# C:\Users\Lenovo-1\Desktop\logo-s-lice-kum-horata.jpg Р Е П У Б Л И К А Б Ъ Л ГА Р И Я

# МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО

## **РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ – ВРАЦА**

**гр. Враца 3000 ул. „Черни Дрин” № 2 тел: 092/62 63 77 e-mail:** [**rzi@rzi-vratsa.com**](mailto:rzi@rzi-vratsa.com)

**УТВЪРЖДАВАМ:**

**Д-Р ОРЛИН ДИМИТРОВ**

***Директор на РЗИ-Враца***

**ДОКЛАД**

**ЗА ОЦЕНКА УДОВОЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ НА РЗИ-ВРАЦА**

**ПРЕЗ 2022 ГОДИНА**

**При анализ на отчетите от** **анкетното проучване на принципа на „обратната връзка**“, за оценка качеството на административното обслужване между ръководството на РЗИ-Враца и клиента през 2022г., се установи следното:

1. Одобрение на административното обслужване ( приемане и получаване на документи) на принципа „едно гише“ в ЦАО -94,12%.
2. Доволни от обслужването, което се предлага от РЗИ-Враца-88.22%.
3. Необходимост от подобрение на организацията на обслужване-35,29%.
4. Получаване на достатъчно информация от служители на РЗИ-Враца-91,18%.
5. Оказване на помощ от служители на РЗИ-Враца-88,24%.
6. Необходимост от получаване на информация относно административното обслужване в

РЗИ-Враца чрез интернет-37,40%.

1. Използване на административни услуги от РЗИ-Враца по електронен път чрез интернет-17,23%.
2. Сложни процедури при административното обслужване в РЗИ-Враца-4,01%.
3. Информираност относно страницата на РЗИ-Враца в интернет-81,73%.

**При анализ на осъщественото наблюдение за „неформална обратна връзка“** с потребителите на услуги, за оценка качеството на административното обслужване по метода на консултативни срещи между служителите от ЦАО и ръководството на РЗИ-Враца през 2022, се установи следното:

1. Одобрение на организацията на обслужване в ЦАО-100%.
2. Компетентност на служителите в ЦАО-100%.
3. Любезно и отзивчиво отношение на служителите в ЦАО-100%.
4. Време на обслужване в ЦАО-100%.
5. Предложения за подобряване на административното обслужване-0%.

**При анализ на сигнали, предложения и похвали,** свързани с административното обслужване през 2022г. в РЗИ-Враца се установи следното:

1. Няма постъпили сигнали и жалби, свързани с административното обслужване
2. Няма постъпили похвали, свързани с административното обслужване
3. Няма предложения, свързани с административното обслужване

**При анализ на медийния мониторинг за медийна оценка** на административното обслужване през 2022г. в РЗИ-Враца се установи следното:

От публикуваните материали в пресата, интернет и фейсбук страницата на РЗИ-Враца-общо 683 бр.:

1. Страницата е посетена от 109 465 посетители, прочетени 109 192 публикации, свързани с данни за епидемиологичната обстановка; кампании по профилактика и превенция; седмични бюлетини за дейността; изготвени доклади, анализи ; дейности по национални програми; здравно-образователни материали.
2. Няма негативни публикации от посетителите.
3. Няма предложения, свързани с административното обслужване

При анализ на отчетите за бизнес профила на РЗИ-Враца в Google Business Profile за осъществените взаимодействия по месеци през 2022г. , се установи следното:

1. Обажданията и съобщенията са от хора, които са поискали упътвания.
2. Посещенията на уебсайта от потребителски профил и показвания на потребителския профил са свързани с търсения относно здраве и безопасност.
3. Най- популярни думи за търсене: РЗИ-Враца; РЗИ; РЗИ-Враца- контакти.
4. Няма постъпили предложения за подобение на ефективността на РЗИ-Враца.

През 2022г. **не сме имали** проучване по метода **„Таен клиент“.**

**Обобщение:** При измерване и управление на удоволетвореността на потребителите през 2022г. активно сме включили заинтересованите страни. Изследването сме провели със собствени средства. Използвани методи:преки и неформални.

Постигнали сме подобряване на вътрешните процеси в организацията и поддържане на високи резултати

Постигнали сме **висока оценка за удоволетвореността на потребителите** **от административното обслужване-97,06%-напълно постигната цел.**

Изготвил:

**Д-Р ТАТЯНА ТОДОРОВА**

*Главен секретар на РЗИ-Враца*