



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 01.01.2020 г. – 30.06.2020 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 Регионална здравна инспекция – Велико Търново за 2020 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 **първото шестмесечие** на **2020** година. Съгласно 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: **<https://www.rzi-vt.bg/anketa.htm>**;
5. Горещ телефон: **062/620 161**.

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 на дежурния телефон.

РЕЗУЛТАТИ ОТ ПРОУЧВАНЕТО:

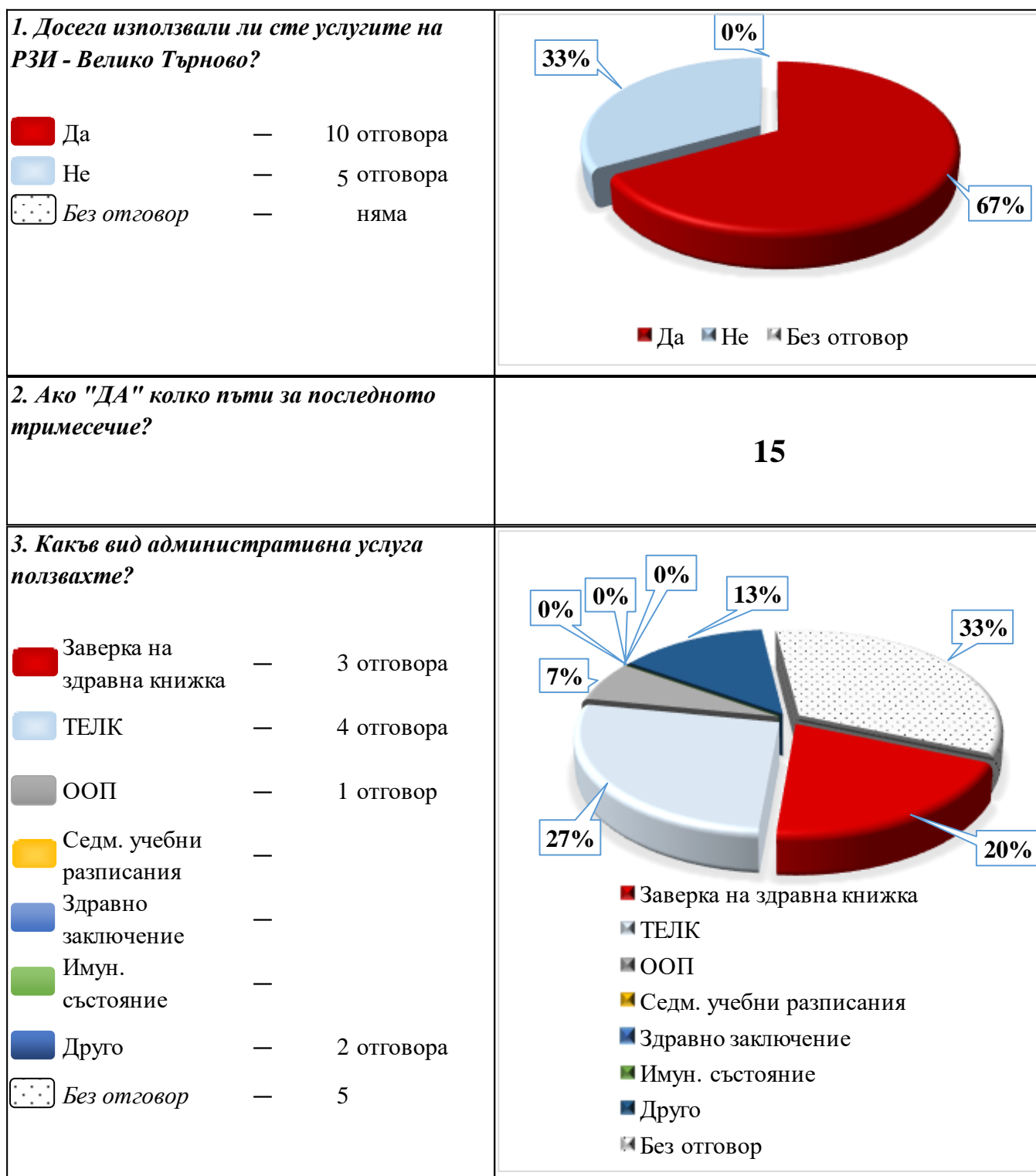
Настоящото проучване е реализирано в периода от 01.01.2020 г. до 30.06.2020 г. и се базира на информацията от попълнените и пуснати в кутиите през периода анонимни анкетни карти – общо **13 (тринадесет) броя**. На интернет страницата на РЗИ са попълнени **2 (два) броя** анонимни анкетни карти. **Общо 15 броя** анонимни анкетни карти за оценка на качеството на административното обслужване в РЗИ-Велико Търново.

