

# ДОКЛАД ЗА 2023 г.

## ОТНОСНО УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ В РЗИ ПАЗАРДЖИК

През 2023 г. в РЗИ Пазарджик са постъпили 43 бр. анкети – регистриращи удовлетвореността на потребителите на услуги.

Всички анкети са подадени във фронт офис „Административно обслужване – Гише 1“.

### **Резултатите от обработените анкети са следните:**

Най-често анкетираните са ползвали следните услуги:

- 83,84% - „Изследвания на ЛЗК“, „Издаване на здравно заключение/становище“ – 12,70%, други- 25,4%. Процентите надхвърлят 100%, защото е възможен повече от един отговор.

**Основните източници на информация**, които потребителите използват са: „Интернет страницата на РЗИ Пазарджик“ – 66,30%; „Посещението на място“ – 54,77%, „Нормативни актове“ – 2,88%; „Близки и познати“ – 2,88%. Процентите надхвърлят 100%, защото е възможен повече от един отговор.

100% от запитаните определят достъпа до предоставяната от РЗИ информация за лесен.

97,67% от анкетираните считат, че служителите се държат с клиентите вежливо и с уважение.

Приблизително за 60,47% от респондентите, качеството на предоставяните услуги е „отлично“, 32,56% го отбелязват като „много добро“ и 6,98% като „добро“. Не са регистрирани отрицателни отговори.

90,70% от запитаните, на въпроса „Според Вас, трябва ли да се промени процесът на предоставяните услуги“ отговарят с „Не“, а 9,30% с „Да“.

97,67% от анкетираните, на въпроса „Оказано ли Ви беше нужното съдействие от страна на служителите на РЗИ за решаване на Вашия въпрос“ отговарят с „Да“.

Възраст – процентно разпределение към броя на отговорилите: от 18 годишна възраст до 30 годишна възраст – 23,26%; от 31 годишна възраст до 40 годишна възраст – 23,26%; от 41 годишна възраст до 50 годишна възраст – 20,93%; от 51 годишна възраст до 63 годишна възраст – 20,93% и над 63 годишна възраст – 11,63%.

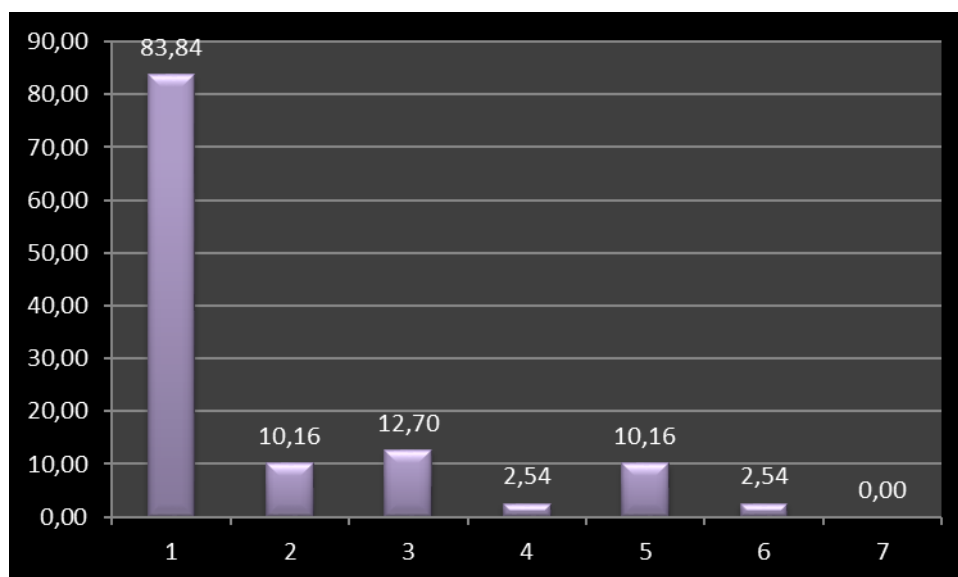
Таблицы за измерване удовлетвореността на потребителите 2023 г.

Попълнени анкети през 2023 г. – 43 бр.

