



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 01.07.2019 г. – 31.12.2019 г.)**

ВЪВЕДЕНИЕ:

Съгласно изискванията на Наредбата за административното обслужване 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. 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.

Същевременно Антикоруptionният план на Министерството на здравеопазването и второстепенните разпоредители с бюджет към министъра на здравеопазването за 2019 г. включва мярка, свързана с проучвания на партньорите на инспекцията, включително на потребителите на административни услуги на тема корупция. В тази връзка в анкетните карти е включен съответен въпрос.

Настоящият анализ обхваща резултатите за **второто шестмесечие** на **2019** година. Съгласно чл. 10 и чл. 26, ал. 1 от Вътрешните правила за организацията на административното обслужване, РЗИ – Велико Търново предоставя следните канали 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.bg**;
4. Възможност за подаване на он-лайн **анкетна карта** на интернет адрес: **www.rzi-vt.bg**;
5. Телефон: **062/614 331**.

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 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 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 Звеното за административно обслужване), подали са сигнал, оплакване или похвала в пощенските кутии за мнения и предложения, чрез e-mail, или по телефона.

РЕЗУЛТАТИ ОТ ПРОУЧВАНЕТО:

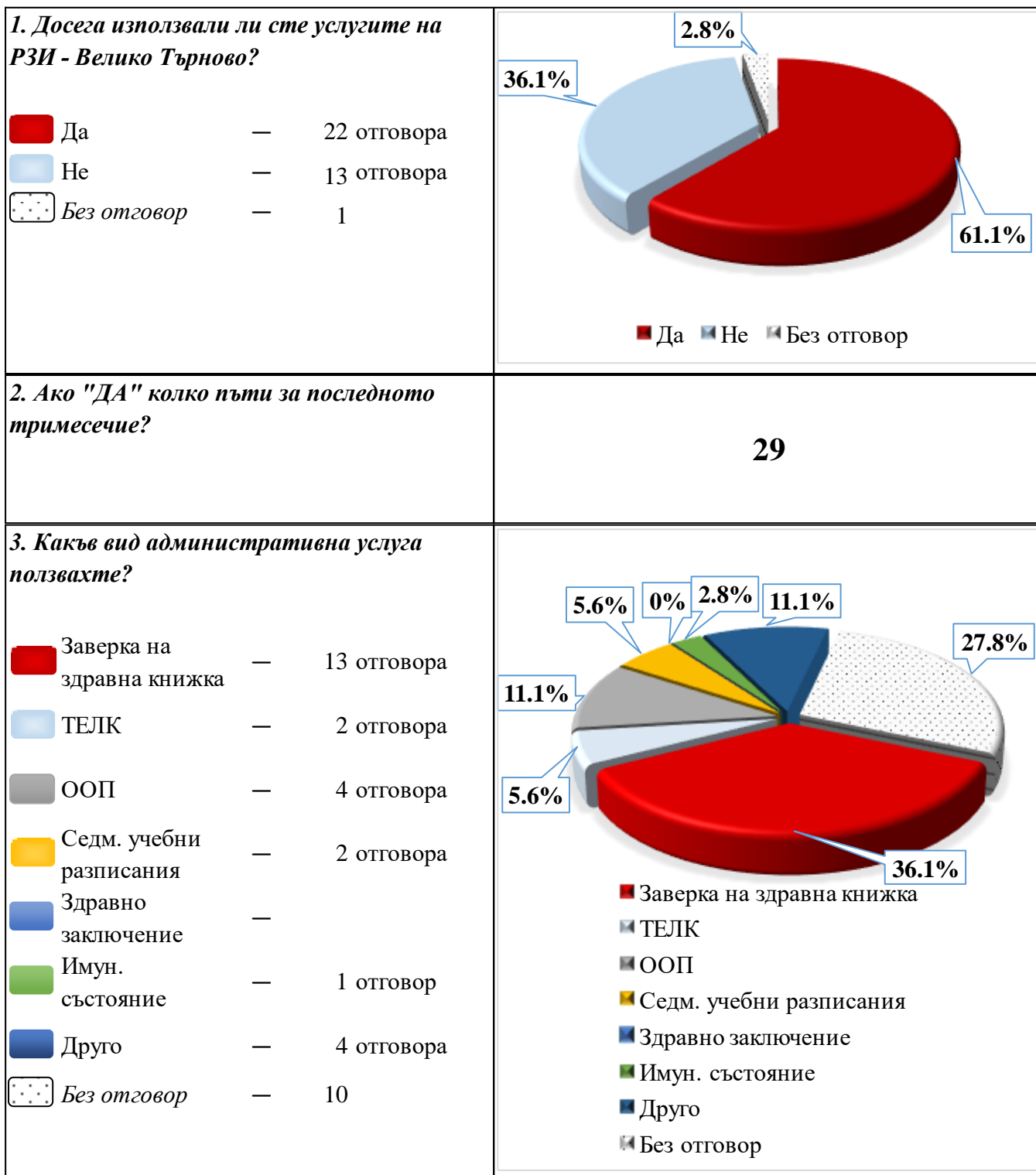
Настоящото проучване е реализирано в периода от 01.07.2019 г. до 31.12.2019 г. и се базира на информацията от попълнените и пуснати в кутиите през периода анонимни анкетни карти – общо 32 (тридесет и два) броя. На интернет страницата на РЗИ – Велико Търново са попълнени 4 (четири) броя анонимни анкетни карти. Общо 36 броя анонимни анкетни карти за оценка на качеството на административното обслужване в РЗИ – Велико Търново.

