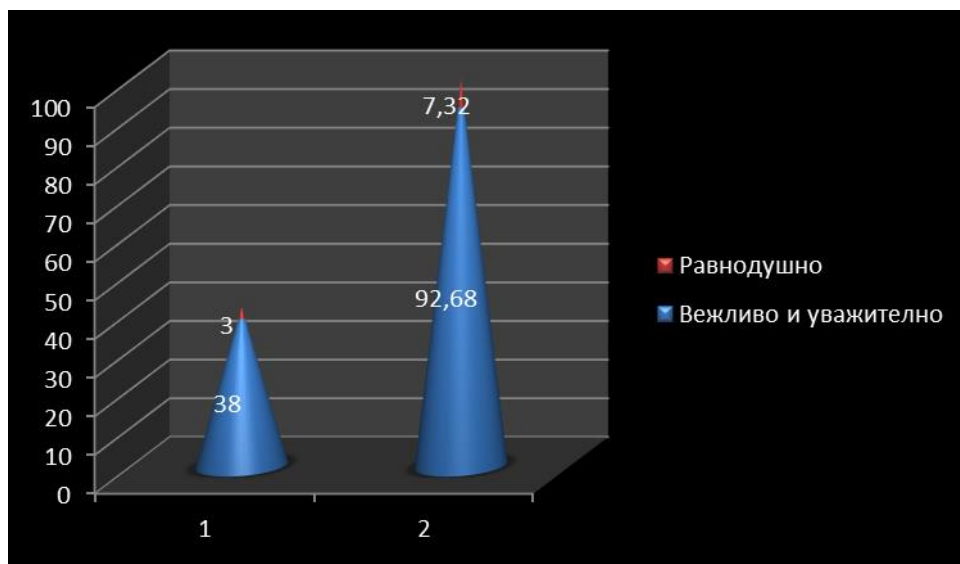
	Бр.	%
Да	4	9,76
Не	37	90,24



4.в. „Ако да, какво бихте променили“

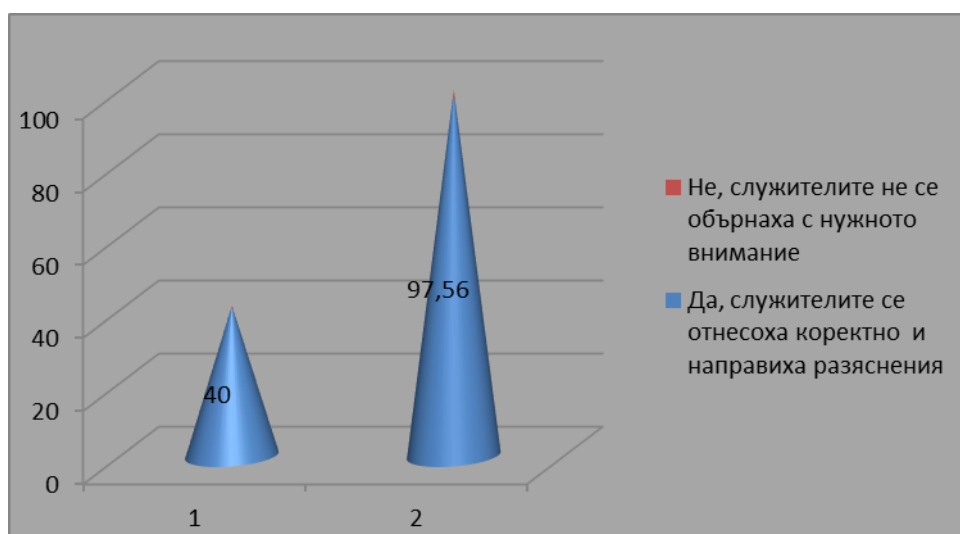
5.в. „Отношението на служителите от РЗИ към Вас е:“

