РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО

РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ
ВЕЛИКО ТЪРНОВО

УТВЪРЖДАВАМ:
Д-Р ЕВГЕНИЯ НЕДЕВА
Директор на Регионална здравна инспекция – Велико Търново
За директор: /п/
д-р Кр. Петрова – зам.-директор
(Заповед №РД-08-256/03.07.2018 г.)

АНАЛИЗ

на резултатите от проучване и измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от
РЗИ – Велико Търново
(за периода 01.01.2018 г. – 30.06.2018 г.)

ВЪВЕДЕНИЕ:

Съгласно изискванията на Наредбата за административното обслужване и Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в РЗИ –Велико Търново, 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.

В РЗИ – Велико Търново се изготвя подробен годишен анализ на резултатите от проучване и измерване удовлетвореността на потребителите и частичен анализ за периода на първото полугодие (от 01 януари до 30 юни на текущата 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.org;
4. Възможност за подаване на он-лайн анкетна карта от интернет страницата на РЗИ на адрес www.rzi-vt.org;
5. Горещ телефон: 062/620 161

ОСНОВНИ ЦЕЛИ:

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 към потребителите на услуги – кои канали са най-често използвани, каква информация е най-полезна за гражданите.
5. Получаване на информация за пропуски и недостатъци при обслужването на потребителите на административни услуги и за евентуални корупционни практики.

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:

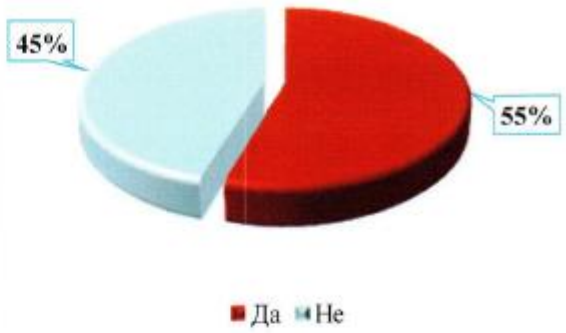
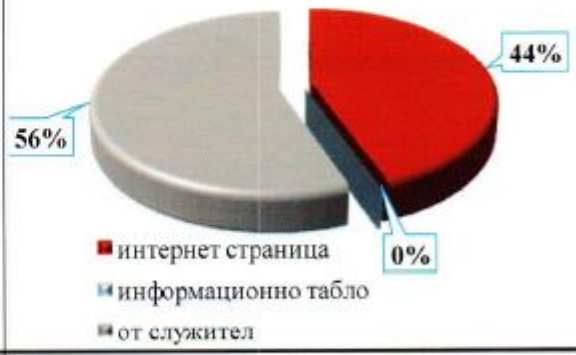
За подобряване на административното обслужване и за да отговори на нуждите и очакванията на потребителите е актуализирана **анкетната карта,** предоставяна на потребителите на административните услуги. Ръководството на инспекцията изследва и оповестява резултатите за удовлетвореността от предоставените услуги на базата на попълнените анкетни карти.

