



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО
РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ
ВЕЛИКО ТЪРНОВО



УТВЪРЖДАВАМ: (П)

Д-Р ЕВГЕНИЯ НЕДЕВА

Директор на Регионална здравна инспекция – Велико Търново

За директор:

Д-р Кр. Петрова, зам.-директор

(съгл. заповед № РД-01-171/09.07.2021 г.)

АНАЛИЗ

на резултатите от проучване и измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от РЗИ - Велико Търново (за периода 01.01.2021 г. – 30.06.2021 г.)

ВЪВЕДЕНИЕ:

Съгласно изискванията на Наредбата за административното обслужване (НАО) организациите, предоставящи административни услуги, са длъжни да осигурят различни начини за обратна връзка с потребителите. Средствата за обратна връзка се използват и за проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги. Съгласно чл. 24, ал. 5 от Наредбата за административното обслужване проучването и измерването на удовлетвореността се извършва периодично, но не по-малко от веднъж годишно.

Обратната връзка от потребителите на предоставяните от Регионална здравна инспекция – Велико Търново административни услуги се осъществява чрез използване и прилагане на следните методи:

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. анализ на медийни публикации.

При прилагане на упоменатите по-горе методи за обратна връзка и при изследване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване в Регионална здравна инспекция – Велико Търново се спазват изискванията, предвидени в НАО и Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, приета с РМС № 246/10.04.2020 г. за одобряване на Ръководство за разработване на Харта на

клиента и Методология за измерване на удовлетвореността на потребителите (Методология).

Настоящият анализ обхваща резултатите за **първото шестмесечие** на **2021** година и е изготвен от комисия, определена със заповед на директора на РЗИ.

ОСНОВНИ ЦЕЛИ НА ПРОУЧВАНЕТО:

1. Установяване на общественото мнение относно качеството на административното обслужване в РЗИ – Велико Търново.
2. Анализ на резултатите, оценка на факторите и идентифициране, и предприемане на мерки за подобряване на административното обслужване.
3. Обсъждане и прилагане на направените предложения от потребителите на административни услуги, включително неформалните такива.
4. Оценка на ефективността на каналите за предоставяне на информация от потребителите на услуги – кои канали са най-често използвани, каква информация е най-полезна за гражданите.

НАСОЧЕНОСТ НА ПРОУЧВАНЕТО:

Проучването е насочено към информацията, получена от потребителите на административни услуги в РЗИ – Велико Търново – физически и юридически лица, които са попълнили анкетна карта (чрез интернет или в Центъра за административно обслужване), подали са сигнал, оплакване или похвала в пощенските кутии за мнения и предложения, чрез e-mail, или на дежурния телефон.

ИЗТОЧНИЦИ:

През разглежданото шестмесечие в Регионална здравна инспекция – Велико Търново **не** са постъпвали сигнали, предложения, жалби или похвали във връзка с административното обслужване.

Разгледани бяха медийни публикации, включващи достъпните източници, а именно получаваните вестник „Борба“ и вестник „Янтра днес“, както и електронните медии, сред които комисията **не** установи публикации, свързани с предоставянето от Регионална здравна инспекция – Велико Търново административно обслужване.

За целите на анкетирането и за подаване на сигнали, предложения, жалби или похвали във връзка с административното обслужване инспекцията предоставя следните канали:

1. анкетни карти за оценка на удовлетвореността на клиентите, които са на разположение на потребителите в Центъра за административно обслужване;
2. пощенски кутии за сигнали в сградата на РЗИ;
3. електронни пощи: rzi-vt@rzi-vt.bg и office@rzi-vt.bg;
4. възможност за подаване на онлайн анкетна карта на интернет адрес: <https://www.rzi-vt.bg/anketa.htm>;
5. телефон: 062/614 331.

