

# ДОКЛАД ЗА 2024 г.

## ОТНОСНО УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА УСЛУГИ В РЗИ ПАЗАРДЖИК

През 2024 г. в РЗИ Пазарджик са постъпили 80 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:

- 60% - „Изследвания на ЛЗК“, „Издаване на здравно заключение/становище“ – 7,5%, Лабораторни анализи и изследвания – 13,75% и други – 18,75 %. Процентите може да надхвърлят 100%, защото е възможен повече от един отговор.

**Основните източници на информация**, които потребителите използват са: „Интернет страницата на РЗИ Пазарджик“ – 28,75%; „Посещението на място“ – 63,75%, „Нормативни актове“ – 8%; „Близки и познати“ – 11,25%. Процентите надхвърлят 100%, защото е възможен повече от един отговор.

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

97,50% от анкетираните считат, че служителите се държат с клиентите вежливо и с уважение.

Приблизително за 76,25% от респондентите, качеството на предоставяните услуги е „отлично“, 12,50% го отбелязват като „много добро“, 10% като „добро“ и 1,25% като задоволително. Не са регистрирани отрицателни отговори.

86,25% от запитаните, на въпроса „Според Вас, трябва ли да се промени процесът на предоставяните услуги“ отговарят с „Не“, а 13,75% с „Да“.

97,50% 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 – 27,50%; от 31 годишна възраст до 40 годишна възраст – 21,25%; от 41 годишна възраст до 50 годишна възраст – 26,25%; от 51 годишна възраст до 63 годишна възраст – 21,25% и над 63 годишна възраст – 3,75%.

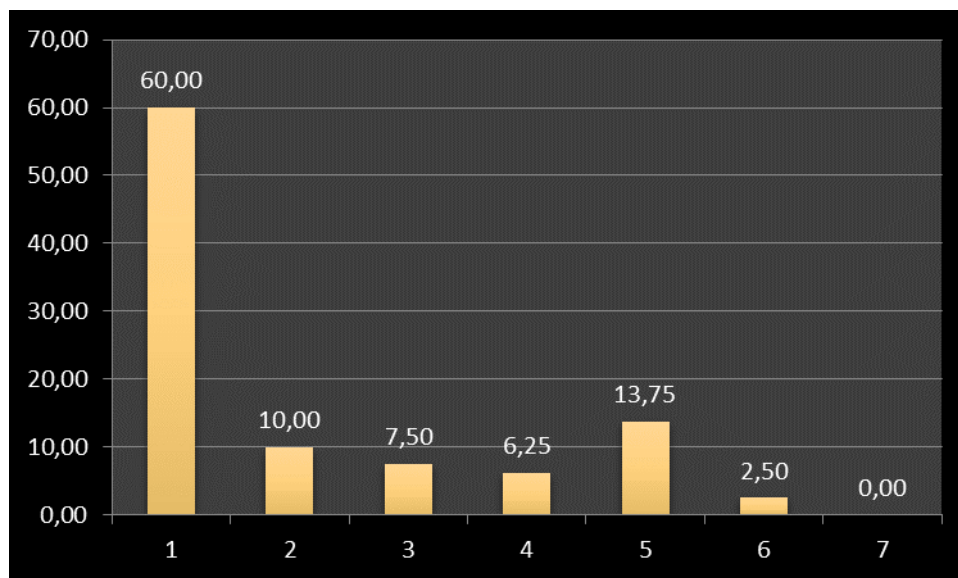
## Таблицы за измерване удовлетвореността на потребителите 2024 г.

Попълнени анкети през 2024 г. – 80 бр.

