

ДОКЛАД ЗА 2022 г.

ОТНОСНО УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ В РЗИ ПАЗАРДЖИК

През 2022 г. в РЗИ Пазарджик са постъпили 42 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:

- 66,06% - „Изследвания на ЛЗК“, „Лабораторни анализи и изследвания“ –15,24%, други- 40,64%.

Основните източници на информация, които потребителите използват са: „Интернет страницата на РЗИ Пазарджик“ – 37,83%; „Посещението на място“ – 57,85%, „Нормативни актове“ – 8,90%; „Печатни и електронни медии“ – 8,90%.

97,62% от запитаните определят достъпа до предоставяната от РЗИ информация за лесен, 2,38% го определят като затруднен.

97,62% от анкетираните считат, че служителите се държат с клиентите вежливо и с уважение.

Приблизително за 66,67% от респондентите, качеството на предоставяните услуги е „отлично“, 26,19% го отбелязват като „много добро“ и 7,14% като „добро“. Не са регистрирани отрицателни отговори.

4,76% от запитаните, на въпроса „Според Вас, трябва ли да се промени процесът на предоставяните услуги“ отговарят с „Да“, а 95,24% с „Не“.

97,62% от анкетираните, на въпроса „Оказано ли Ви беше нужното съдействие от страна на служителите на РЗИ за решаване на Вашия въпрос“ отговарят с „Да“.

Възраст – процентно разпределение към броя на отговорилите: от 18 годишна възраст до 30 годишна възраст – 21,43%; от 31 годишна възраст до 40 годишна възраст – 23,81%; от 41 годишна възраст до 50 годишна възраст – 33,33%; от 51 годишна възраст до 63 годишна възраст – 19,05% и над 63 годишна възраст – 2,38%.

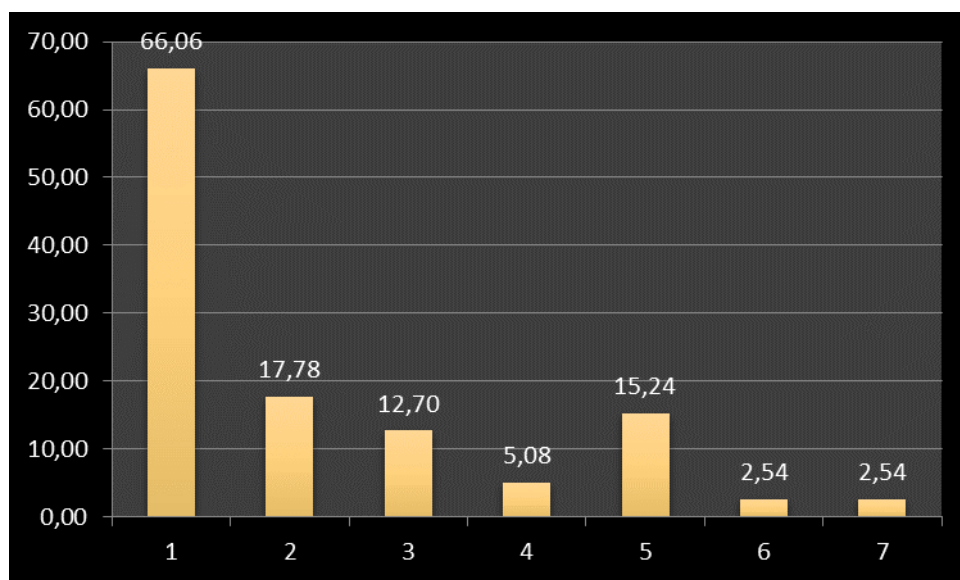
Таблицы за измерване удовлетвореността на потребителите 2022 г.

Попълнени анкети през 2022 г. – 42 бр.

