



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 01.07.2020 г. – 31.12.2020 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.

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. извършване на наблюдения по метода "таен клиент";
4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. анализ на медийни публикации.

Резултатите от настоящото проучване и измерване удовлетвореността на потребителите включват прилагането на методите по т.т. 1, 4 и 5.

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 **второто шестмесечие** на **2020** 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 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.

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 Центъра за административно обслужване;
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 он-лайн анкетна карта на интернет адрес: <https://www.rzi-vt.bg/anketa.htm>;
5. телефон: 062/614 311.

РЕЗУЛТАТИ ОТ ПРОУЧВАНЕТО:

Настоящото проучване е реализирано в периода от 01.07.2020 г. до 31.12.2020 г. и се базира на информацията от попълнените и пуснати в кутиите през периода анонимни анкетни карти – общо 11 (единадесет) броя. На интернет страницата на РЗИ не са попълнени анонимни анкетни карти. Общо 11 броя анонимни анкетни карти за оценка на качеството на административното обслужване в РЗИ-Велико Търново. От статистическа гледна точка този брой е

недостатъчен. Липсата на достатъчно попълнени анкети се дължи отчасти и на въведените противоепидемични мерки, ограничаващи броя на потребителите и продължителността на престоя им в служебните помещения.

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:

<p>1. Досега използвали ли сте услугите на РЗИ - Велико Търново?</p> <p> ■ Да — 8 отговора ■ Не — 3 отговора Без отговор — няма </p>	 <p> ■ Да ■ Не ■ Без отговор </p>
<p>2. Ако "ДА" колко пъти за последното тримесечие?</p>	<p style="text-align: center; font-size: 24px;">12</p>

3. Какъв вид административна услуга ползвахте?

	Заверка на здравна книжка	—	2 отговора
	ТЕЛК	—	
	ООП	—	2 отговора
	Седм. учебни разписания	—	
	Здравно заключение	—	
	Имун. състояние	—	
	Друго	—	6 отговора
	Без отговор	—	1



Където:

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




ООП са услуги, свързани с Обекти с обществено предназначение;

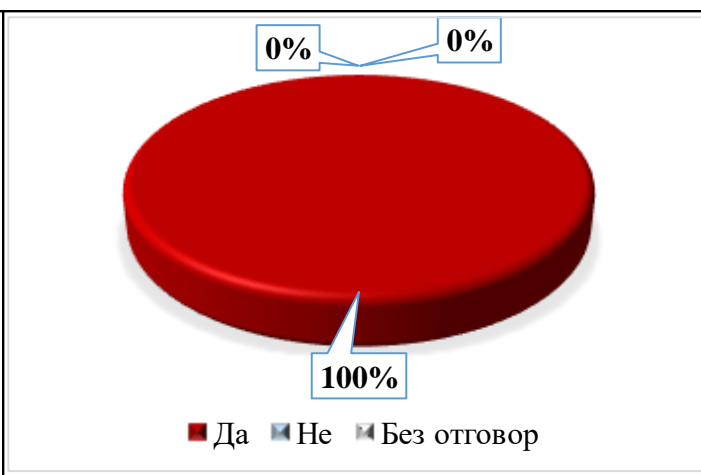
Седмични учебни разписания е изготвяне на здравна оценка на седмичните учебни разписания на ученици;

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	—	11 отговора
	Не	—	
	Без отговор	—	няма






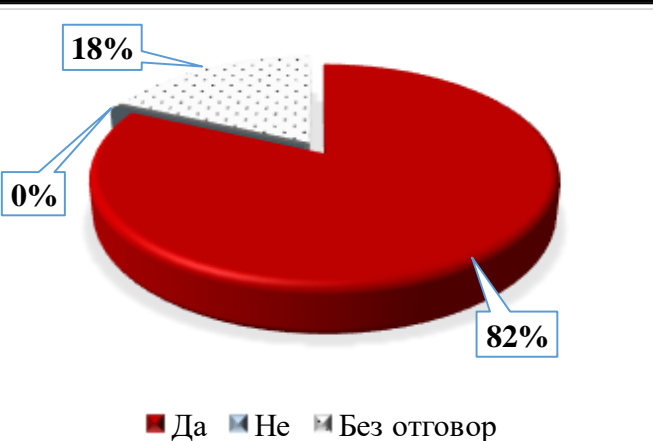
5. Ако "ДА" от къде:

	интернет страница	—	2 отговора
	информационно табло	—	1 отговор
	от служител	—	8 отговора
	Без отговор	—	няма







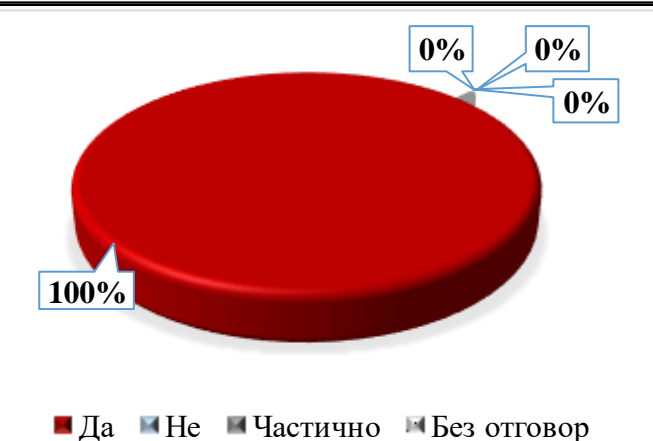
6. Лесно ли намерихте стаята/гишето, на което да Ви обслужат?