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

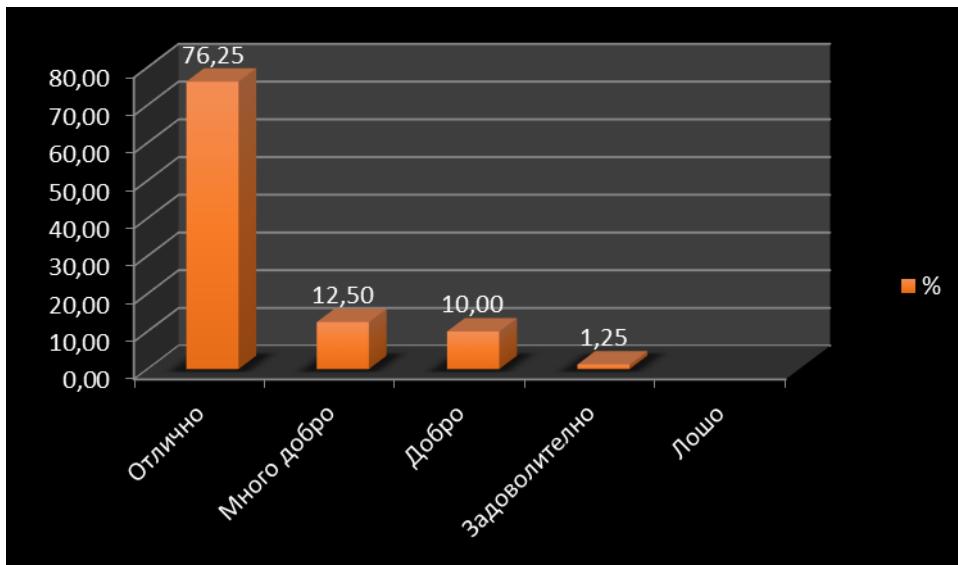
Ползва ли/Вид на услугата	Бр.	%
Изследвания за ЛЗК	60	60
Издаване на удостоверение за регистрация	8	10
Издаване на здравно заключение/становище	6	7,50
Издаване на разрешителни	5	6,25
Лабораторни анализи и изследвания	11	13,75
Медицински изследвания	2	2,50
Други	0	0,00

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



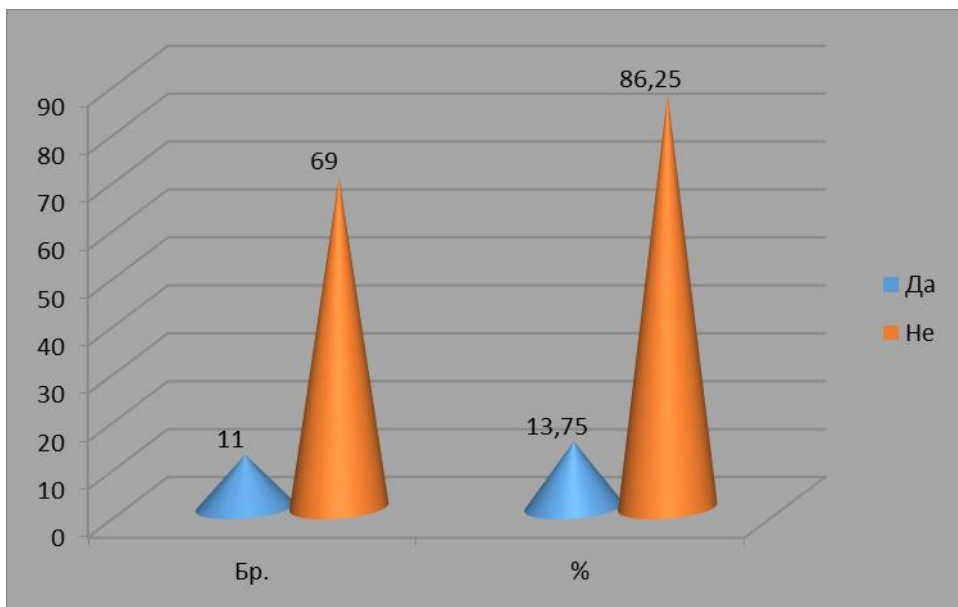
2.в. „Според Вас, качеството на предоставяните от РЗИ Пазарджик услуги е:”

	Бр.	%
Отлично	61	76,25
Много добро	10	12,50
Добро	8	10,00
Задоволително	1	1,25
Лошо	0	