За сравнение **през 2019 г.** бяха подадени съответно **39** анкетни карти за първото и **36** 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 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;

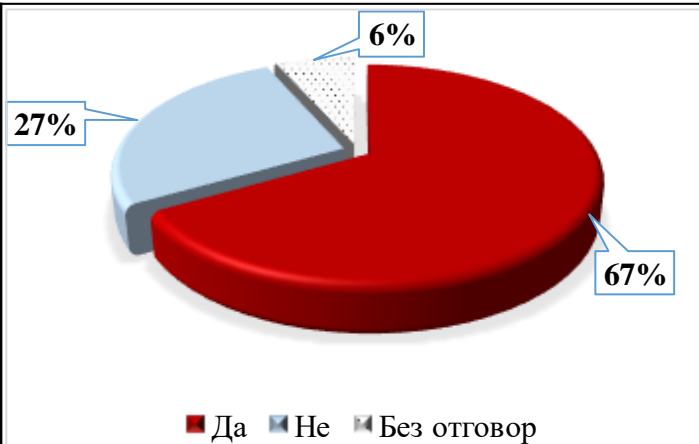
Седмични учебни разписания е изготвяне на здравна оценка на седмичните учебни разписания на ученици;

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.

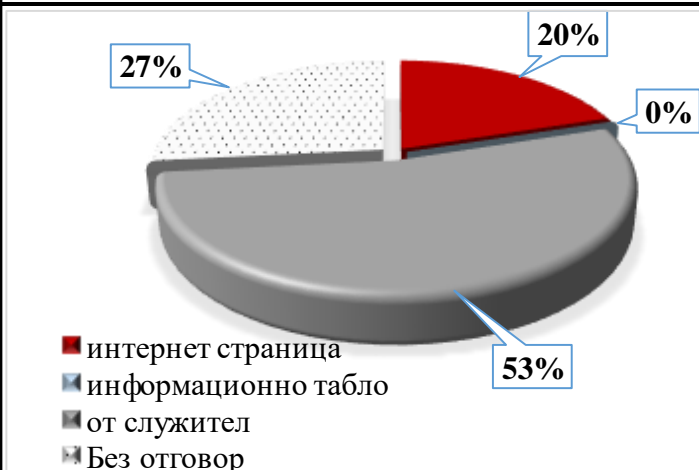
4. Лесно ли намерихте информацията за административната услуга, която Ви интересува:

■ Да	—	10 отговора
■ Не	—	4 отговора
 Без отговор	—	1



5. Ако "ДА" от къде:

■ интернет страница	—	3 отговора
■ информационно табло	—	0 отговора
■ от служител	—	8 отговора
 Без отговор	—	4 отговора



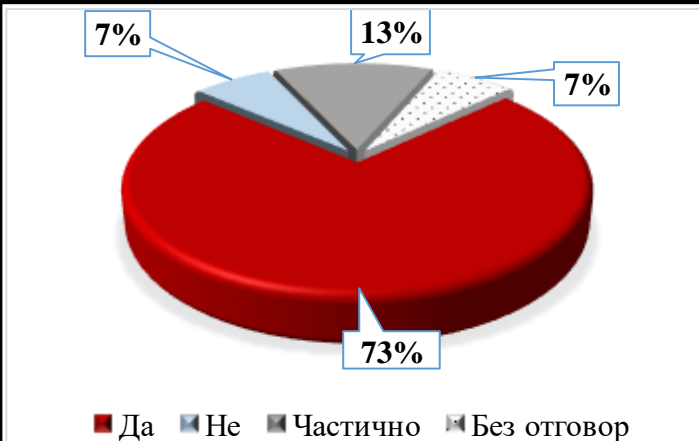
6. Лесно ли намерихте стаята/гишето, на което да Ви обслужат?