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

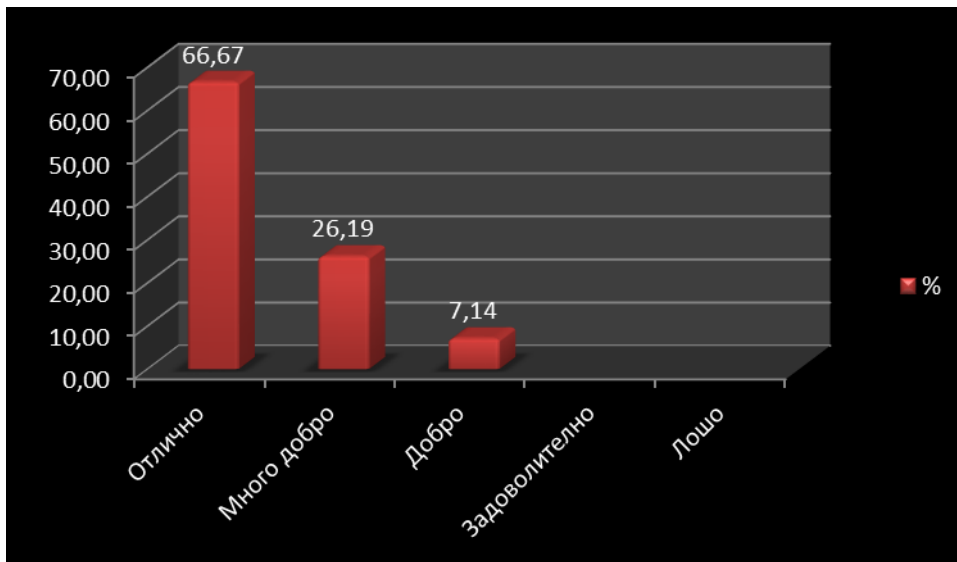
Ползва ли/Вид на услугата	Бр.	%
Изследвания за ЛЗК	26	66,06
Издаване на удостоверение за регистрация	7	17,78
Издаване на здравно заключение/становище	5	12,70
Издаване на разрешителни	2	5,08
Лабораторни анализи и изследвания	6	15,24
Медицински изследвания	1	2,54
Други	1	2,54

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



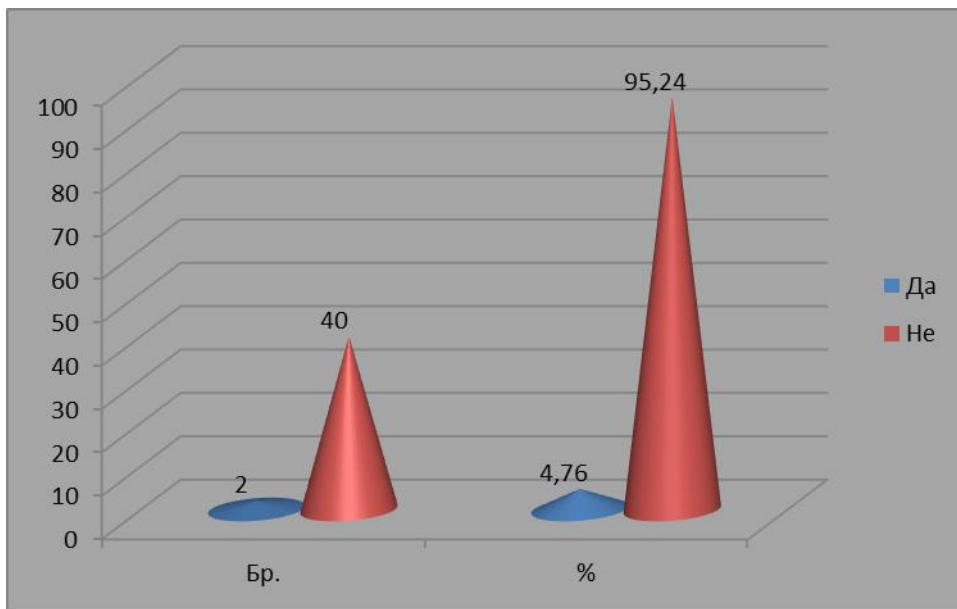
2.в. „Според Вас, качеството на предоставяните от РЗИ Пазарджик услуги е:”

-	Бр.	%
Отлично	28	66,67
Много добро	11	26,19
Добро	3	7,14
Задоволително	0	
Лошо	0	