За сравнение през 2018 г. бяха подадени съответно 17 за първото и 14 анкетни карти за второто шестмесечие, а през първото шестмесечие на 2019 г. – 39 анкетни карти.

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 13 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:



Където:

ТЕЛК са услуги, свързани с Регионалната картотека на медицинската експертиза;

ООП са услуги, свързани с Обекти с обществено предназначение;

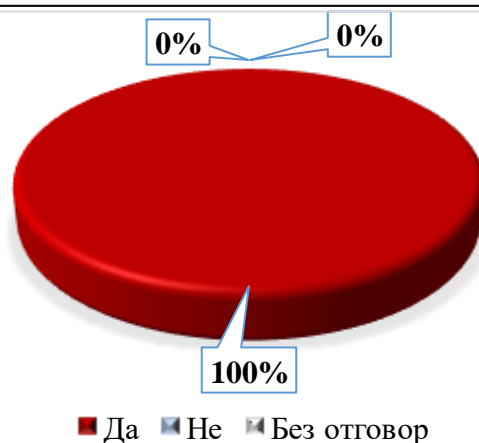
Седмични учебни разписания е изготвяне на здравна оценка на седмичните учебни разписания на ученици;

Здравно заключение са искания за издаване на здравно заключение за съгласуване на проект за общ/подробен устройствен план или за оценка на съответствието със здравните изисквания на инвестиционен проект;

Имунизационно състояние са искания за издаване на свидетелство за имунизационно състояние.

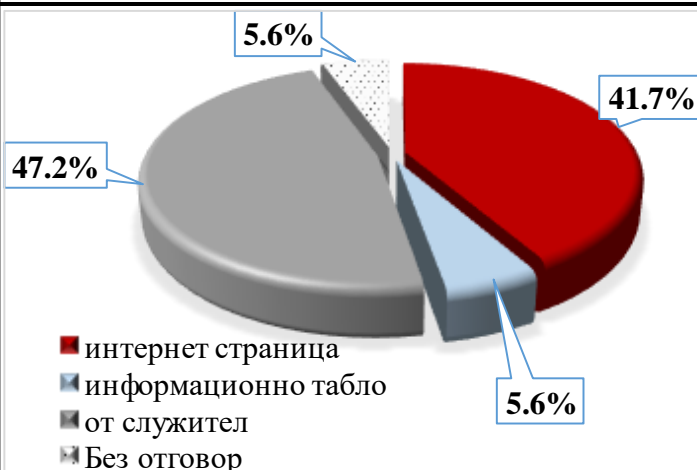
4. Лесно ли намерихте информацията за административната услуга, която Ви интересува:

■ Да	—	36 отговора
■ Не	—	
 Без отговор	—	няма



5. Ако "ДА" от къде:

■ интернет страница	—	15 отговора
■ информационно табло	—	2 отговора
■ от служител	—	17 отговора
 Без отговор	—	2



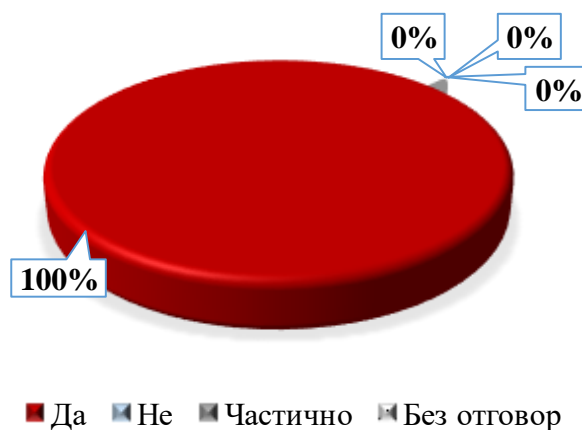
6. Лесно ли намерихте стаята/гишето, на което да Ви обслужат?

■ Да	—	33 отговора
■ Не	—	
 Без отговор	—	3



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

■ Да	—	36 отговора
■ Не	—	
■ Частично	—	
 Без отговор	—	няма



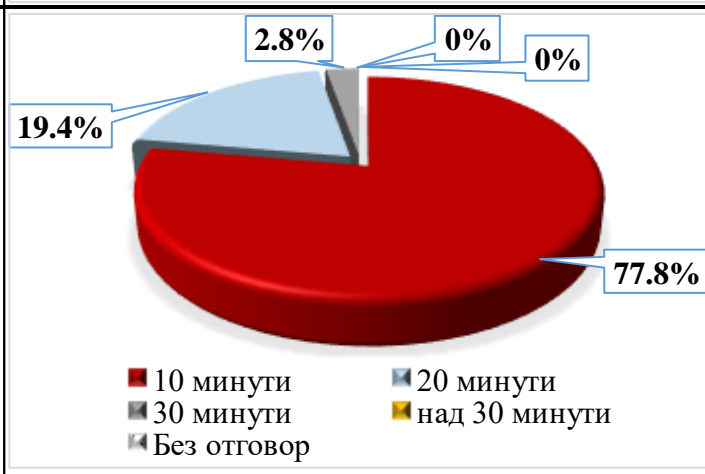
8. Какво беше отношението на служителите към Вас?

■ Вежливо и любезно	—	33 отговора
■ Недостатъчно любезно	—	2 отговора
■ Грубо	—	
 Без отговор	—	1



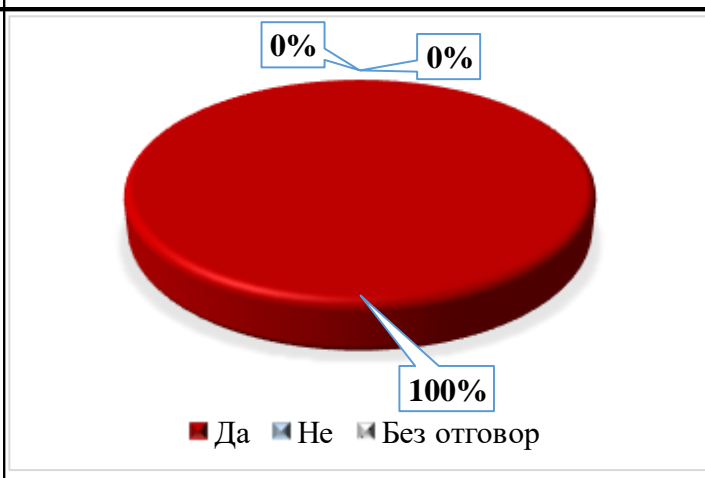
9. За колко време бяхте обслужени?

