

УТВЪРЖДАВАМ:
Д-р Евгения Недева
Директор на РЗИ-Велико Търново
Заповед №РД-08-113/06.03.2018г.

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 01.01.2017 г. – 31.12.2017 г.)

ВЪВЕДЕНИЕ:

Съгласно изискванията на Наредбата за административното обслужване и Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в РЗИ - Велико Търново, организациите предоставящи административни услуги са длъжни да осигурят различни начини за осигуряване на обратна връзка с потребителите. Средствата за обратна връзка се използват и за проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги. Съобразно чл. 24, ал. 5 от Наредбата за административното обслужване проучването и измерването на удовлетвореността се извършва периодично, но не по-малко от веднъж годишно.

Съгласно чл. 26, ал. 1 от Вътрешните правила за организацията на административното обслужване, РЗИ - Велико Търново предоставя следните **канални** за събиране на информация за обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

1. Анкетни карти за оценка на удовлетвореността на клиентите;
2. Пощенски кутии за сигнали в сградата на РЗИ;
3. Електронна поща: rzi-vt@rzi-vt.org
4. Възможност за подаване на он-лайн Анкетна карта на интернет адрес: www.rzi-vt.org.
5. Горещ телефон: 062/620 161

ОСНОВНИ ЦЕЛИ:

1. Установяване на общественото мнение относно качеството на административното обслужване в РЗИ-Велико Търново.
2. Анализ на резултатите, оценка на факторите и предприемане на мерки за подобряване на административното обслужване.

3. Обсъждане и приемане на направените предложения от потребителите на услуги относно подобряване на административното обслужване и повишаване на удовлетвореността им.

4. Оценка на ефективността на каналите за предоставяне на информация към 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 ЗАО), подали са сигнал, оплакване или похвала в пощенските кутии за мнения и предложения, чрез e-mail, или на дежурния телефон.

РЕЗУЛТАТИ ОТ ПРОУЧВАНЕТО:

За подобряване на административното обслужване и за да отговори на нуждите и очакванията на потребителите, ръководството на Инспекцията изследва и оповестява тяхната удовлетвореност от предоставените услуги.

Настоящото проучване е реализирано през 2017 година. То се базира на попълнените и пуснати в пощенската кутия през периода анонимни анкетни карти – 29 (двадесет и девет) броя и на попълнените такива на интернет страницата на РЗИ. За разлика от 2016 година, когато on-line бяха попълнени 28 (двадесет и осем) анкетни карти, през 2017 година те са три пъти по-малко – само 9 (девет) броя.

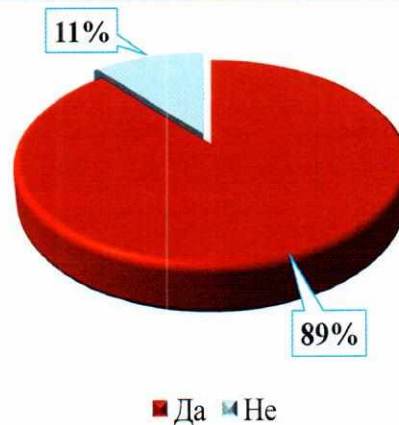
На електронната поща и на „горещия телефон“ не са получавани сигнали относно нередности, предложения и/или похвали за осъществяваното административното обслужване в РЗИ - Велико Търново.

Предварително разработената анонимна анкетна карта, включва 11 въпроса с посочени възможни варианти на отговори. Чрез непреднамерен подбор сред потребителите на административни услуги, посещаващи звеното за административно обслужване в дирекция АПФСО на РЗИ, както и чрез попълнените on-line анкетни карти бяха установени следните **резултати**:



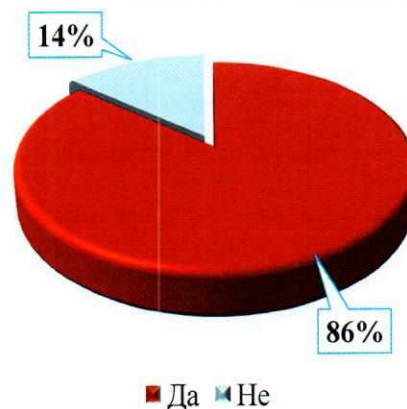
2. Лесно ли намерихте информацията за нашата администрация и нейните услуги?