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

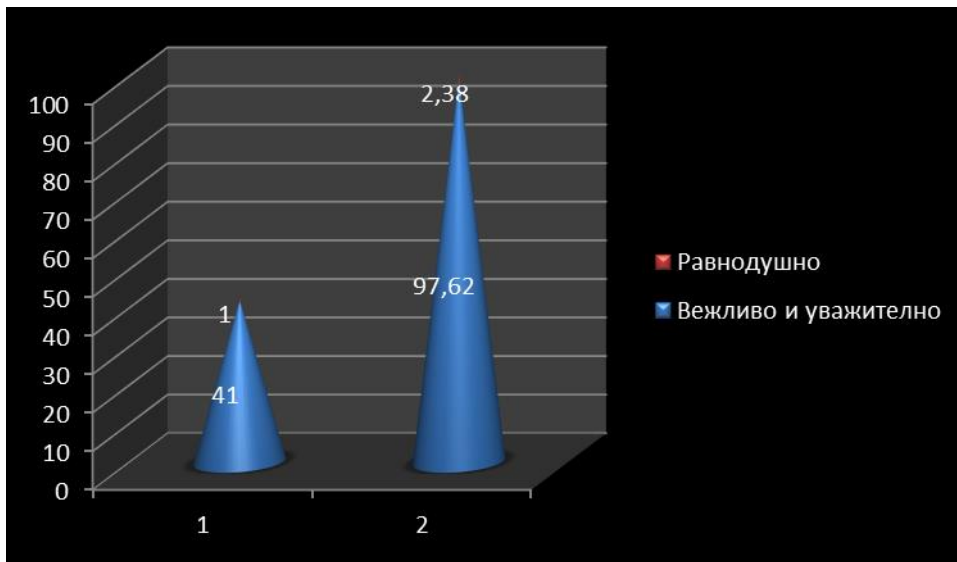
	Бр.	%
Да	2	4,76
Не	40	95,24



4.в. „Ако да, какво бихте променили“

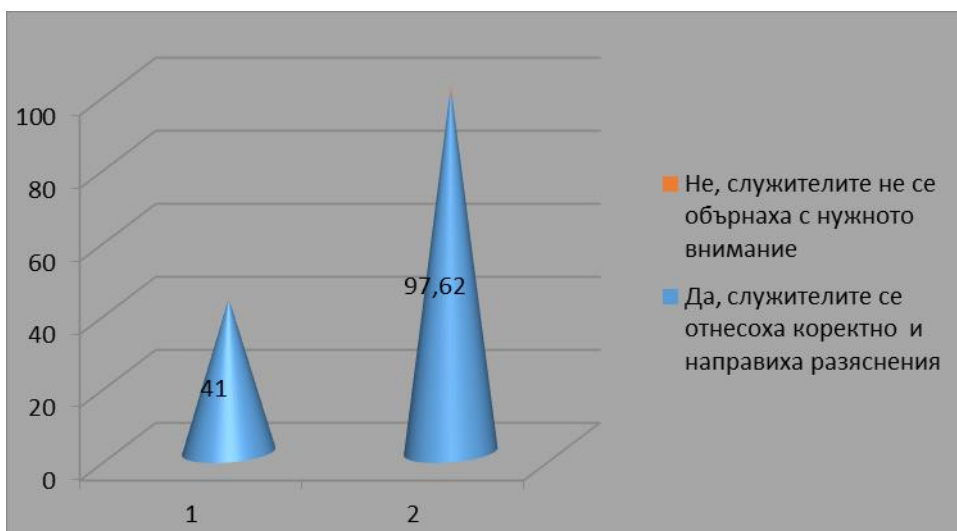
5.в. „Отношението на служителите от РЗИ към Вас е:”