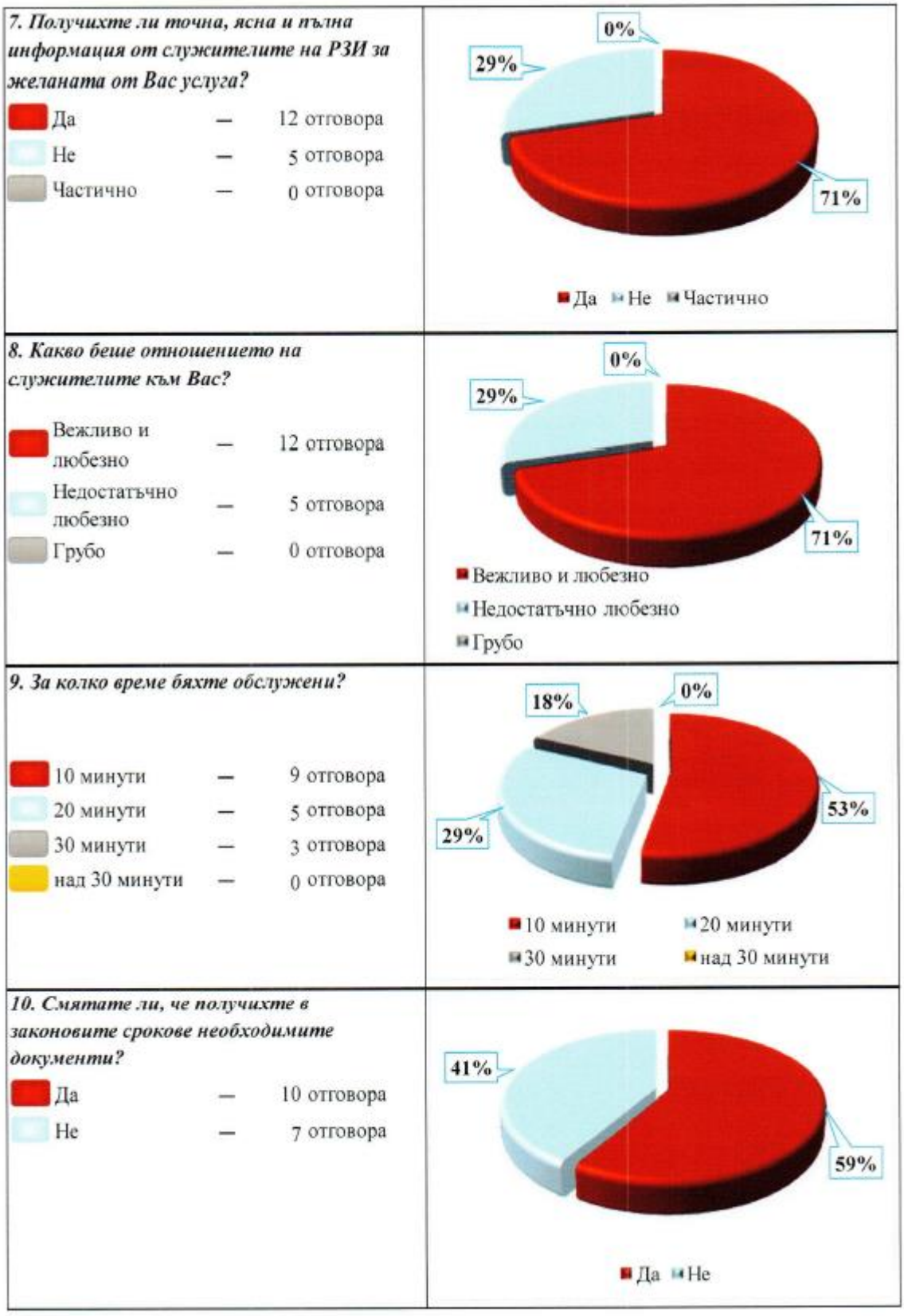
Настоящото проучване е реализирано през периода 01.01 - 30.06.2018 година и се базира на попълнените и пуснати в кутиите през същия период анонимни анкетни карти – **10 (десет) броя,** и на попълнените такива на интернет страницата на РЗИ. За първото полугодие на 2018 година **on-line** са попълнени **7 (седем) броя анкетни карти, повече** отколкото през 2017 година (9 броя).

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 12 въпроса с посочени възможни варианти на отговори и възможност за изказване на

