Приложение към Вътрешните правила за административно обслужване в РЗИ-Враца

Утвърдил:

Д-р Орлин Димитров

*Директор на РЗИ-Враца*

*Директор РЗИ-Враца*

(подпис)

Дата:

ПЛАН 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 | Отговорно  лице | 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 административ  но обслужване  3. Подобрено административ  но обслужване  4. Подобрено административ  но обслужване  5. 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 услугите  2. 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.Ниска  2. Ниска.  3. Ниска.  4. Ниска.  5. Ниска. | 1. Директор на дирекция АПФСО; главен специалист „КАО“; главен специалист-регистри ДАПФСО.  2. Ръководството на РЗИ-Враца  3. Главен специалист-деловодител ДАПФСО.  4. Директор на дирекция АПФСО.  5. Директор на дирекция АПФСО. |  |