



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО

РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ  
ВЕЛИКО ТЪРНОВО



Изх. № РД-01-62-3/22.01.2024 г.

**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 2023 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 2023 г. са предоставени общо 3588 административни услуги, от които по електронен път – 452. Броят на предоставените през 2022 г. 3555 бр. услуги (3555) е съпоставим, като тенденцията е за леко увеличение през 2023 г. на услугите, предоставени по електронен път (410 за 2022 г.). При една от услугите, „Предоставяне на специални рецептурни бланки на лечебни заведения за болнична помощ за предписване на лекарствени продукти, съдържащи наркотични вещества“ с уникален идентификатор 2155, предоставянето е ограничено нормативно до малък брой потребители поради преминаване към електронни рецепти и броят на предоставените услуги е 128 за 2023 г. при 345 за 2022 г. Тенденцията е тази услуга да отпадне изцяло.

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. Потребителите разполагат и с електронен достъп до формулярите, необходими за заявяване на услугите.

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 или от официалната интернет страница на инспекцията;
- 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 2023 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 **01.01.2023 г. до 31.12.2023 г.** и се базира на информацията от попълнените през периода анонимни анкетни карти – общо **33 броя**. В общия брой е включена и една, постъпила на интернет страницата на РЗИ анкетна карта, която е непълна и не посочва ползваната услуга.

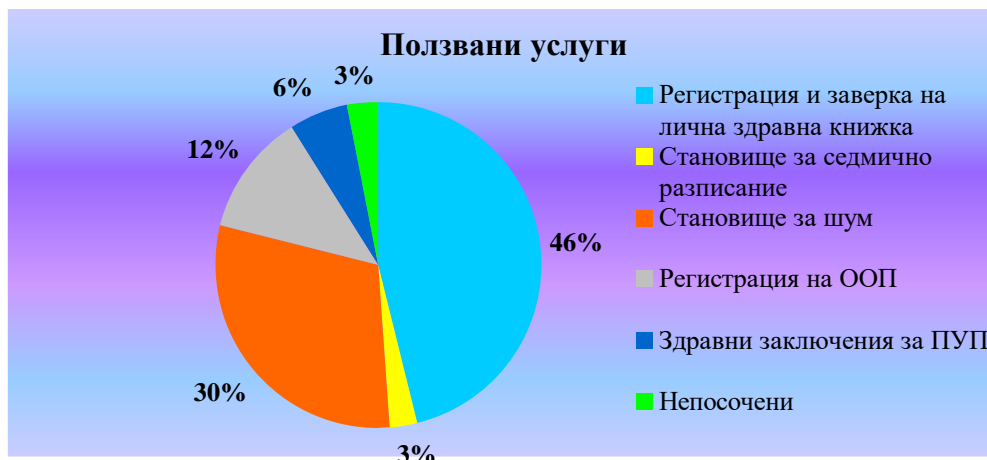
Анкетата включва 12 въпроса с посочени възможни варианти на отговори и възможност за изказване на препоръки за подобряване качеството на административното обслужване. Анкетните карти и кутиите за анкети са поставени на видно място и всеки желаещ има възможност чрез попълването им да изрази своето мнение 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 - **58%** от попълнените 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 - **46%**, регистрацията или заличаването на обекти с обществено предназначение - **12%**, издаването на становища относно спазването на граничните стойности на показатели за шум - **30%**, на здравни заключения за съгласуване на проекти на общи/подробни устройствени планове

(ПУП) - **6%**, оценка на седмично разписание на учебно заведение - **3%** и не посочени - **3%** .



### Достъп до информация за услугите:

Основна част от подадените анкети показват, че потребителите лесно са намерили информация за интересуващата ги административна услуга (**94%**), а също и мястото, където да бъдат обслужени (**94%**).

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?“ **100%** от анкетираните са отговорили изцяло положително.

### Оценяване на обслужването:

**100%** от анкетираните потребители на услуги са доволни от отношението на служителите на РЗИ – Велико Търново към тях, което оценяват като „вежливо и любезно“;

За **100%** 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 анкетираните дават отрицателен отговор.

#### **Препоръки:**

Липсват препоръки за подобряване на обслужването.

Потребителите са дали положителни отзиви за обслужването им и характеризират служителите като „любезни и усмихнати“.

#### **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 хигиенно заключение за получаване на разрешение за търговия на дребно с лекарствени продукти в аптека“;

- „Предоставяне на специални рецептурни бланки на лечебни заведения за болнична помощ за предписване на лекарствени продукти, съдържащи наркотични вещества“;
- „Издаване на становище за унищожаване на лекарствени продукти“;
- „Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП-2)“ и
- „Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП-3)“.

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 2023 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 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 2023 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 анкетираните, 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.

22.01.2024 г., В. Търново