■ 10 минути	—	28 отговора
■ 20 минути	—	7 отговора
■ 30 минути	—	1 отговор
■ над 30 минути	—	
 Без отговор	—	няма



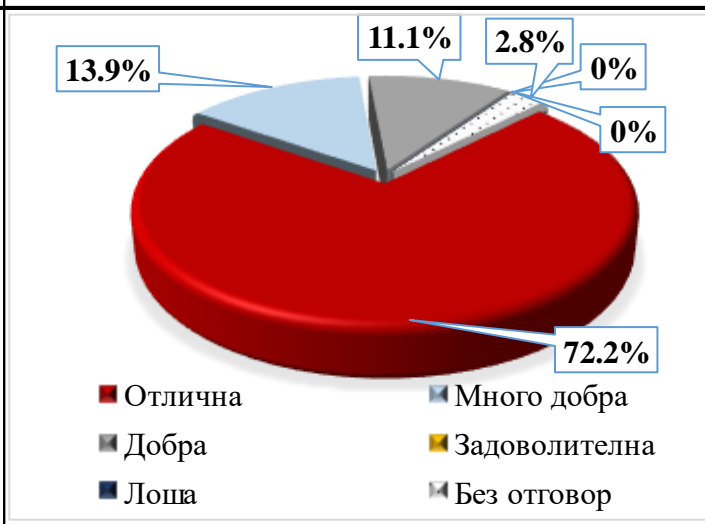
10. Смятате ли, че получихте в законовите срокове необходимите документи?

■ Да	—	36 отговора
■ Не	—	
 Без отговор	—	няма






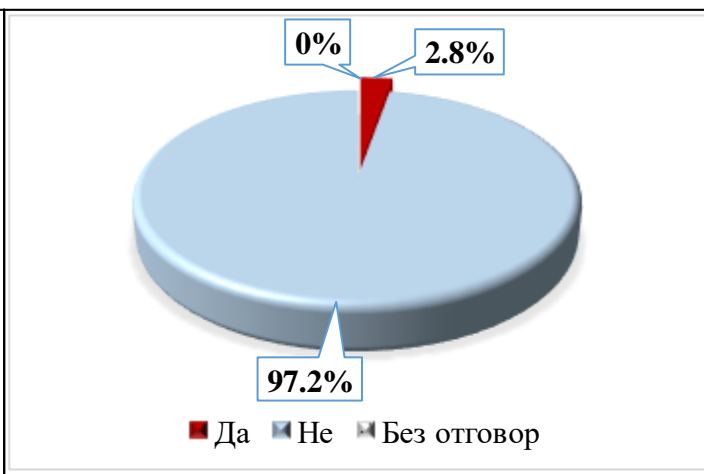
11. Каква е Вашата обща оценка за качеството на административното обслужване?

■ Отлична	—	26 отговора
■ Много добра	—	5 отговора
■ Добра	—	4 отговора
■ Задоволителна	—	
■ Лоша	—	
 Без отговор	—	1



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

	Да	—	1 отговор
	Не	—	35 отговора
	Без отговор	—	няма



• С най-голям относителен дял от анкетираните потребители на услуги – **36,1%** са тези, които са регистрирали и заверявали лична здравна книжка, следвани от ползвалите услуги, свързани с обекти с обществено предназначение – **11,1%**. Без отговор за ползваната услуга са оставили въпроса – **27,8%** от анкетираните. Изготвяне на здравна оценка на седмичните учебни разписания на ученици, искания за издаване на здравно заключение за съгласуване на проект за общ/подробен устройствен план или за оценка на съответствието със здравните изисквания на инвестиционен проект и искания за издаване на свидетелство за имунизационно състояние са поискали останалите анкетираните.

