РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО

РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ
ВЕЛИКО ТЪРНОВО

Изх. № 75-42/14.03.2025 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 2024 г.

Регионална здравна инспекция – Велико Търново (РЗИ) е предоставяла към края на 2024 г. 33 вида административни услуги, вписани в Регистъра на услугите към 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 отчитаната година в Регистъра на услугите към предоставяните от регионалните здравни инспекции административни услуги е включена една нова услуга. Две услуги са заличени от регистъра.

През 2024 г. са предоставени общо 3945 административни услуги, от които по електронен път – 452. Запазват се тенденциите от последните години за увеличаване на броя на предоставените административни услуги (3588 за 2023 г., 3555 за 2022 г.) и за увеличаване на броя на услугите, предоставени по електронен път (452 за 2023 г., 410 за 2022 г.).

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 й 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 2024 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 попълване на онлайн анкетна карта на интернет адрес: https://rzi-vt.egov.bg/wps/portal/rzi.velikotarnovo/administrative-services/polls;
- 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;
- Анализиране 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

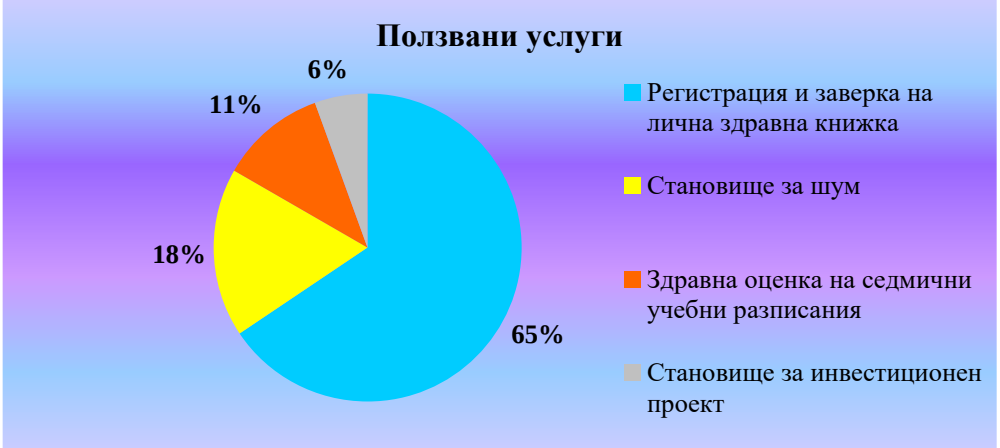
Настоящото проучване е реализирано в периода от 01.01.2024 г. до 31.12.2024 г. и се базира на информацията от попълнените през периода анонимни анкетни карти – общо **31 броя (33 броя за 2023 г.)**. Анкетни карти не са подавани онлайн.

Анкетата включва 12 въпроса с посочени възможни варианти на отговори, както и възможност за даване 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:

Повече от половината **(64,5%)** от попълнилите анкетата потребители досега не са ползвали услуги, предоставяни от РЗИ. Услугите, които са заявявани от потребителите, попълнили анкетни карти, са свързани основно с: регистрацията и заверката на лични здравни книжки **- 71%**, издаването на становища относно спазването на граничните стойности на показатели за шум **– 19,4%**, издаването на здравни заключения за съгласуване на инвестиционни проекти – **6,4%**, оценка на седмичните учебни разписания – **3,2%** .



Достъп до информация за услугите:

Преобладаващата част от подадените анкети показват, че потребителите лесно са намерили информация за интересуващата ги административна услуга **(96,8%)**. Всички отговори указват, че потребителите лесно са намерили мястото, където да бъдат обслужени **(100 %).**

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., като преобладаващата част **(93,5%)** са били обслужени за по-малко от 10 минути.

Всички са получили в срок необходимите им документи.

Оценяването, направено от потребителите по петобална скала, е отразено в долната графика, като преобладават 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.

В полето за препоръки е отразена една похвала за начина, по който са получени разяснения от обслужващия служител.

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 удостоверение за спазване на здравните изисквания и утвърдените медицински стандарти от лечебните заведения за извънболнична помощ и хосписите“;

- „Издаване на удостоверение за придобита квалификация за изпълнител на изпълнител на дезинфекции, дезинсекции и дератизации“;
- „Издаване на хигиенно заключение за извършване на дейности с опасни отпадъци от хумананта медицина“;
- „Издаване на становище за класифициране на отпадъци“ и
- „Промяна във вписани обстоятелства на обектите за производство на бутилирани натурални минерални, изворни и трапезни води“.

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 2024 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 осъщественото 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 2024 г. не са постъпвали сигнали относно нередности, предложения, жалби и/или похвали за осъществяваното 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.

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.

14.03.2025 г., В. Търново