



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО

РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ
ВЕЛИКО ТЪРНОВО



УТВЪРЖДАВАМ: /п/

Д-Р ЕВГЕНИЯ НЕДЕВА

*Директор на Регионална здравна
инспекция – Велико Търново*

ГОДИШЕН ДОКЛАД

**за оценка на удовлетвореността на потребителите на
административни услуги, предоставяни от
Регионална здравна инспекция - Велико Търново през 2022 г.**

Регионална здравна инспекция – Велико Търново (РЗИ) предоставя 34 административни услуги, вписани в Административния регистър по чл. 61 от Закона за администрацията, които се предоставят и по електронен път. Описанията на услугите и стандартизираните образци на заявления са публикувани на интернет страницата на РЗИ. Подробна информация за предоставяните административни услуги е публикувана и на Единния портал за достъп до електронни административни услуги.

През 2022 г. са предоставени общо 3555 бр. административни услуги, от които по електронен път - 410. Броят на предоставените през 2022 г. услуги е съпоставим с този на предоставените през 2021 г. - 3476.

Организацията на административното обслужване в РЗИ – Велико Търново е уредена с утвърдени Харта на клиента, Вътрешни правила за организация на административното обслужване и процедури за извършване на услугите, които са публикувани на интернет страницата на инспекцията.

При осъществяване на административното обслужване потребителите на административни услуги контактуват с администрацията на РЗИ чрез Центъра за административно обслужване (ЦАО), обособен на партерния етаж на административната сграда, непосредствено до централния ѝ вход, с удобен достъп за хора с двигателни проблеми и колички.

В Хартата на клиента, поставена на видно място в Центъра за административно обслужване и публикувана на интернет страницата на РЗИ, са обявени прилаганите стандарти за качество на административното обслужване, както и възможностите за подаване на сигнал, предложение или жалба във връзка с административното обслужване.

Методи за осъществяване на обратна връзка

Обратната връзка с потребителите се осъществява, като се събира информация за удовлетвореността от предоставяните административни услуги чрез прилагане и използване на следните задължителни методи:

- извършване на анкетни проучвания чрез попълване от потребителите на анкетна карта по образец на място в ЦАО;
- провеждане на консултации със служителите;
- извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
- анализ на постъпилите сигнали, предложения, жалби и похвали;
- анализ на медийни публикации.

При извършването на оценката на удовлетвореността на потребителите на административни услуги са ползвани следните източници:

През 2022 г. в Регионална здравна инспекция – Велико Търново не са постъпвали сигнали, предложения, жалби или похвали във връзка с административното обслужване.

Проследявани са медийните публикации и съобщения.

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

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

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 РЗИ – Велико Търново се спазват изискванията, предвидени в Наредбата за административното обслужване 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).

Основни цели при оценяване удовлетвореността на потребителите:

С оценяването на удовлетвореността на потребителите на административните услуги, предоставяни от РЗИ – Велико Търново се цели:

- Установяване на общественото мнение относно качеството на административното обслужване в РЗИ – Велико Търново;
- Анализирание на резултатите, оценка на факторите и идентифициране, и предприемане на мерки за подобряване на административното обслужване;
- Обсъждане и прилагане на направените предложения от потребителите на административни услуги, включително неформалните такива;
- Оценка на ефективността на каналите за предоставяне на информация от потребителите на услуги.

РЕЗУЛТАТИ

Резултати от извършеното анкетно проучване

Настоящото проучване е реализирано в периода от **01.01.2022 г. до 31.12.2022 г.** и се базира на информацията от попълнените през периода анонимни анкетни карти – общо **40 броя**. В общия брой е включена и една, постъпила на интернет страницата на РЗИ **валидна** анкетна карта. При определяне на валидните анкетни карти, подадени онлайн, са отстранени тези, попълнени от ботове, както и дублираните, т.е. постъпилите от един и същ IP адрес в рамките на кратък интервал от време.

Анкетата включва 12 въпроса с посочени възможни варианти на отговори и възможност за изказване на препоръки за подобряване качеството на административното обслужване. Анкетните карти и кутиите за анкети са поставени на видно място и всеки желаещ има възможност чрез попълването им да изрази своето мнение и препоръки. Чрез отговорите се цели получаване на обратна връзка и информация за степента на спазване на стандартите за качество на административното обслужване и степента, в която са постигнати основните и непосредствените цели на РЗИ в областта на административното обслужване.

Анализът на попълнените анкетни карти показва следните **резултати**:

Ползвани услуги:

По-голяма част (**65%**) от попълнилите анкетата потребители вече са ползвали услуги, предоставяни от РЗИ. Услугите, които са заявявани от потребителите са свързани основно с регистрацията и заверката на лични здравни книжки (67%), регистрацията или заличаването на обекти с обществено предназначение (8%), издаването на становища относно спазването на граничните стойности на показатели за шум и на здравни заключения за съгласуване на проекти на общи/подробни устройствени планове (ПУП). Част от

попълнените анкети (7 бр.) са за дейности, свързани с Регионалната картотека на медицинската експертиза и с поставянето на ваксини срещу COVID-19, които не са вписани в Регистъра на услугите, но не са изключени от анкетирането, тъй като по същество също представляват обслужване на граждани.



Достъп до информация за услугите:

Основна част от подадените анкети показват, че потребителите лесно са намерили информация за интересуващата ги административна услуга (**95%**), а също и мястото, където да бъдат обслужени (**97,5%**).

Разпределението на възможните отговори за източника, от който потребителите са получили информация за ползваната услуга, е отразено в долната графика.