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

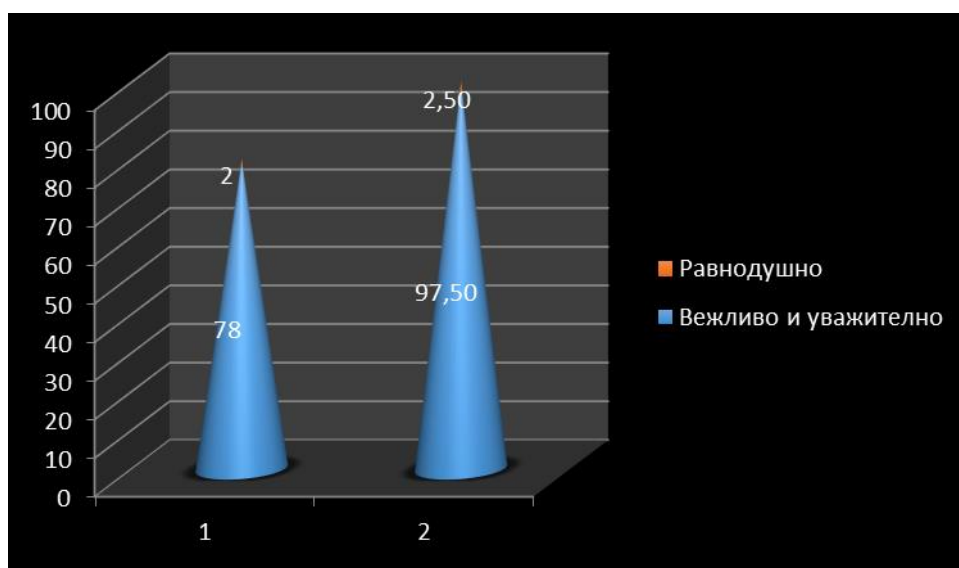
	Бр.	%
Да	11	13,75
Не	69	86,25



4.в. „Ако да, какво бихте променили“

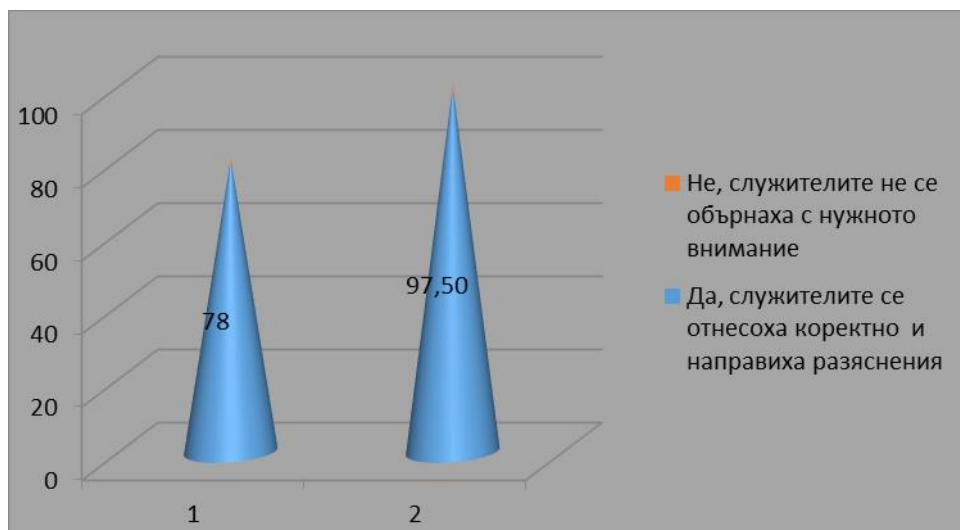
5.в. „Отношението на служителите от РЗИ към Вас е:“