	Бр.	%
Вежливо и уважително	38	92,68
Равнодушно	3	7,32



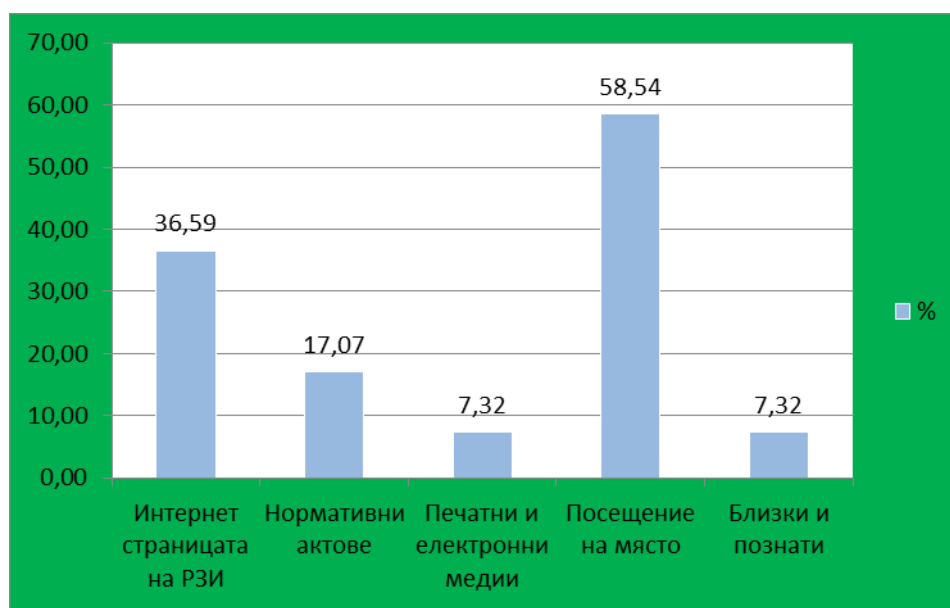
б.в. „Оказано ли Ви беше нужното съдействие от страна на служителите на РЗИ за решаване на Вашия въпрос:“ - процентно разпределение към броя на отговорилите

	Бр.	%
Да, служителите се отнесоха коректно и направиха разяснения	40	97,56
Не, служителите не се обърнаха с нужното внимание	1	2,44



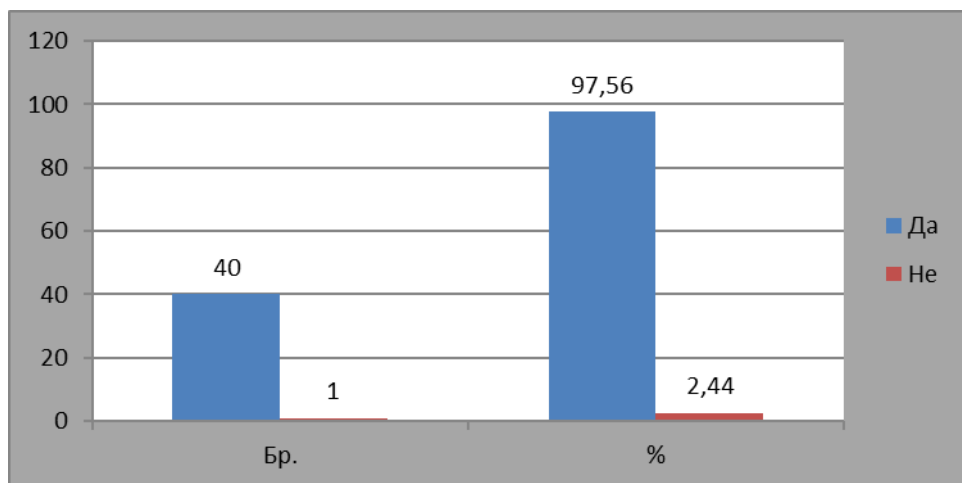
7.в. „Кои източници на информация използвате най-често за услугите и дейностите, предоставяни от РЗИ Пазарджик във връзка с осъществяване на държавния здравен контрол.“

Източник на информация	Бр.	%
Интернет страницата на РЗИ	15	36,59
Нормативни актове	7	17,07
Печатни и електронни медии	3	7,32
Посещение на място	24	58,54
Близки и познати	3	7,32



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

	Бр.	%
Да	40	97,56
Не	1	2,44



9.в. „Ако не, по какви причини“

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

	Бр.	%
От 18 до 30	6	14,63
От 31 до 40	9	21,95
От 41 до 50	19	46,34
От 51 до 63	5	12,20
Над 63	2	4,88