На въпроса „Получихте ли точна, ясна и пълна информация от служителите на РЗИ за желаната от вас услуга?“ **92,5%** от анкетираните са отговорили основно положително, а останалите **7,5%** са получили частична такава.

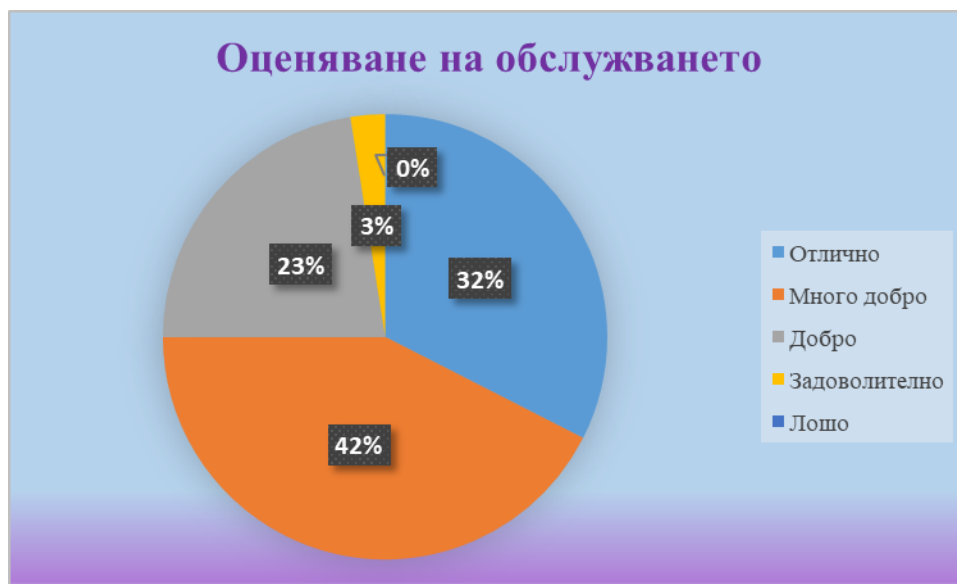
Оценяване на обслужването:

95% от анкетиранияте потребители на услуги са доволни от отношението на служителите на РЗИ – Велико Търново към тях, което оценяват като „вежливо и любезно“;

За **97,5%** от потребителите, попълнили анкетата, е изпълнен стандартът за време на обслужване, т.е. били са обслужени за по-малко от 20 мин.

Всички са получили в срок необходимите им документи.

Оценяването, направено от потребителите по петобална скала, е отразено в долната графика, като преобладават отлични, много добри и добри оценки:



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

Препоръки:

Потребителите са дали препоръки за по-добър достъп до електронни административни услуги, отпадане изискването за носене на маски и разкриване на допълнителни гишета за обслужване.

Резултати от извършени наблюдения по метода „таен клиент“:

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

- По телефона от оценяващия или контролиращия ръководител на Центъра за административно обслужване в РЗИ за проследяване цялостната организация по предоставяне на административни услуги. Не са констатирани неизпълнения или пропуски. Служителите спазват стандартите за време за изчакване за приемане на телефонни обаждания и идентификация при водене на телефонни разговори.

- 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. Изготвени са и са публикувани на сайта на РЗИ актуализирани процедури за извършване на следните административни услуги:
 - „Издаване на становище относно спазването на граничните стойности на показатели за шум“;
 - „Издаване на удостоверение за регистрация на дрогерия“;
 - „Издаване на удостоверение за съответствие с основните изисквания, на които трябва да отговарят лечебните заведения за болнична помощ, центровете за психично здраве, центровете за кожно-венерически заболявания, комплексните онкологични центрове, домовете за медико-социални грижи, диализните центрове и тъканните банки“ и
 - „Издаване на хигиенно заключение за получаване на разрешение за търговия на дребно с лекарствени продукти в аптека“.

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 документи 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:

През 2022 г. регулярно са провеждани срещи и консултации между служители от ЦАО, служители от специализираната администрация, директори на дирекции и главния секретар, на които са обсъждани възприятията и впечатленията им от осъществяването на административно обслужване и получените в преки контакти с потребителите съвети, мнения и препоръки. При обсъжданията на провежданите срещи са обобщавани поставяните от потребителите въпроси с цел актуализиране на рубрика „Най-често срещани въпроси и отговори“ на официалната интернет страница на РЗИ.

Резултати от анализа на медийни публикации

При осъществявания през отчетната година мониторинг на медийните публикации и съобщения в различни медии (радио, телевизия, печатни издания, информационни агенции, интернет издания) не бяха установени такива, отнасящи се за административното обслужване в РЗИ – Велико Търново.

Резултати от анализа на постъпилите сигнали, предложения, жалби и похвали

През 2022 г. не са постъпвали сигнали относно нередности, предложения, жалби и/или похвали за осъществяването от РЗИ – Велико Търново административното обслужване.

Обобщение на резултатите

Общо резултатите от оценяването на удовлетвореността на потребителите по различните методи, 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 ЦАО и от интернет страницата на РЗИ – Велико Търново;
- Непрекъсваемо работно време на ЦАО и обслужване на потребителите в рамките на 20 минути за изчакване;
- Компетентност на служителите, осъществяващи административното обслужване, на необходимото и очаквано от потребителите ниво. Регистрирани са единични мнения, по данни от анкетиранията, че отношението към потребителите на административни услуги се нуждае от подобрене.

Планирани бъдещи действия

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;
- Полагане на усилия за подобряване предоставянето на административни услуги и получаване на информация за качеството на обслужването по електронен път.

16.01.2023 г., В. Търново