Приложение към Вътрешните правила за административно обслужване в РЗИ-Враца

 Утвърдил:

 Д-р Орлин Димитров

 *Директор на РЗИ-Враца*

*Директор РЗИ-Враца*

(подпис)

Дата:

ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПЛАНА НА РЗИ-ВРАЦА ЗА ИЗМЕРВАНЕ И УПРАВЛЕНИЕ НА УДОВОЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ПРЕЗ 2022 ГОДИНА

ЦЕЛ: ПОДОБРЕНИЕ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Идентификация на проучваните услуги: всички услуги, предоставяни от администрацията

Целева група: потребителите на услуги на РЗИ-Враца

Необходими ресурси: време; служители и технически средства

Използвани методи: преки и неформални.

Провеждане на изследването: със собствени средства.

 **Изготвил:**

 **Д-р Татяна Тодорова**

 ***Главен секретар на РЗИ-Враца***

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Описание на мярката | Насоченост на мярката - организационен/ кадрови/ промени в нормативната уредба | Крайна цел на мярката | Срок за изпълнение и етапи | Индикатор | Степен на риска | Отговорнолице | Причини при неизпълнение |
| 1.Анкетно проучване на принципа на „обратната връзка“.2. Консултативни срещи между служителите от ЦАО/ЗАО и Ръководството на РЗИ-Враца за неформалната обратна връзка с потребителите.3. Анализ на сигнали, предложения , жалби и похвали, свързани с административното обслужване.4. Медийен мониторинг.5.“Таен клиент“. | 1. Мярката е насочена към потребителите на услуги.2. Мярката е насочена към служителите от ЦАО/ЗАО.3. Мярката е насочена към потребителите на услуги.4. Мярката е насочена към медийната оценка на административното обслужване.5. Мярката е насочена към потребителите на услуги. | 1. Подобрено административно обслужване.2. Подобрено административно обслужване3. Подобрено административно обслужване4. Подобрено административно обслужване5. Подобрено административно обслужване | 1. 31.12.2022г.Четири етапи.2. 31.12.2022г.Два етапа.3. 31.12.2022г.Два етапа.4. 31.12.2022г.Четири етапи.5. 31.12.2022г.Един етап. | 1.Постигане на подобрено качество на услугите2. Постигане на подобрено качество на услугите.3. Постигане на подобрено качество на услугите.4. Постигане на подобрено качество на услугите.5. Постигане на подобрено качество на услугите |  1.Ниска2. Ниска.3. Ниска.4. Ниска.5. Ниска. | 1. Директор на дирекция АПФСО; главен специалист „КАО“; главен специалист-регистри ДАПФСО.2. Ръководството на РЗИ-Враца3. Главен специалист-деловодител ДАПФСО.4. Директор на дирекция АПФСО.5. Директор на дирекция АПФСО. | 1.Изпълнено.2. Изпълнено.3. Изпълнено.4. Изпълнено.5. Не сме имали„Таен клиент“ |