1.в. „Най-често използвате следните услуги, предоставяни от РЗИ Пазарджик“ \*

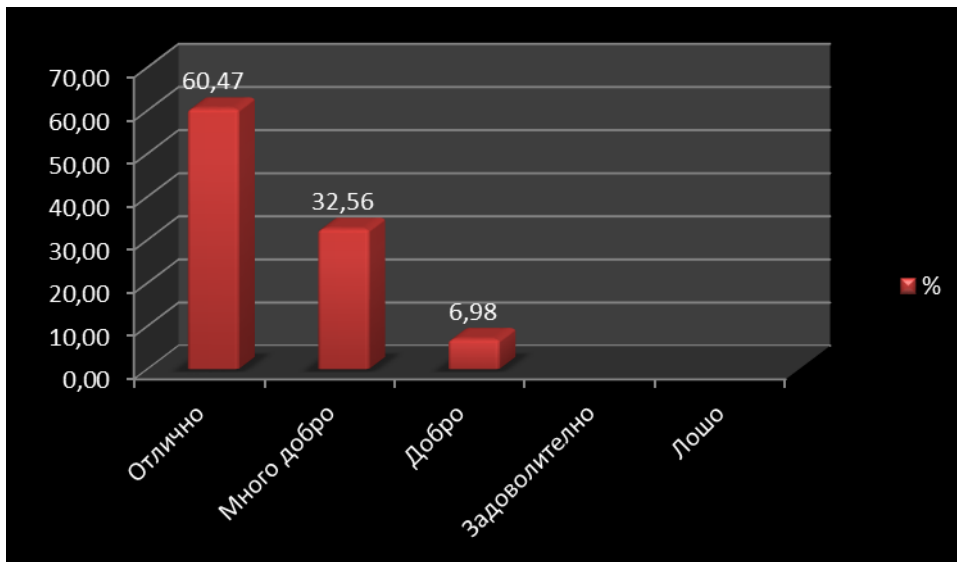
Ползва ли/Вид на услугата	Бр.	%
Изследвания за ЛЗК	33	83,84
Издаване на удостоверение за регистрация	4	10,16
Издаване на здравно заключение/становище	5	12,70
Издаване на разрешителни	1	2,54
Лабораторни анализи и изследвания	4	10,16
Медицински изследвания	1	2,54
Други	0	0,00

\*процентите надхвърлят 100%, защото е възможен повече от един отговор



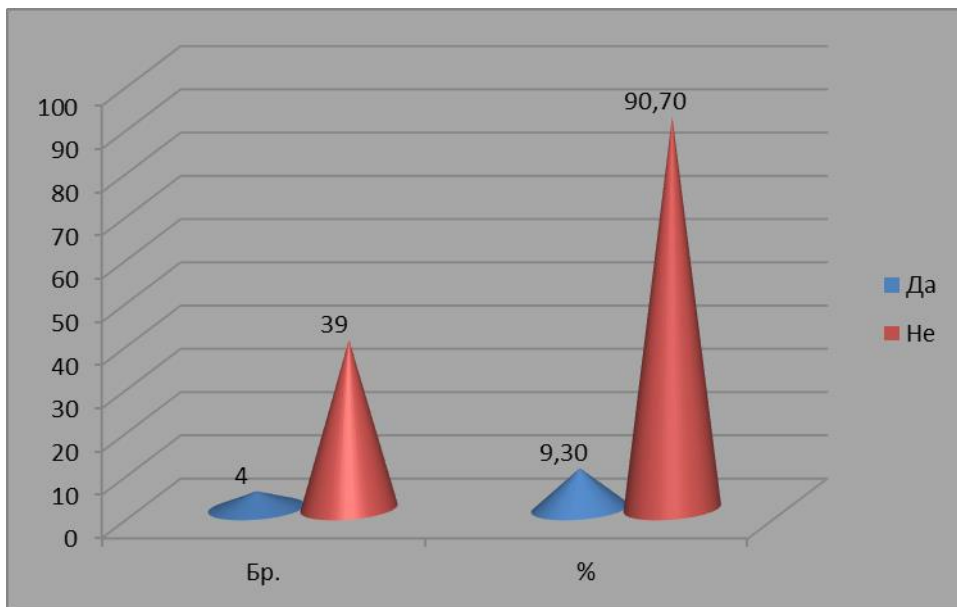
2.в. „Според Вас, качеството на предоставяните от РЗИ Пазарджик услуги е:”

	Бр.	%
Отлично	26	60,47
Много добро	14	32,56
Добро	3	6,98
Задоволително	0	
Лошо	0	



3.в. „Според Вас, трябва ли да се промени процесът на предоставяне на услуги“ - процентно разпределение към броя на отговорилите