■ Да	—	13 отговора
■ Не	—	1 отговор
 Без отговор	—	1



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

■ Да	—	11 отговора
■ Не	—	1 отговор
■ Частично	—	2 отговора
 Без отговор	—	1



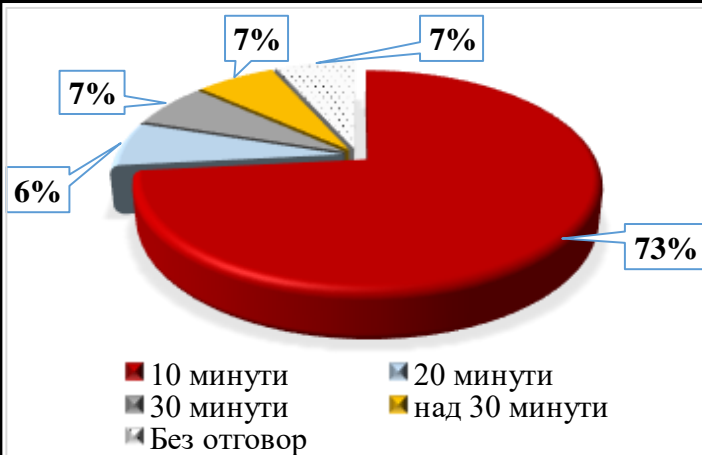
8. Какво беше отношението на служителите към Вас?

■ Вежливо и любезно	—	11 отговора
■ Недостатъчно любезно	—	2 отговора
■ Грубо	—	1 отговор
 Без отговор	—	1



9. За колко време бяхте обслужени?

■ 10 минути	—	11 отговора
■ 20 минути	—	1 отговор
■ 30 минути	—	1 отговор
■ над 30 минути	—	1 отговор
 Без отговор	—	1



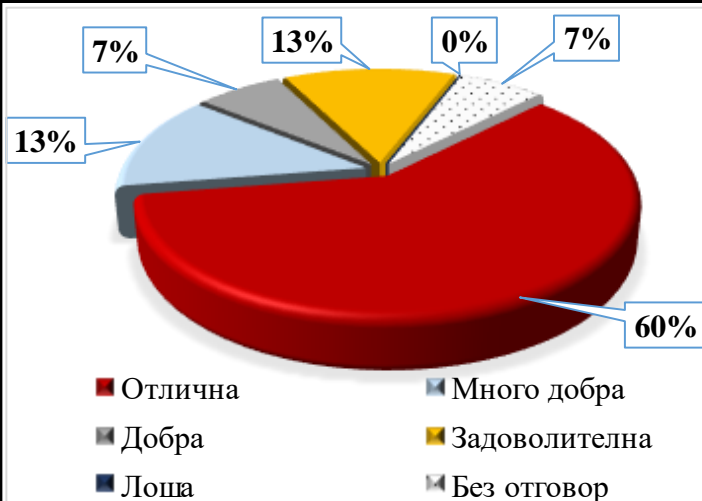
10. Смятате ли, че получихте в законовите срокове необходимите документи?

■ Да	—	10 отговора
■ Не	—	3 отговора
 Без отговор	—	2



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

■ Отлична	—	9 отговора
■ Много добра	—	2 отговора
■ Добра	—	1 отговор
■ Задоволителна	—	2 отговора
■ Лоша	—	0 отговора
 Без отговор	—	1



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

■ Да	—	1 отговор
■ Не	—	12 отговора
■ Без отговор	—	2



• С най-голям относителен дял от анкетираните потребители на услуги – **26,7%** са тези, които са ползвали услугите на РКМЕ, следвани от тези, които са регистрирали и заверявали лична здравна книжка ползвалите услуги, – **20%**. Без отговор за ползваната услуга са оставили въпроса – **33,3%** 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.