	Бр.	%
Вежливо и уважително	78	97,50
Равнодушно	2	2,50



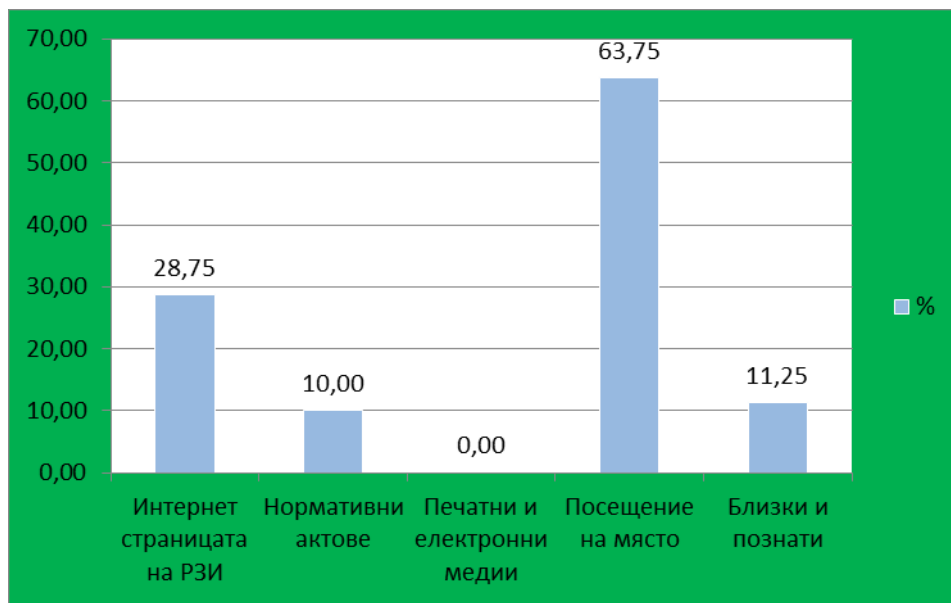
6.в. „Оказано ли Ви беше нужното съдействие от страна на служителите на РЗИ за решаване на Вашия въпрос:“ - процентно разпределение към броя на отговорилите

	Бр.	%
Да, служителите се отнесоха коректно и направиха разяснения	78	97,50
Не, служителите не се обърнаха с нужното внимание	2	2,50



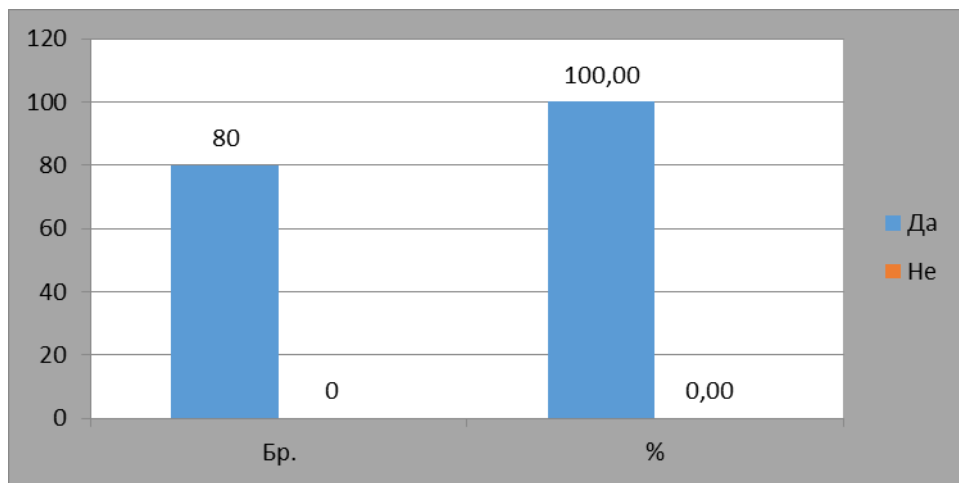
**7.в. „Кои източници на информация използвате най-често за услугите и дейностите, предоставяни от РЗИ Пазарджик във връзка с осъществяване на държавния здравен контрол.“**

Източник на информация	Бр.	%
Интернет страницата на РЗИ	23	28,75
Нормативни актове	8	10,00
Печатни и електронни медии	0	0,00
Посещение на място	51	63,75
Близи и познати	9	11,25



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

	Бр.	%
Да	80	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	22	27,50
От 31 до 40	17	21,25
От 41 до 50	21	26,25
От 51 до 63	17	21,25
Над 63	3	3,75

