



ГОДИШЕН АНАЛИЗ НА ОНЛАЙН АНКЕТНА КАРТА ЗА ПРЕДОСТАВЕНИТЕ УСЛУГИ И НА АНКЕТНИ КАРТИ ПОПЪЛНЕНИ НА РЪКА И ПУСНАТИ В СПЕЦИАЛНА КУТИЯ ПОСТАВЕНА НА ВИДНО МЯСТО В РЗИ-СЛИВЕН

При анализ на 20 онлайн попълнени анкети през 2020г. се констатира че:-

70 % са ползвали услугите на РЗИ-Сливен

Според 85 % лесно се намира информация за администрацията и услугите и, 10% се колебаят.

Около 20% от услугите са ползвани в дирекция „МД“;

30% дирекция „ОЗ“

Деловодство 15 %

И лаборатории 35%.

Според 65 % достъпът до сградата е лесен, 10% не са съгласни, 25% се колебаят.

Според 85 % писмената информация за услугите е ясна; 5 % се колебаят а останалите считат, че не е ясна или не знаят.

Според 100% писмената информация е точна.

Според 90 % устните обяснения които дават служителите са ясни и лесно разбираеми; според 5 % не са или се колебаят.

Според 90 % устните обяснения са точни; 5% не смятат че са точни или се колебаят.

Според 90% от анкетираните устните обяснения които дават служителите са пълни; 5 не смятат така или се колебаят.

По отношение на отношението на служителите 80% считат, че е добро, 10 са отговорили с „Не зная“, 5 % с „не“

На въпроса дали служителите разбират техния проблем 90 % отговарят с „да“; 5 % с „Колебая се“ и 5% с „не“

От всички попълнили анкетата 100% са отговорили, че служителите се държат с клиентите вежливо и с уважение.

Според 85% работното време е удобно за гражданите., 10 % се колебаят, а останалите 5 % смятат, че не е удобно.

Според 90 % помещенията за прием на граждани са чисти и подредени, 5% се колебаят, останалите 5 % не смятат така.

85% считат че обстановката в приемните помещения за граждани предразполагат за свободен разговор със служителите, 10% се колебаят.

Според 50 % от анкетираните смятат, че следва да се подобри достъпа до информация; 30% смятат че обстановката в която се приемат гражданите; 10% считат че трябва да се подобрят знанията и уменията на служителите; 5 % смятат че се нуждае от подобрение качеството на предоставяната информация и 5 % количеството на предоставената информация.

75% от анкетираните са мъже и 25% са жени

Възрастта е както следва:-

30% са между 41 -55г

35 % са между 26-40г.

10%, над 55г.

25 % са под 25г.

С висше образование са 60%

Със средно са 30%

Без образование 10 %

80 % от попълнителите анкетата са работещи; 10 % учащи; 5 % са работодатели и 5% са безработни.

95 са лица без увреждания, 5 % са лица с увреждания.

Регионална здравна инспекция-Сливен; ул. „Пейо Яворов” № 1; гр. Сливен
8800

По отношение на попълнени анкети на ръка и пуснати в специалната кутия поставена на първи етаж, се наблюдава абсолютно безразличие от страна на гражданите, никой не желае да отдели време за попълване на онлайн анкетата затова анализ не може да се направи.

В РКМЕ към РЗИ-Сливен има няколко попълнени анкети от доволни граждани.

С оглед на гореизложения анализ всеки директор дирекция следва да запознае подчинените си служители да обърне внимание на обслужването, обясняването и влизането в положение на гражданите, както и ако има предложение за подобряване на административната дейност и предоставянето на информацията да запознае всички на дирекционен съвет или оперативка за да бъде обсъдено и ако се сметне за нужно да бъде въведено като „Добра практика” при обслужването на потребителите.

Изготвил анализа :- Деян Петров – гл.секретар на РЗИ-Сливен

Анализът ще бъде препратен по електронната поща на директора на РЗИ-Сливен, на зам.-директора и на директорите на дирекция, както и качен на страницата на РЗИ-Сливен.

Регионална здравна инспекция-Сливен; ул. „Пейо Яворов” № 1; гр. Сливен
8800

страница 3 от 3

факс 044 667 330гр. Сливен
e-mail: rzi-sliven@mbox.contact.bg web site: www.rzi-sliven.org
тел. 044 616 200; 044616201; факс 044667330
e-mail: rzi-sliven@mbox.contact.bg
web site: www.rzi-sliven.org