• **2/3 от анкетираните потребители – 66,7%** срещу **100%** за второто полугодие на 2019 г., лесно са намерили информация за услугата, която ги интересува. Също така е намалял и процентът на отговорилите – **86,7%**, че лесно са намерили стаята/гишетото, на което да бъдат обслужени. Един или **6,7%** от анкетираните са изпитали затруднение и един или **6,7%** са оставили въпроса без отговор;

• Запазва се тенденцията, че информация за предоставяните услуги анкетираните са получили най-често от служители в администрацията – **53,3%**. Намалял е дялът на ползвалите интернет – **20%** срещу **41,7%** за второто полугодие на 2019 г. Никой не се е възползвал от информационното табло. Останалите **26,7%** не са дали отговор;

• На въпроса „Получихте ли точна, ясна и пълна информация от служителите на РЗИ за желаната от вас услуга?“ **73,3%** от анкетираните са отговорили положително, но **13,3%** са получили частична информация, а един или **6,7%** не е получил никаква, което е обезпокоително.

• **73,3%** 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 **13,3%** от отговорилите; **6,7%** (един анкетиран) е получил **грубо отношение**, а същевременно дава много добра обща оценка; **6,7%** (един анкетиран) не е дал отговор;

• На въпроса „За колко време бяхте обслужени?“, отговорите се ранжират по следния начин: до **10 минути – 73,3%** анкетираните; до **20 минути – 6,7%**; до **30 минути – 6,7%**, повече от 30 минути – **6,7%** (един анкетиран, същият получил грубо отношение); **6,7%** не са дали отговор.

• Относно отговорите на въпроса за **спазване на законовите срокове** за извършване на услугите – **66,7%** от анкетиранияте отговарят положително, **20%** са отговорили с „НЕ“ и **13,3%** не са дали отговор.

• На въпроса „**Предприемани ли са към Вас корупционни действия от служители на РЗИ - Велико Търново**“ **80%** дават отрицателен отговор, **6,7%** или един анкетирания е дал положителен отговор, но сигнал или жалба за това не е получавана. Положителният отговор за 2019 година също бе **1 (един)**;

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

1. **Отлична** – 60% (72,2% второто шестмесечие на 2019 г.) от анкетиранияте;
2. **Много добра** – 13,3% (13,9% второто шестмесечие на 2019 г.);
3. **Добра** – 6,7% (11,1%);
4. **Задоволителна** – 13,3% (0%);
5. **Лоша** – 0%.

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:

През **първото шестмесечие** на годината се наблюдава съществено намаление на броя на постъпилите анкетни карти в сравнение с предишните периоди, което е логично да се свърже с необичайния режим на осъществяване на административно обслужване в условията на извънредна ситуация и извънредно положение поради заплахата от COVID-19. Много ниска е и активността в попълването на online анкети, които са само два броя 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 обслужване на потребителите в рамките на стандартното време за изчакване на гише.

- Отношението и компетентността на служителите са на необходимото ниво. Има и отправени препоръки за даване на по-точна и ясна информация за хората с увреждания, както и за спазване на работното време.

- Изразено е голямо задоволство от обслужването на конкретен служител от дирекция „Медицински дейности“, конкретно в РКМЕ.

13. Какви препоръки имате за подобряване на качеството на административното обслужване. *Да се дава по-точна и ясна информация за работата на хората с увреждания, които се обслужват с помощта на Виртуалната система на ТЕЛК.*

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

13. Какви препоръки имате за подобряване на качеството на административното обслужване. *Да се спазва ред. време с максимално голяма точност до минута. Да се обслужват хората с увреждания.*

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

Визират по отношение на портала

13. Какви препоръки имате за подобряване на качеството на
административното обслужване.....
всичко е в нормален ред
Нина Горанова
Мислено Ви е важно за нас!
Благодарим Ви за отделеното време!
всичко е в нормален ред
и зряби

09.07.2020 г.
В. Търново