РЕЗУЛТАТИ ОТ ИЗВЪРШЕНИТЕ ПРОУЧВАНИЯ

Резултати от извършеното анкетно проучване

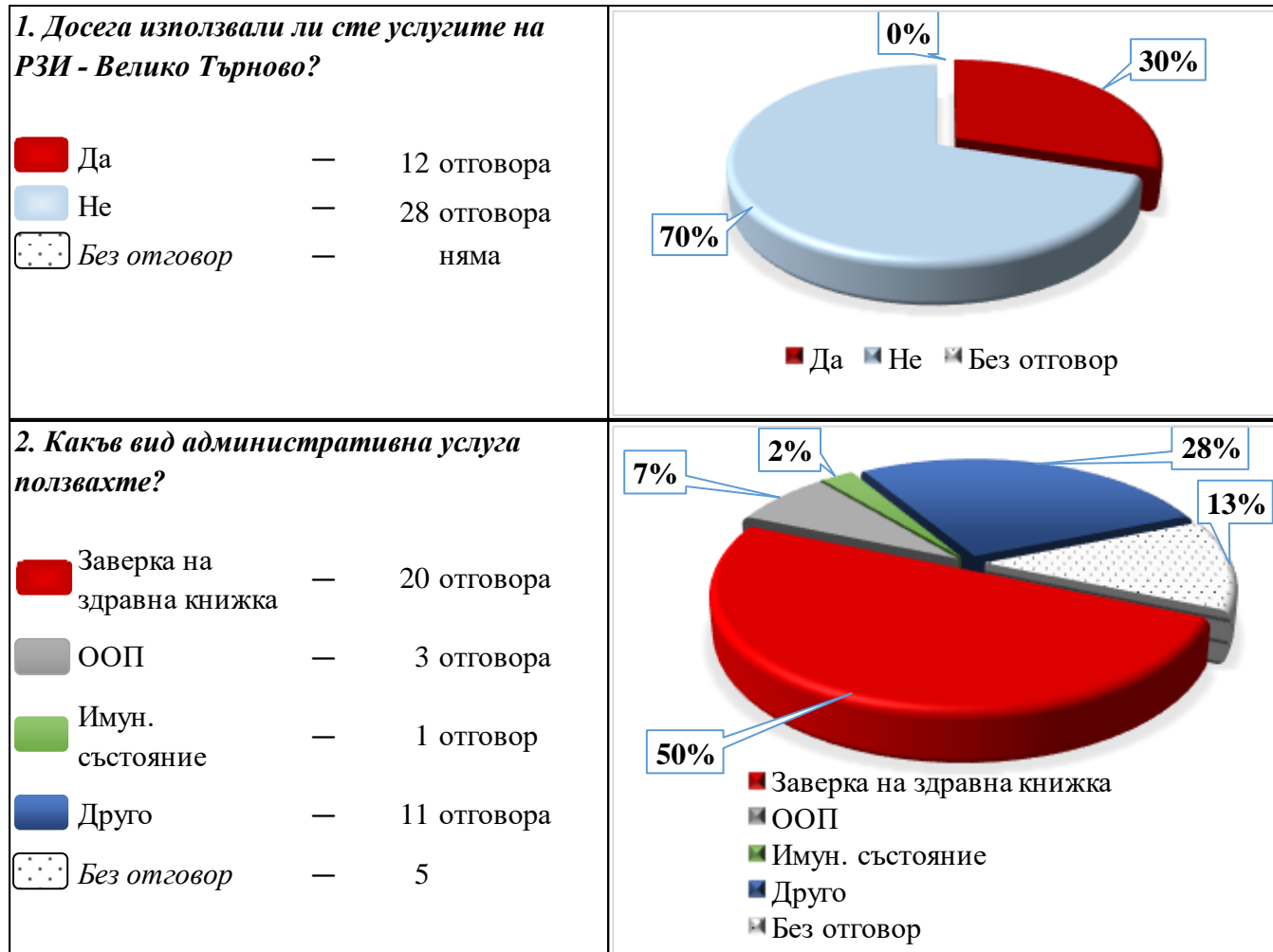
Настоящото проучване е реализирано в периода от 01.01.2021 г. до 30.06.2021 г. и се базира на информацията от попълнените и пуснати в кутиите през периода анонимни анкетни карти – общо 40 (четиридесет) броя. От интернет страницата на РЗИ не са постъпили попълнени анкетни карти. Проучването е проведено в условията на въведените протиепидемични мерки, ограничаващи броя на потребителите и продължителността на престоя им в служебните помещения.