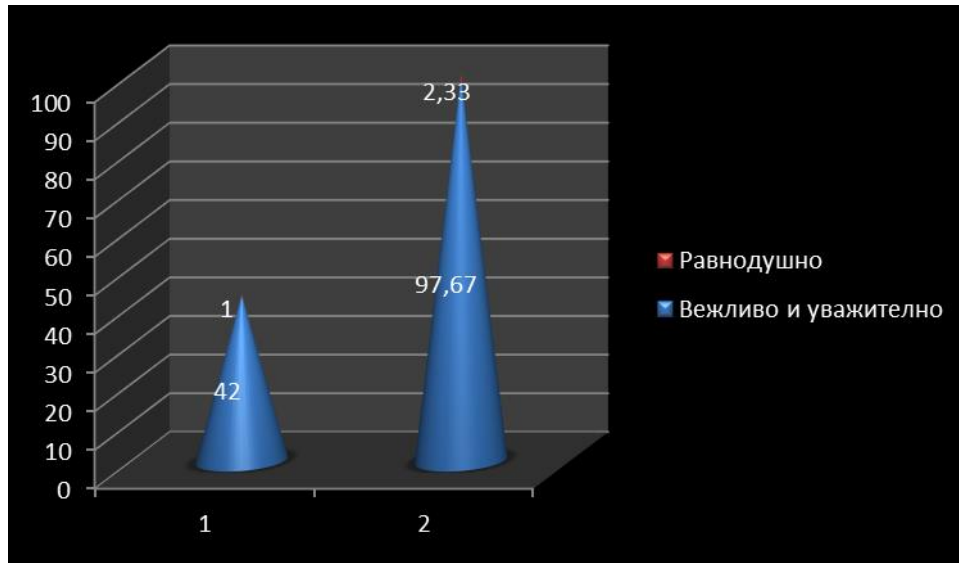
	Бр.	%
Да	4	9,30
Не	39	90,70



**4.в. „Ако да, какво бихте променили“**

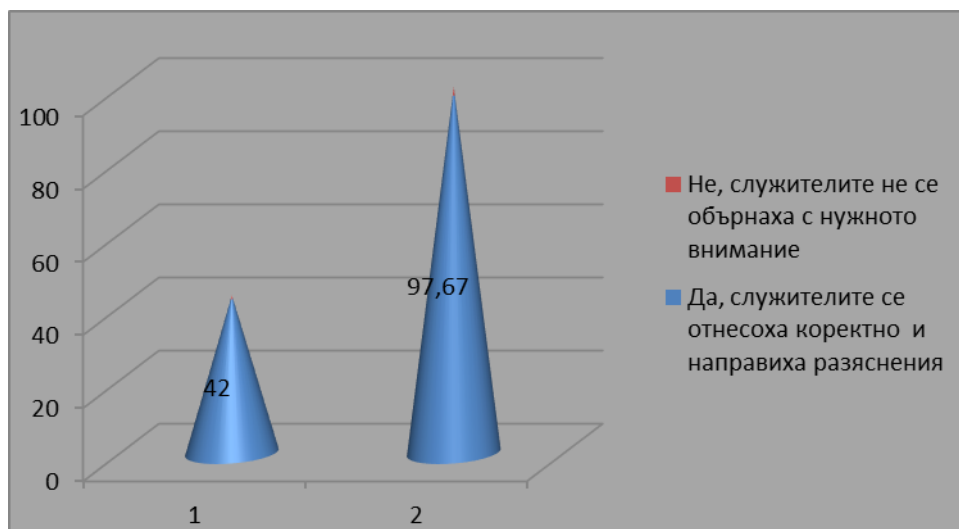
**5.в. „Отношението на служителите от РЗИ към Вас е:“**

