



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ  
МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО  
РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ  
ВЕЛИКО ТЪРНОВО



**УТВЪРЖДАВАМ: (П)**

**Д-Р ЕВГЕНИЯ НЕДЕВА**  
*Директор на Регионална здравна  
инспекция – Велико Търново*

**АНАЛИЗ**  
**на резултатите от проучване и измерване удовлетвореността на**  
**потребителите на административни услуги,**  
**предоставяни от РЗИ - Велико Търново**  
(за периода 01.07.2021 г. – 31.12.2021 г. и обобщаващ за 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. 6 от НАО 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. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
4. 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 Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите разработена от администрацията на Министерски съвет по Проект „По-високо качество на административното обслужване, чрез въвеждане на по-високи стандарти и подобряване на системата за обратна връзка от потребителите“, финансиран от

Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд.

Настоящият анализ обхваща резултатите за **второто 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, 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 (ЦАО)), 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 ЦАО;
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

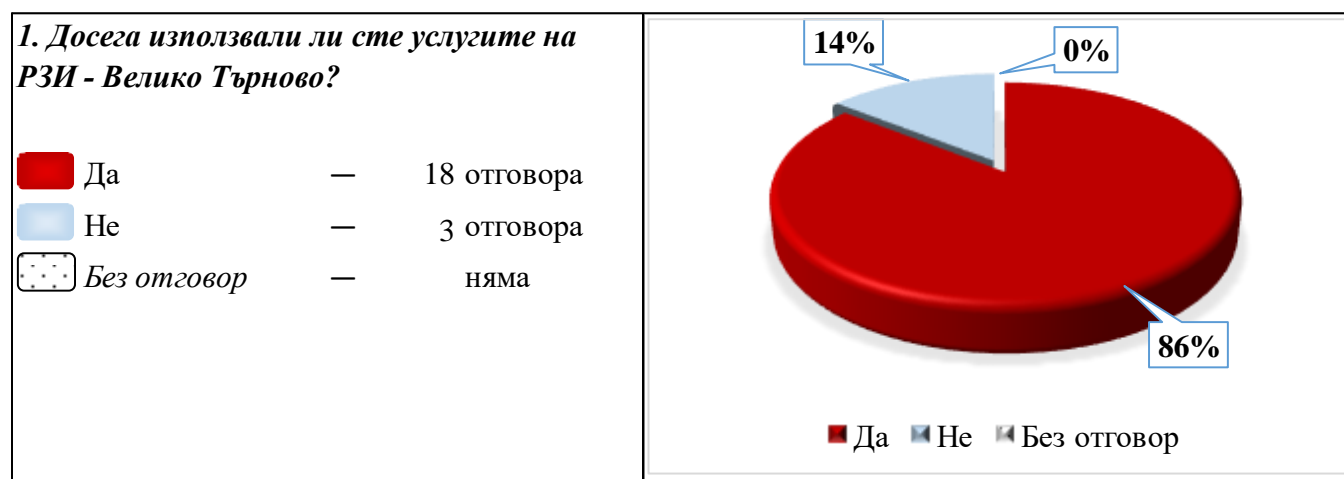
Настоящото проучване е реализирано в периода от 01.07.2021 г. до 31.12.2021 г. и се базира на информацията от попълнените и пуснати в кутиите през периода анонимни анкетни карти и онлайн анкетни карти – общо **21 (двадесет и един) брой**. От интернет страницата са попълнени 2 анкетни карти, които не се отнасят за административни услуги, а за временния имунизационен кабинет за поставяне на ваксини срещу COVID-19 в единия случай, поради което не са включени в процентуалния анализ, но препоръките в тях са разгледани и включени в планираните бъдещи действия за подобряване обслужването на гражданите. За първото шестмесечие на 2021 г. бяха подадени общо 40 (четиридесет) броя. Проучването е проведено в условията на въведените противоепидемични 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:






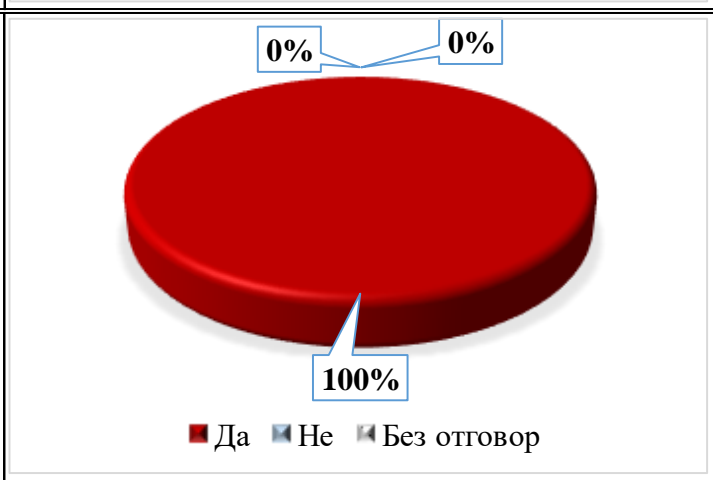
**2. Какъв вид административна услуга ползвахте?**

	Заверка на здравна книжка	—	18 отговора
	ООП	—	1 отговор
	Откриване на дентална практика	—	1 отговор
	Издаване на разрешително	—	1 отговор
	Без отговор	—	няма







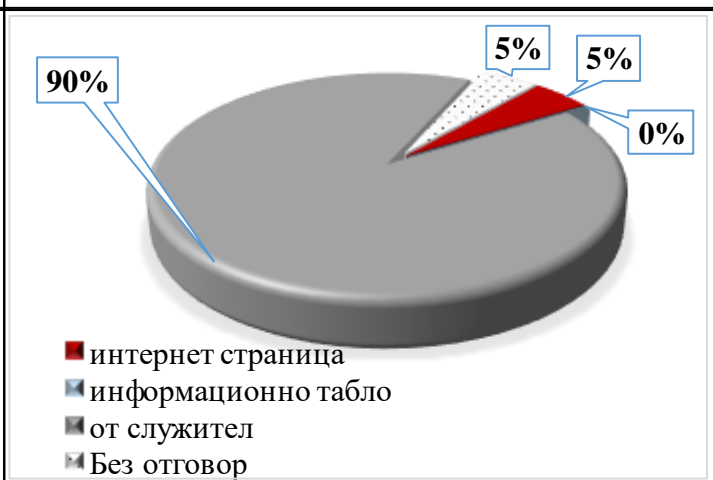
**3. Лесно ли намерихте информацията за административната услуга, която Ви интересува:**

	Да	—	21 отговора
	Не	—	
	Без отговор	—	няма






**4. Ако "ДА" от къде:**

	интернет страница	—	1 отговор
	информационно табло	—	
	от служител	—	19 отговора
	Без отговор	—	1



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

	Да	—	20 отговора
	Не	—	
	Без отговор	—	1



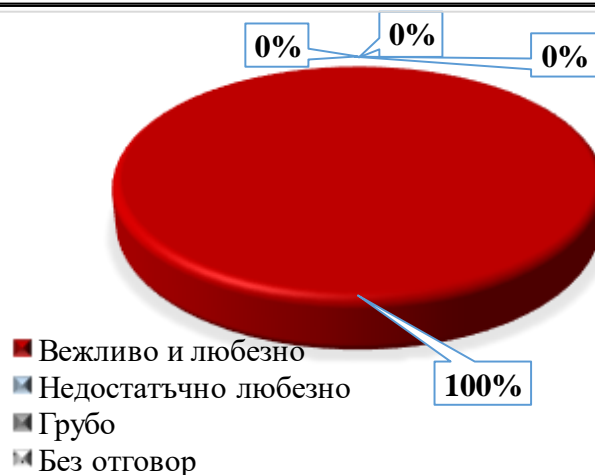
**6. Получихте ли точна, ясна и пълна информация от служителите на РЗИ за желаната от Вас услуга?**

<input checked="" type="checkbox"/>	Да	—	21 отговора
<input type="checkbox"/>	Не	—	
<input type="checkbox"/>	Частично	—	
<input type="checkbox"/>	Без отговор	—	няма



