# 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/факс: 092/ 66 50 61 тел: 092/62 63 77 e-mail:** [**rzi@rzi-vratsa.com**](mailto:rzi@rzi-vratsa.com)

**ДОКЛАД**

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

**ПРЕЗ 2020 ГОДИНА**

При анализ на отчетите от обратната връзка за оценка качеството на административното обслужване между ръководството на РЗИ-Враца и клиента за периода от 01.01.2020г. до 31.12.2020г., се установи следното:

1. Одобрение на административното обслужване ( приемане и получаване на документи) на принципа „едно гише“ -83,78%.
2. Доволни от обслужването, което се предлага от РЗИ-Враца-75,68%.
3. Необходимост от подобрение на организацията на обслужване-13,51%.
4. Получаване на достатъчно информация от служители на РЗИ-Враца-78,38%.
5. Оказване на помощ от от служители на РЗИ-Враца-72,97%.
6. Необходимост от получаване на информация относно административното обслужване в

РЗИ-Враца чрез интернет-21,62%.

1. Използване на административни услуги от РЗИ-Враца по електронен път чрез интернет-27,02%.
2. Сложни процедури при административното обслужване в РЗИ-Враца-8,11%.
3. Информираност относно страницата на РЗИ-Враца в интернет-48,65%.

Изготвил:

**Д-Р ТАТЯНА ТОДОРОВА**

*Главен секретар на РЗИ-Враца*