	Бр.	%
Вежливо и уважително	42	97,67
Равнодушно	1	2,33



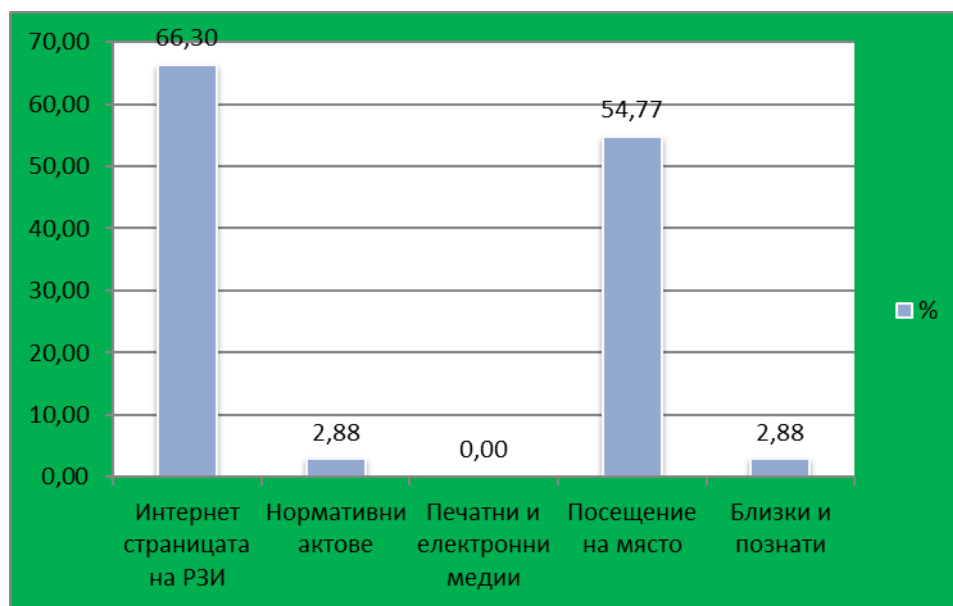
**6.в. „Оказано ли Ви беше нужното съдействие от страна на служителите на РЗИ за решаване на Вашия въпрос:“ - процентно разпределение към броя на отговорилите**

	Бр.	%
Да, служителите се отнесоха коректно и направиха разяснения	42	97,67
Не, служителите не се обърнаха с нужното внимание	1	2,33



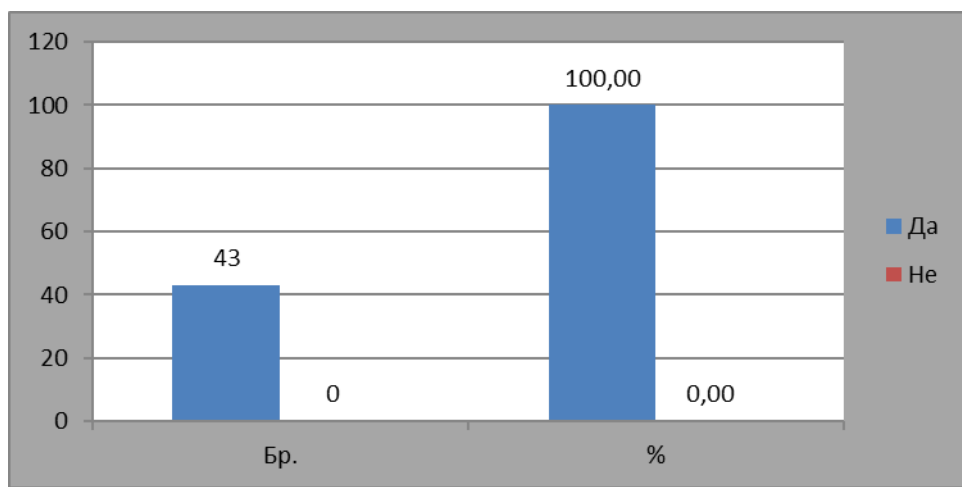
**7.в. „Кои източници на информация използвате най-често за услугите и дейностите, предоставяни от РЗИ Пазарджик във връзка с осъществяване на държавния здравен контрол.“**

Източник на информация	Бр.	%
Интернет страницата на РЗИ	23	66,30
Нормативни актове	1	2,88
Печатни и електронни медии	0	0,00
Посещение на място	19	54,77
Близки и познати	1	2,88



**8.в. „Имате ли лесен достъп до такава информация” - процентно разпределение към броя на отговорилите**

	Бр.	%
Да	43	100,00
Не	0	0,00



**9.в. „Ако не, по какви причини“**

**10.в. Възраст - процентно разпределение към броя на отговорилите**

	Бр.	%
От 18 до 30	10	23,26
От 31 до 40	10	23,26
От 41 до 50	9	20,93
От 51 до 63	9	20,93
Над 63	5	11,63