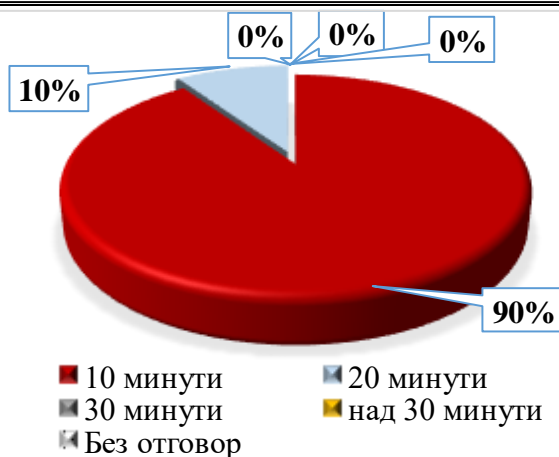
**7. Какво беше отношението на служителите към Вас?**

<input checked="" type="checkbox"/>	Вежливо и любезно	—	21 отговора
<input type="checkbox"/>	Недостатъчно любезно	—	
<input type="checkbox"/>	Грубо	—	
<input type="checkbox"/>	Без отговор	—	няма



**8. За колко време бяхте обслужени?**

<input checked="" type="checkbox"/>	10 минути	—	19 отговора
<input type="checkbox"/>	20 минути	—	2 отговора
<input type="checkbox"/>	30 минути	—	
<input type="checkbox"/>	над 30 минути	—	
<input type="checkbox"/>	Без отговор	—	няма









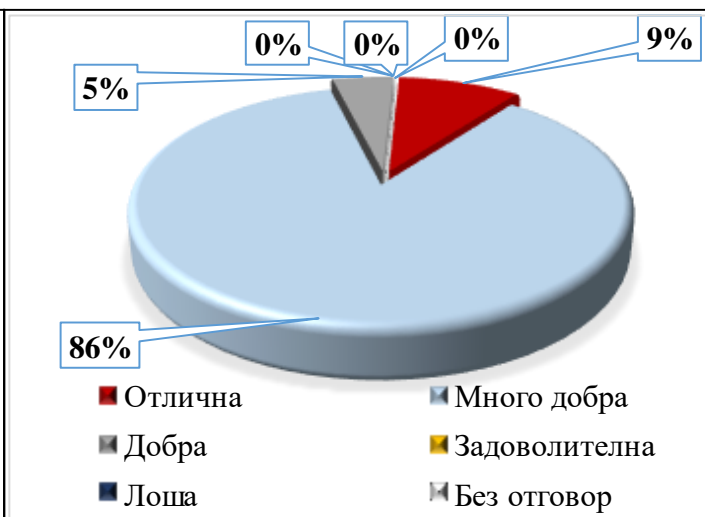
**9. Смятате ли, че получихте в законовите срокове необходимите документи?**

<input checked="" type="checkbox"/>	Да	—	21 отговора
<input type="checkbox"/>	Не	—	
<input type="checkbox"/>	Без отговор	—	няма






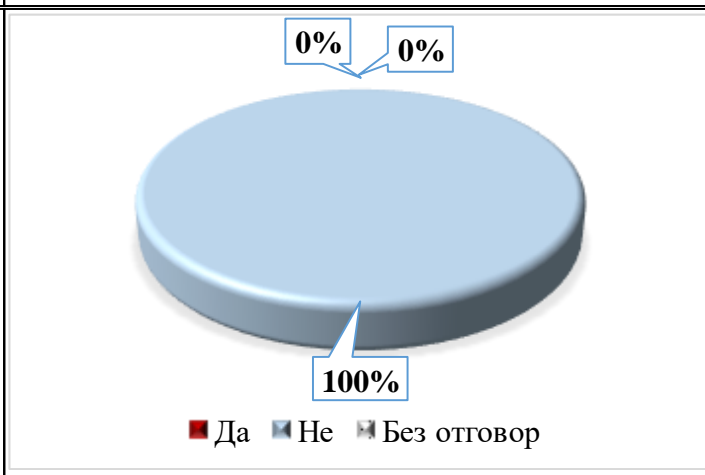
**10. Каква е Вашата обща оценка за качеството на административното обслужване?**

	Отлична	—	2 отговора
	Много добра	—	18 отговора
	Добра	—	1 отговор
	Задоволителна	—	
	Лоша	—	
	Без отговор	—	няма