Да — 32 отговора
Не — 4 отговора



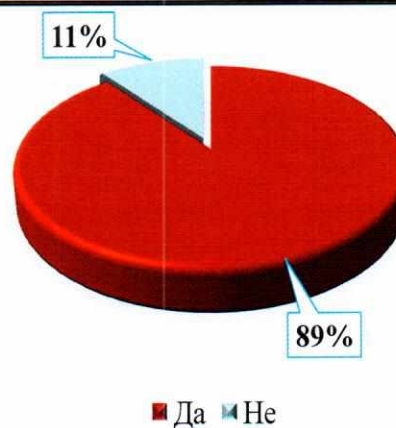
3. Достатъчна ли е според Вас писмената информация?

Да — 31 отговора
Не — 5 отговора



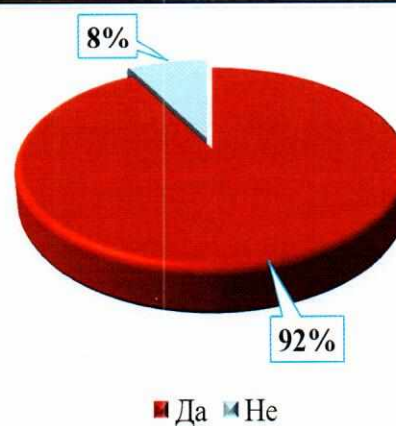
4. Разбираеми ли са устните обяснения, които дават служителите?

Да — 34 отговора
Не — 4 отговора



5. Служителите се отнасят с Вас вежливо и с уважение?

Да — 35 отговора
Не — 3 отговора



6. За колко време бяхте обслужени?

■ 10 минути	—	28 отговора
■ 20 минути	—	4 отговора
■ 30 минути	—	6 отговора
■ над 30 минути	—	0 отговора



7. Изпълняват ли се според Вас административните дейности и услуги в срок?

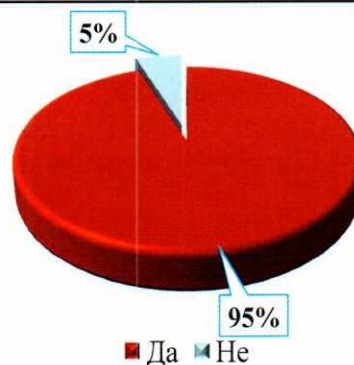
■ Да	—	31 отговора
■ Понякога	—	7 отговора
■ Не	—	0 отговора



8. Обстановка в която се предоставят услугите:

- достъпът до сградата е лесен

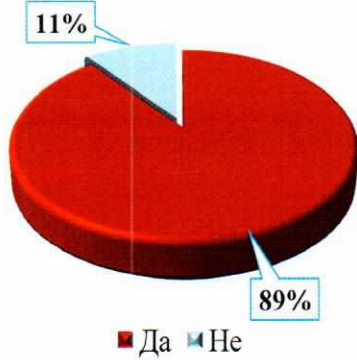


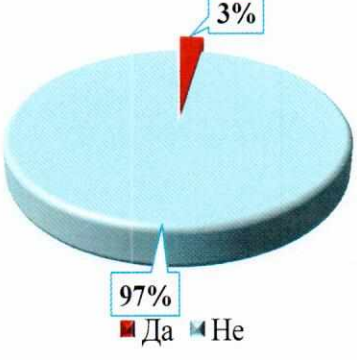
■ Да	—	36 отговора
■ Не	—	2 отговора

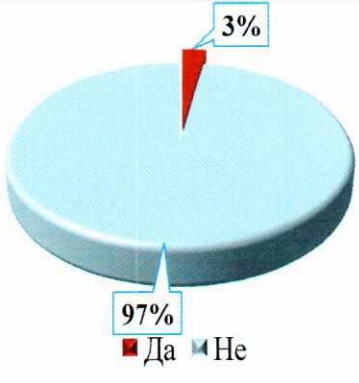
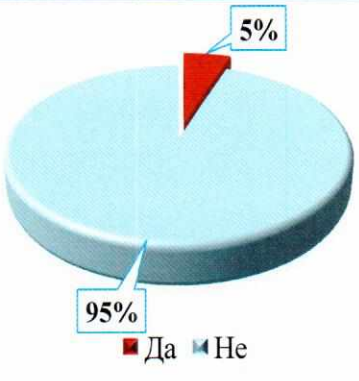
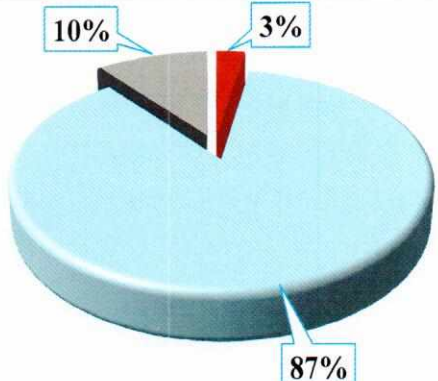
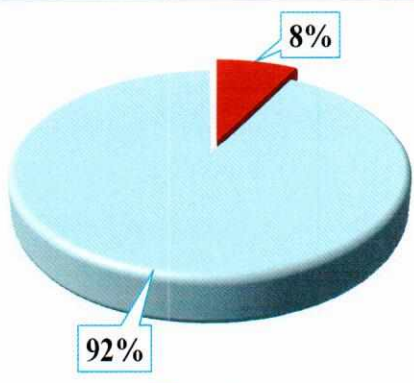


- ориентирането в сградата е лесно

■ Да	—	32 отговора
■ Не	—	6 отговора



<p>- работното време за прием на граждани е удобно</p> <p>■ Да — 34 отговора</p> <p>■ Не — 4 отговора</p>	 <p>11%</p> <p>89%</p> <p>■ Да ■ Не</p>
<p>- приемните за граждани са чисти и подредени</p> <p>■ Да — 34 отговора</p> <p>■ Не — 4 отговора</p>	 <p>11%</p> <p>89%</p> <p>■ Да ■ Не</p>
<p>9. Кои елементи от обслужването, според Вас се нуждаят от подобрения?</p>	
<p>- достъпът до информацията</p> <p>■ Да — 2 отговора</p> <p>■ Не — 36 отговора</p>	 <p>5%</p> <p>95%</p> <p>■ Да ■ Не</p>
<p>- количеството и качеството на предоставяната информация</p> <p>■ Да — 1 отговор</p> <p>■ Не — 37 отговора</p>	 <p>3%</p> <p>97%</p> <p>■ Да ■ Не</p>

<p>- отношението на служителите към клиентите</p> <p>Да — 1 отговор</p> <p>Не — 37 отговора</p>	 <p>97% Да 3% Не</p>
<p>- обстановката, в която се предоставят услугите</p> <p>Да — 2 отговора</p> <p>Не — 36 отговора</p>	 <p>95% Да 5% Не</p>
<p>10. Считатели, че ако предложите финансови или материални облаги на служителите ще бъдете обслужени по-бързо и качествено?</p> <p>Да — 1 отговор</p> <p>Не — 33 отговора</p> <p>Не мога да преценя — 4 отговора</p>	 <p>87% Да 10% Не 3% Не мога да преценя</p>
<p>11. Били ли сте обект на корупционни действия от страна на служители на РЗИ?</p> <p>Да — 3 отговора</p> <p>Не — 35 отговора</p>	 <p>92% Да 8% Не</p>

Като направим анализ на приложените графики, можем да направим следните заключения:

• **56 %** от анкетираните лица са използвали административните услуги на инспекцията **повече от един път**, като увеличението им спрямо 2016 година е с близо **6 % (48.15 %)**;

● **Увеличил се е и процентът на потребителите**, които лесно са намерили информация за услугата, която ги интересува – **89 %** срещу **85.19 %** през **2016 година**;

● **14 %** от анкетираните са споделили, че писмената информация за предоставяните услуги не е достатъчна;

● На въпроса „**Разбираеми ли са устните обяснения, които дават служителите**”, **89 %** от анкетираните дават положителен отговор;

● **92 %** от анкетираните потребители на услуги са доволни от отношението на служителите ни към тях и са посочили отговора, че **отношението е „вежливо и с уважение”**.

● На въпроса „**За колко време бяхте обслужени?**”, отговорите се ранжират по следния начин: за **10 минути – 74 %** анкетираните; за **20 минути – 10 %**, за **30 минути – 16 %**, няма обслужени лица за повече от 30 минути;

● **7 %** от анкетираните отговарят, административните услуги понякога не се изпълняват в определените срокове, но конкретни оплаквания или жалби относно това твърдение ръководството не е получавало;

● **95 %** са отговорили, че достъпът до сградата е лесен. **84 %** от анкетираните лесно са се ориентирали в сградата, докато **16 %** са били затруднени. Причината за затруднението при ориентацията не е липсата на указателни табели, а това, че липсва портиер и посетителите по навик търсят някой да ги упъти. В тази връзка е и направеното предложение в анкетата, а именно да има портиер на входа;

● **11 %** са отговорили, че приемните офиси не са чисти и удобни;

● **Безпокойство** буди отговорът на въпроса „**Били ли сте обект на корупционни действия от служители на инспекцията**“ – **3** отговора (**8 %**) от анкетираните са отговорили **положително**. Информацията е постъпила само чрез попълване на анкетните карти on-line, но други конкретни сигнали и/или жалби не са постъпвали, което прави проверката им за достоверност невъзможна. **Има един положителен** отговор на въпроса „**Считате ли, че ако предложите финансова или материални облаги на служителите ще бъдете обслужени по-бързо и качествено?**“

Общо резултатите от проведената анкета показват **добро качество** на предлаганите административни услуги в РЗИ - Велико Търново:

- 1) наличие на актуална информация за нормативната база и процедурите за различните видове услуги,
- 2) непрекъснато работно време на обслужващите звена,
- 3) компетентно, в срок и вежливо отношение към гражданите.

По електронната поща сигнали, препоръки или неудовлетвореност от административното обслужване на потребителите не са получавани.

Чрез използване на „**горещия телефон**“ се подават сигнали за вземане на отношение по проблеми, касаещи най-вече контролната дейност на РЗИ - Велико Търново. Мнения и сигнали относно качеството на административното обслужване в РЗИ – **не са получавани**.

ИЗВОДИ:

1. След предоставяне на заявената услуга, потребителите **не проявяват активност** да оценят обслужването, ако изрично не са помолени за това.
2. **Не са достатъчно местата**, на които се осъществява проучването с анонимните анкетни карти.
3. **Активността** на потребителите на административни услуги в електронните средства за обратна връзка **е ниска**.
4. Има само **една направена препоръка** – относно необходимостта от портиер на входа на Инспекцията.

През 2018 година Регионална здравна инспекция – Велико Търново ще продължи да **поддържа и развива** различните канали за обратна връзка с потребителите на административни услуги, с цел подобряване качеството на административното обслужване, недопускане на нарушения и неетично отношение към гражданите.

16.02.2018 г.
В. Търново

Съгласувал:

Заличено на основание
чл. 4, т. 1 от Регламент (ЕС)
2016/679

инж. Виолина Енева, *главен секретар*

Изготвил:

Заличено на основание
чл. 4, т. 1 от Регламент (ЕС)
2016/679

инж. Данаил Данаилов, *директор на дирекция АПФСО*