	Бр.	%
Вежливо и уважително	41	97,62
Равнодушно	1	2,38



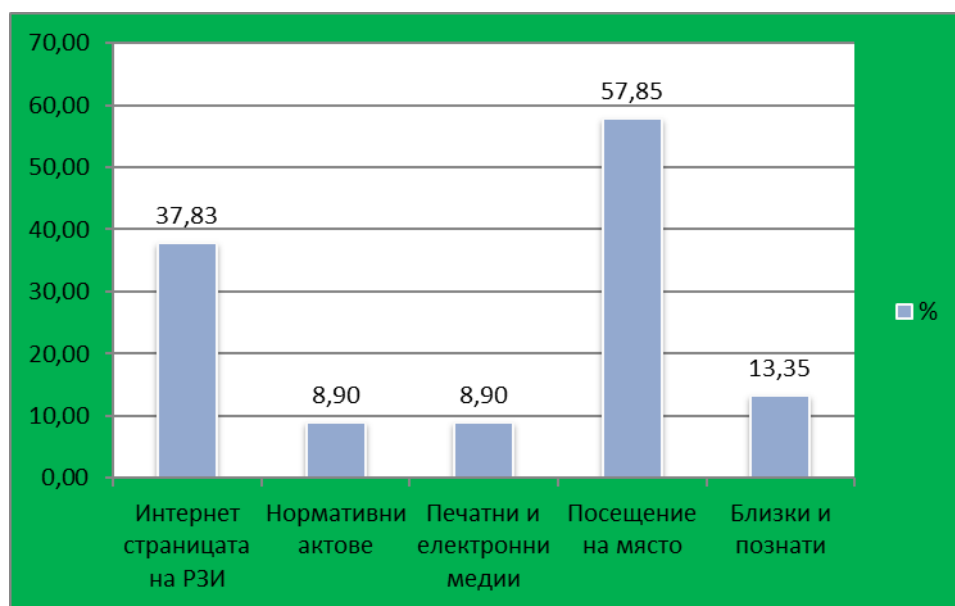
6.в. „Оказано ли Ви беше нужното съдействие от страна на служителите на РЗИ за решаване на Вашия въпрос:“ - процентно разпределение към броя на отговорилите

	Бр.	%
Да, служителите се отнесоха коректно и направиха разяснения	41	97,62
Не, служителите не се обърнаха с нужното внимание	1	2,38



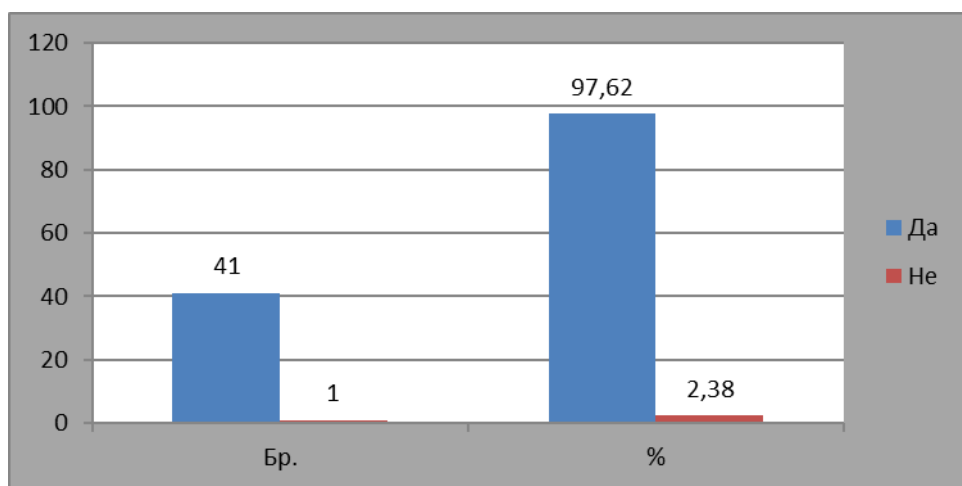
7.в. „Кои източници на информация използвате най-често за услугите и дейностите, предоставяни от РЗИ Пазарджик във връзка с осъществяване на държавния здравен контрол.“

Източник на информация	Бр.	%
Интернет страницата на РЗИ	17	37,83
Нормативни актове	4	8,90
Печатни и електронни медии	4	8,90
Посещение на място	26	57,85
Близки и познати	6	13,35



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

	Бр.	%
Да	41	97,62
Не	1	2,38



9.в. „Ако не, по какви причини“

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

	Бр.	%
От 18 до 30	9	21,43
От 31 до 40	10	23,81
От 41 до 50	14	33,33
От 51 до 63	8	19,05
Над 63	1	2,38