За сравнение през 2020 г. бяха подадени съответно 15 анкетни карти за първото и 11 анкетни карти за второто шестмесечие.

На електронната поща и на „горещия телефон“ не са получавани сигнали относно нередности, предложения и/или похвали за осъществяваното административното обслужване в РЗИ – Велико Търново.

Предварително разработената анонимна анкетна карта включва 12 въпроса с посочени възможни варианти на отговори и възможност за изказване на препоръки от гражданите, с които те смятат, че би се подобрило качеството на административното обслужване. Анкетните карти и кутиите за анкети са поставени на видно място и всеки желаещ гражданин има възможност чрез попълването им да изрази своето мнение и препоръки. Това може да стане и чрез попълване на on-line анкетна карта на сайта на РЗИ – Велико Търново.

Анализът на попълнените анкетни карти показва следните резултати:



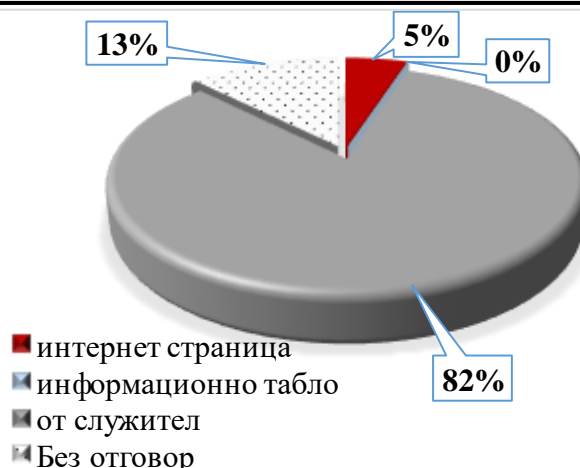
3. Лесно ли намерихте информацията за административната услуга, която Ви интересува:

■ Да	—	39 отговора
■ Не	—	1 отговор
●●● Без отговор	—	няма



4. Ако "ДА" от къде:

■ интернет страница	—	2 отговора
■ информационно табло	—	
■ от служител	—	33 отговора
●●● Без отговор	—	5



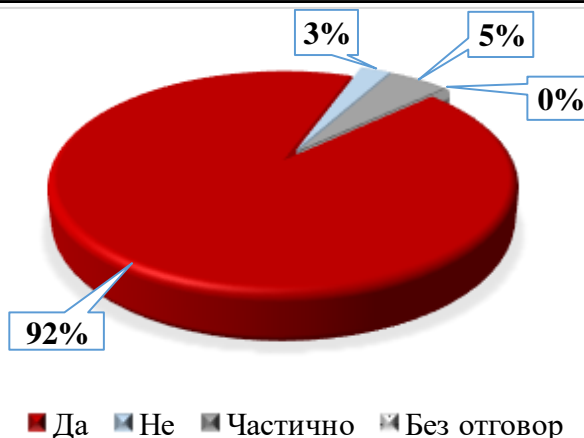
5. Лесно ли намерихте стаята/гишето, на което да Ви обслужат?

■ Да	—	38 отговора
■ Не	—	
●●● Без отговор	—	2



6. Получихте ли точна, ясна и пълна информация от служителите на РЗИ за желаната от Вас услуга?