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

	Да	—	
	Не	—	21 отговора
	Без отговор	—	няма



- С най-голям относителен дял от анкетираните потребители на услуги – **85,7%** са тези, които са регистрирали и заверявали лична здравна книжка. Следват услуги, свързани с Обекти с обществено предназначение, Откриване на дентална практика и Издаване на разрешително – по **4,8%** за всяка услуга от потребителите;

- 100%** срещу 97,5% за първото полугодие на 2021 г., лесно са намерили информация за услугата, която ги интересува;

- Запазва се тенденцията, че информация за предоставяните услуги анкетираните са получили най-често от служители в администрацията – **90,5%** срещу 82,5% за първото полугодие на 2021 г. Намалял е дялът на ползвалите интернет – **4,8%** срещу 12,5% за първото полугодие на 2021 г. **4,8%** са оставили въпроса без отговор;

- 95,2%** от гражданите лесно са намерили гишето/стаята на което да бъдат обслужени. Всички, отговорили на този въпрос лесно са го намерили. **4,8%** (един човек) не е дал отговор;

- На въпроса „Получихте ли точна, ясна и пълна информация от служителите на РЗИ за желаната от вас услуга?“ **100%** от анкетираните са отговорили положително;

- 100%**, срещу 95% за първото полугодие на 2021 г., от анкетираните потребители на услуги са получили вежливо и любезно отношение от служителите на РЗИ – Велико Търново към тях;

- На въпроса „За колко време бяхте обслужени?“, **90,5%** са дали отговор – до **10 минути**, а **9,5%** – до **20 минути**. За сравнение през първото полугодие на 2021 г. 77,5% са били обслужени до 10 минути, 17,5% – до 20 минути и 5% – над 30 минути, което означава, че като сме намалили времето за обслужване на гражданите.

• Относно отговорите на въпроса за **спазване на законовите срокове** за извършване на услугите – **100%** от анкетиранияте отговарят положително;

• 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** – **9,5%** (50% за първото шестмесечие на 2021 г.) от анкетиранияте;
2. **Много добра** – **85,7%** (37,5% за първото шестмесечие на 2021 г.);
3. **Добра** – **4,8%** (2,5%);
4. **Задоволителна** – **0%** (2,5%);
5. **Лоша** – **0%** (5%).

През **второто шестмесечие** на 2021 година се наблюдава съществен спад на активността на потребителите в анкетното проучване в сравнение с предишния период.

Ще работим в насоченост, по голям брой попълнени анкети.

**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 намалило според данните от анкетата;

• Компетентността на служителите е на необходимото и очаквано от потребителите ниво;

• В една анкетна карта е изразена благодарност от работата на РЗИ – Велико Търново.

да  не

12. Какви препоръки имате за подобряване на качеството на административното обслужване.....  
на РЗИ - Велико Търново.....  
.....  
.....

Мнението Ви е важно за нас!  
Благодарим Ви за отделеното време!

- В двете анкетни карти, попълнени онлайн, е дадена препоръка гражданите да изчакват реда си в сградата на инспекцията, което е трудно осъществимо в условията на извънредна епидемична обстановка.

11. Предприемани ли са към Вас корупционни действия от служители на РЗИ - Велико Търново:  
12. Какви препоръки имате за подобряване на качеството на административното обслужване:  
Да сте по-любезни. И да не карате гражданите да чакат навън в студ и дъжд

11. Предприемани ли са към Вас корупционни действия от служители на РЗИ - Велико Търново:  
12. Какви препоръки имате за подобряване на качеството на административното обслужване:  
Не карайте хората да чакат в пек, студ, дъжд и сняг навън!

Както беше упоменато в началото двете анкетни карти се отнасят за дейността на временния имунизационен кабинет, но препоръката е отразена в планираните бъдещи действия.

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:**

- 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;

- Поетапно и съобразено с епидемичната обстановка и разпредените в национален мащаб противоепидемични мерки намаляване ограниченията спрямо



потребителите на административни услуги, свързани с пропускателния режим в условията на пандемия.

- Увеличаване броя на попълнените анкетни карти.
- Отпечатване на анкетните карти в шрифт и мащаб подходящ за ползвателите на административни услуги.
- Оптимизиране на въпросите при необходимост.

Предвид съпоставимостта на двете полугодия на 2021 година и извършен анализ на същите, приемаме настоящия анализ и като обобщаващ за годината.

29.03.2022 г.

В. Търново