• **Всички анкетираните потребители – 100 %** срещу **92,3%** за първите шест месеца, лесно са намерили информация за услугата, която ги интересува. Също така се е увеличил и процентът на отговорилите – **91,7%**, че лесно са намерили стаята/гишетото, на което да бъдат обслужени. Няма такива, които са изпитали затруднение, но трима или **8,3%** са оставили въпроса без отговор;

• Запазва се тенденцията, че информация за предоставяните услуги анкетираните са получили най-често от служители в администрацията – **47,2%**. Увеличил се е дялът на ползвалите интернет – **41,7%** срещу **28,2%** за първите шест месеца, което е положителна насока за развитие на електронните услуги и от информационното табло – **5,6%**; останалите, също **5,6%** не са дали отговор;

• На въпроса „**Получихте ли точна, ясна и пълна информация от служителите на РЗИ за желаната от вас услуга?**” **всички** анкетираните – **100%** са отговорили положително, което е много добра оценка за служителите в административните офиси.

• **91,7%** от анкетираните потребители на услуги са доволни от отношението на служителите на РЗИ – Велико Търново към тях, като са посочили, че **отношението е „вежливо и любезно”**. Не са получили необходимото **вежливо** отношение от служителите **5,6%** от отговорилите; **2,8%** (един анкетиран) не е дал отговор;

• На въпроса „**За колко време бяхте обслужени?**”, отговорите се ранжират по следния начин: до **10 минути** – **77,8%** анкетираните; до **20 минути** – **19,4%**; до **30 минути** – **2,8%**, няма посочени отговори за обслужени лица повече от 30 минути;

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

• На въпроса „Предприемани ли са към Вас корупционни действия от служители на РЗИ - Велико Търново“ **97,2%** дават отрицателен отговор, **2,8%** или един анкетиран е дал положителен отговор, но сигнал или жалба за това не е получавана. Положителните отговори за 2019 година бяха **4 (четири)**;

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

1. **Отлична** – 72,2% (69,2% първо шестмесечие) от анкетираните;
2. **Много добра** – 13,9% (23,1% първо шестмесечие);
3. **Добра** – 11,1% (7,7%);
4. **Задоволителна** – 0%;
5. **Лоша** – 0%.

Добро впечатление прави фактът, че негативни отговори няма, като само четирима анкетирани са дали „добра“ оценка, а един е оставил въпроса без отговор.

В РЗИ – Велико Търново има и поставена кутия за подаване на **сигнали за корупция**, която се проверява ежеседмично и такива досега **не са получавани**.

ОБОБЩЕНИЕ НА РЕЗУЛТАТИТЕ:

И през второто шестмесечие на годината активността на гражданите за попълване и изпращане на анкетни формуляри е задоволителна и остава сравнително ниска, почти на нивото от първите шест месеца на 2019 година. Като положителен факт можем да отбележим наличието на четирите броя online попълнени анкетни карти на сайта на РЗИ-Велико Търново.

Общо резултатите от проведената анкета показват **добро качество** на предлаганите административни услуги в РЗИ – Велико Търново, базиращо 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 интернет страницата на РЗИ – Велико Търново.

Непрекъсваемо работно време на Звеното за административно обслужване и стремеж за обслужване на потребителите в рамките на стандартното време за изчакване на гише.

Отношението и компетентността на служителите, с малки изключения, са на необходимото високо ниво. Като препоръка се среща на няколко места желанието на клиентите да виждат повече усмивки от служителите.

03.01.2020 г.

В. Търново