■ Да	—	37 отговора
■ Не	—	1 отговор
■ Частично	—	2 отговора
●●● Без отговор	—	няма



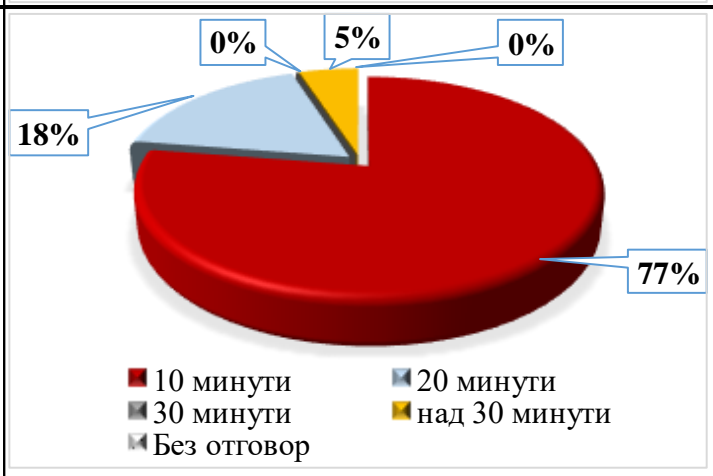
7. Какво беше отношението на служителите към Вас?

■ Вежливо и любезно	—	38 отговора
■ Недостатъчно любезно	—	1 отговор
■ Грубо	—	1 отговор
 Без отговор	—	няма



8. За колко време бяхте обслужени?

■ 10 минути	—	31 отговора
■ 20 минути	—	7 отговора
■ 30 минути	—	—
■ над 30 минути	—	2 отговора
 Без отговор	—	няма



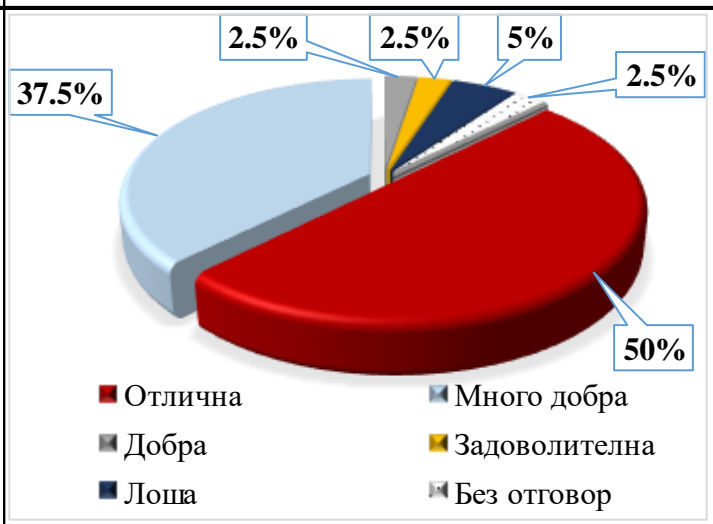
9. Смятате ли, че получихте в законовите срокове необходимите документи?

■ Да	—	39 отговора
■ Не	—	1 отговор
 Без отговор	—	няма



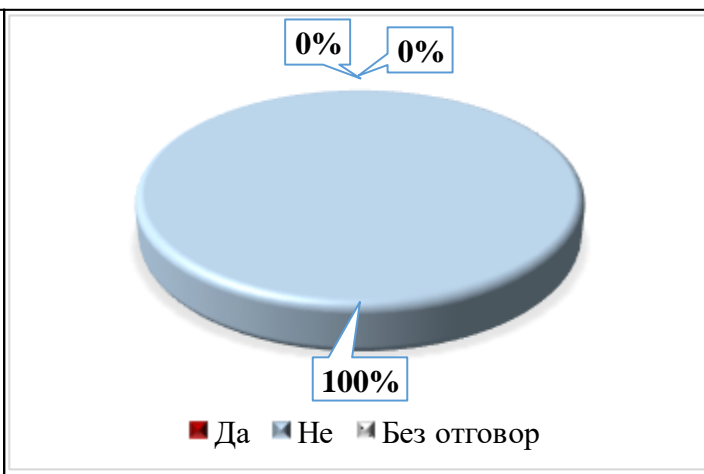
10. Каква е Вашата обща оценка за качеството на административното обслужване?