	Да	—	9 отговора
	Не	—	
	Без отговор	—	2







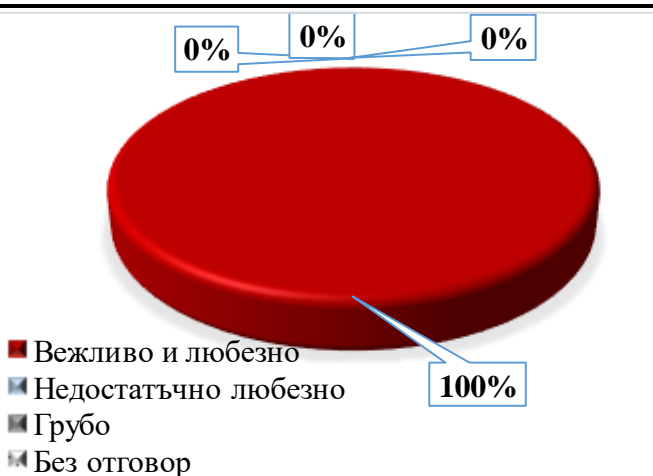
7. Получихте ли точна, ясна и пълна информация от служителите на РЗИ за желаната от Вас услуга?

	Да	—	11 отговора
	Не	—	
	Частично	—	
	Без отговор	—	няма



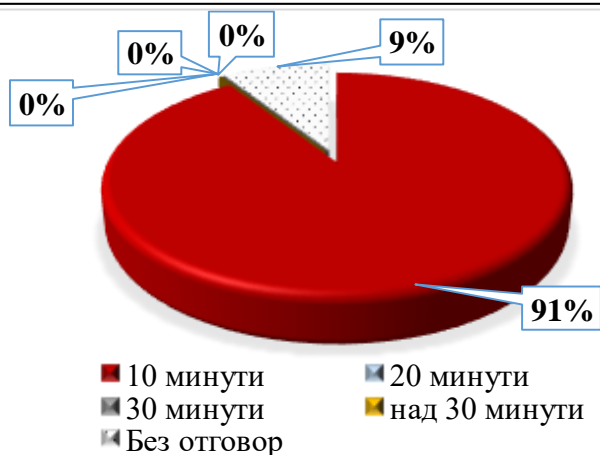
8. Какво беше отношението на служителите към Вас?

	Вежливо и любезно	—	11 отговора
	Недостатъчно любезно	—	
	Грубо	—	
	Без отговор	—	няма



9. За колко време бяхте обслужени?

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



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

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



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

■ Отлична	—	11 отговора
■ Много добра	—	
■ Добра	—	
■ Задоволителна	—	
■ Лоша	—	
●●● Без отговор	—	няма



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

■ Да	—	
■ Не	—	11 отговора
●●● Без отговор	—	няма



● С най-голям относителен дял от анкетиранияте потребители на услуги – **54,5%** са тези, които са ползвали други услуги, следвани от тези, които са регистрирали и заверявали лична здравна книжка и услуги, свързани с Обекти с обществено предназначение – **18,2%**. Без отговор за ползваната услуга са оставили въпроса – **9,1%** от анкетиранияте.

● **Всички анкетирания потребители – 100%** срещу **66,7%** за първото полугодие на 2020 г., лесно са намерили информация за услугата, която ги интересува. Всеки, който е отговорил е казал, че лесно е намерили стаята/гишетото, на което да бъде обслужен. Двама или **18,2%** са оставили въпроса без отговор;

● Запазва се тенденцията, че информация за предоставяните услуги анкетиранияте са получили най-често от служители в администрацията – **72,7%**. Намален е дялът на ползвалите интернет – **18,2%** срещу **20%** за първото полугодие на 2020 г. Един се е възползвал от информационното табло;

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

● **100%** от анкетиранияте потребители на услуги са доволни от отношението на служителите на РЗИ – Велико Търново към тях, като са посочили, че **отношението е „вежливо и любезно”**;

● На въпроса „**За колко време бяхте обслужени?**”, **90,9%** са дали отговор – до **10 минути**; **9,1%** не са дали отговор.

● Относно отговорите на въпроса за **спазване на законовите срокове** за извършване на услугите – **90,9%** от анкетиранияте отговарят положително и **9,1%** не са дали отговор.

● На въпроса „**Предприемани ли са към Вас корупционни действия от служители на РЗИ - Велико Търново**“ **100%** дават отрицателен отговор. Положителният отговор за 2019 година бе **1 (един)**;

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

1. **Отлична** – 100% (60% първото шестмесечие на 2020 г.) от анкетиранияте;
2. **Много добра** – 0% (13,3% първото шестмесечие на 2020 г.);
3. **Добра** – 0% (6,7%);
4. **Задоволителна** – 0% (13,3%);
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 **второто 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 обстановка поради заплахата от COVID-19. Нулева е и активността в попълването на online анкети. За първото шестмесечие на 2020 г. бяха попълнени две анкети от сайта на РЗИ – Велико Търново.

Общо резултатите от проведената анкета 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 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.

- Отношение и компетентност на служителите са на необходимото и очаквано от потребителите ниво.

26.02.2021 г.

В. Търново