■ Отлична	—	20 отговора
■ Много добра	—	15 отговора
■ Добра	—	1 отговор
■ Задоволителна	—	1 отговор
■ Лоша	—	2 отговора
 Без отговор	—	1



11. Предприемани ли са към Вас корупционни действия от страна на служители на РЗИ - Велико Търново?

<input type="checkbox"/> Да	—	
<input type="checkbox"/> Не	—	40 отговора
<input type="checkbox"/> Без отговор	—	няма



• С най-голям относителен дял от анкетираните потребители на услуги – **50%** са тези, които са регистрирали и заверявали лична здравна книжка, следвани от тези, които са ползвали други услуги – **27,5%**. Услуги, свързани с Обекти с обществено предназначение са ползвали **7,5%** от потребителите, а **2,5%** са поискали издаване на свидетелство за имунизационно състояние. Без отговор за ползваната услуга са оставили въпроса – **12,5%** от анкетираните.

• **97,5%** срещу **100%** за второто полугодие на 2020 г., лесно са намерили информация за услугата, която ги интересува. А един или **2,5%** не е намерил лесно интересувашата го информация. Същият човек е отговорил, че е получил частична информация от служителите на РЗИ и с него са се отнесли недостатъчно любезно. Всеки, който е отговорил е казал, че лесно е намерил стаята/гишетото, на което да бъде обслужен. Двама или **5%** са оставили въпроса без отговор;

• Запазва се тенденцията, че информация за предоставяните услуги анкетираните са получили най-често от служители в администрацията – **82,5%** срещу **72,7%** за второто полугодие на 2020 г. Намалял е дялът на ползвалите интернет – **12,5%** срещу **18,2%** за второто полугодие на 2020 г., а **12,5%** са оставили въпроса без отговор;

• На въпроса „Получихте ли точна, ясна и пълна информация от служителите на РЗИ за желаната от вас услуга?“ **92,5%** от анкетираните са отговорили положително, **2,5%** не са получили необходимата информация, а **5%** са получили частична такава. За съжаление тези, които не са получили пълна информация или са получили частична такава, не са посочили каква услуга са ползвали;

• **95%** от анкетираните потребители на услуги са доволни от отношението на служителите на РЗИ – Велико Търново към тях;

• На въпроса „За колко време бяхте обслужени?“, **77,5%** са дали отговор – до **10 минути**, **17,5%** – до **20 минути**, **5%** - над **30 минути**. За сравнение през второто полугодие на 2020 г. всички, отговорили на този въпрос са посочили – до **10 минути**, което означава, че сме увеличили времето за обслужване на гражданите.

Обслужените над **30 минути** са дали задоволителна и лоша оценка за качеството на административното обслужване, но не са посочили каква административна услуга са ползвали;

• Относно отговорите на въпроса за **спазване на законовите срокове** за извършване на услугите – **97,5%** от анкетираните отговарят положително и **2,5%** (един човек) отговарят отрицателно. Отговорилият с „Не“ е обслужен за над **30**

минути и не е получил точна, ясна и пълна информация от служителите на РЗИ за желаната услуга;

• На въпроса „**Предприемани ли са към Вас корупционни действия от служители на РЗИ - Велико Търново**“ **100%** дават отрицателен отговор.

Според получените отговори за качеството на административното обслужване **общата оценка** на потребителите е, както следва:

1. **Отлична – 50%** (100% за второто шестмесечие на 2020 г.) от анкетиранияте;
2. **Много добра – 37,5%** (0% за второто шестмесечие на 2020 г.);
3. **Добра – 2,5%** (0%);
4. **Задоволителна – 2,5%** (0%);
5. **Лоша – 5%** (0%).

През **първото шестмесечие** на 2021 година се наблюдава съществено увеличение на активността на потребителите в анкетното проучване в сравнение с предишния период, което се дължи на насърчаването им да попълват анкети от служителите в ЦАО.

Общо резултатите от проведената анкета, както и липсата на постъпили сигнали, предложения или жалби във връзка с административното обслужване, показват **удовлетвореност на потребителите от качеството** на предлаганите административни услуги в РЗИ – Велико Търново, базираща се на:

• Наличие на актуална информация за нормативната база и процедурите за извършване на различните видове услуги, които се получават основно чрез Звеното за административно обслужване и от интернет страницата на РЗИ – Велико Търново;

• Непрекъсваемо работно време на Звеното за административно обслужване и обслужване на потребителите в рамките на 20 минути за изчакване, като трябва да се отбележи, че времето за административното обслужване на гражданите се е увеличило според данните от анкетата, което до голяма степен се дължи на въведените допълнителни противоепидемични мерки при обслужването на потребителите на административни услуги в условията на COVID-19;

• Компетентността на служителите е на необходимото и очаквано от потребителите ниво. Регистрирани са единични мнения, по данни от анкетата, че отношението към потребителите на административни услуги се нуждае от подобрене.

Резултати от извършени наблюдения по метода „таен клиент“:

Съгласно Методологията методът се прилага от 2020 г. регулярно, като включва наблюдения:

– по телефона от прекия или контролиращия ръководител на Звеното за административно обслужване в РЗИ за проследяване цялостната организация по предоставяне на административни услуги от ЦАО. Не са констатирани неизпълнения или пропуски.

– по електронен път – проверка на интернет страницата на инспекцията за актуалност на публикувани документи, касаещи административното обслужване. Всички констатирани във връзка с настъпили промени в нормативната база несъответствия в указанията и документите за предоставяните административни

услуги са отстранени своевременно, а на сайта на РЗИ са публикувани, по-специално, разработените и утвърдени:

- Нови Вътрешни правила за организация на административното обслужване от февруари 2021 г. и
- Процедура за подаване, разглеждане и решаване на предложения, сигнали и жалби в РЗИ – Велико Търново от февруари 2021 г.

Проверките на съдържанието на интернет страницата включваха и проверки за актуалност на публикуваните нормативни актове, към голяма част от които препращат процедурите за предоставяне на административни услуги. Във всички публикувани нормативни актове са отразени последните изменения и допълнения, като актуализацията им обичайно се извършва за срок не по-дълъг от 5 дни след обнародването им.

Резултати от проведени консултации със служителите:

Провеждането на консултации със служителите се прилага, както следва:

– на регулярни работни срещи в звеното, отговорно за организацията на административното обслужване, при които се обсъжда получената неофициално/устно информация от потребителите (предложения и мнения) при контактите с тях в ЦАО и

– на работни срещи с ръководителите на звена от специализираната администрация, като се набелязват дейности при констатирани пропуски, възможности за подобрене и др.;

Като резултат от проведените работни срещи и в съответствие със стандартите за административно обслужване на официалната интернет страница на РЗИ е създадена рубрика „Най-често срещани въпроси и отговори“, която се актуализира периодично на база на опита на служителите, пряко ангажирани с административното обслужване.

Въз основа на отразените по-горе констатации са планирани следните бъдещи действия за подобряване на административното обслужване:

- Продължаване извършването на наблюдения по метода „таен клиент“ и провеждането на консултации със служителите като допълнително въведени методи за обратна връзка и изследване на удовлетвореността на потребителите;
- Регулярно актуализиране на рубрика „Най-често срещани въпроси и отговори“ на интернет страницата на РЗИ;
- Мониторинг на публикуваните процедури за предоставяне на административни услуги, заявленията и формулярите към тях и корекция при необходимост.

21.07.2021 г.

В. Търново