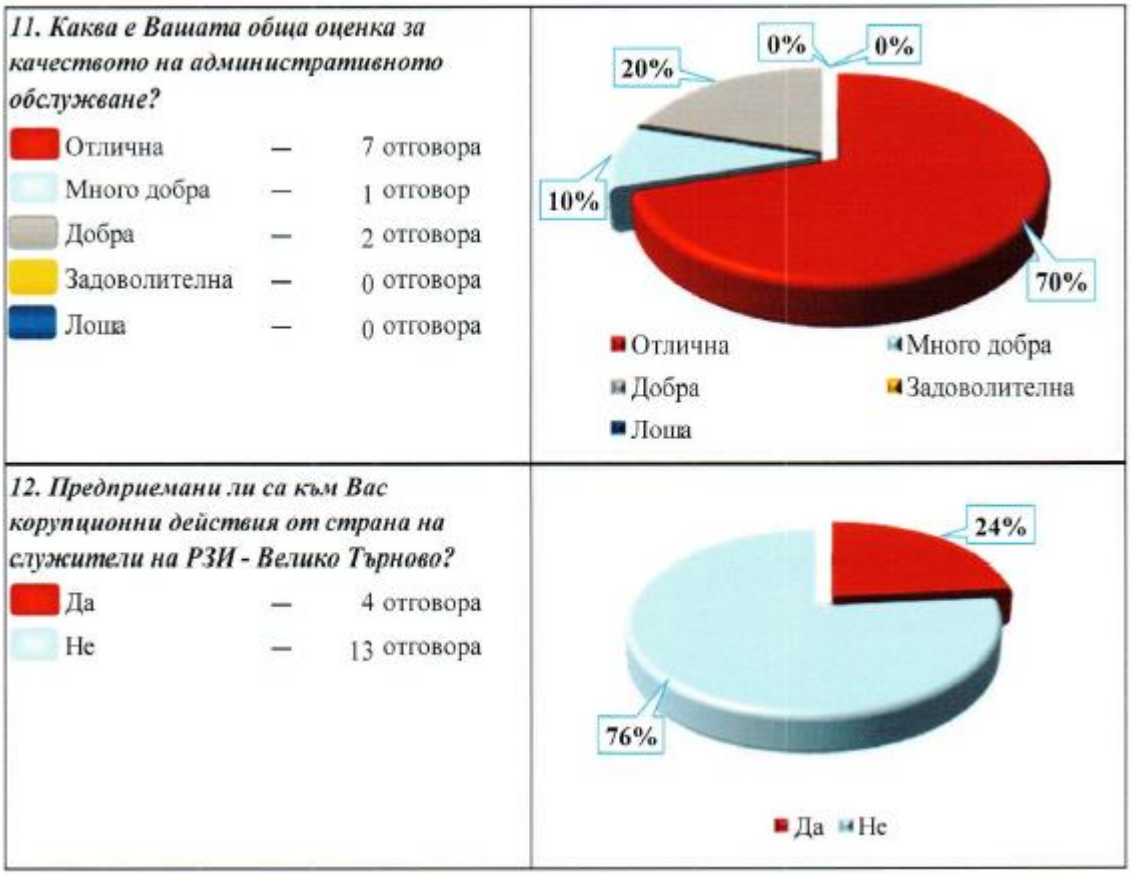
препоръки от гражданите относно подобряване на качеството на административното обслужване. Анкетните карти, както и кутиите за анкетата са поставени на видно място и всеки желаещ гражданин има възможност чрез попълването им да изрази своето мнение и препоръки. Това може да стане и чрез попълване на on-line анкетна карти на сайта на РЗИ – Велико Търново. От проверката и анализа на анкетните карти в кутиите и попълнените on-line такива, можем да направим следните заключения:

1. Досега използвали ли сте услугите на РЗИ - Велико Търново? Да — 6 отговора Не — 5 отговора	
4. Лесно ли намерихте информацията за административната услуга, която Ви интересува: Да — 10 отговора Не — 0 отговора	
5. Ако "ДА" от къде: интернет страница — 4 отговора информационно табло — 0 отговора от служител — 5 отговора	
6. Лесно ли намерихте стаята/гишето, на което да Ви обслужат? Да — 9 отговора Не — 1 отговор	



● **35,3 %** от анкетираните лица са използвали административните услуги на инспекцията **повече от един път; 29,4 %** за първи път, а останалите не са дали отговор;

● **Процентът на потребителите**, които лесно са намерили информация за услугата, която ги интересува е **58,8 %**. Останалите анкетирани не са посочили, че са срещнали трудност при намиране на информация (не са отговорили на въпроса);



● Анкетираните са споделили, че информация за предоставяните услуги получават най-често от служители в администрацията – **29,4 %** и от интернет – **23,5 %**. Прави впечатление, че никой не е посочил информационното табло като възможност за придобиване на информация.

● На въпроса **„Получихте ли точна, ясна и пълна информация от служителите на РЗИ за желаната от вас услуга?" – 70,6 %** от анкетираните са дали положителен отговор, а **29,4** % – отрицателен (отговорът е само в on-line анкетата, но въпреки това е обезпокоителен).

● **70,5% от анкетираните** потребители на услуги са доволни от отношението на служителите на инспекцията към тях и са посочили, че **отношението е „вежливо и любезно", а всеки трети (29,4%)** е на мнение**,** че не е получил необходимото **вежливо** отношение. Това също е отразено само в on-line анкетата.

● На въпроса **„За колко време бяхте обслужени?",** отговорите се ранжират по следния начин: до **10 минути – 52,9%** от анкетираните; до **20 минути – 29,4**%; до **30 минути – 17,6%.** Според посочените отговори обслужени лица за повече от 30 минути няма.

● Относно **спазването на законовите срокове** за извършване на услугите **58,8%** от анкетираните са дали положителен отговор, а **41,2%** – уклончив – „понякога". Прави впечатление, че отново е само в on-line анкетата и конкретни оплаквания или жалби относно това твърдение ръководството на инспекцията не е получавало.

● **Безпокойство** будят отговорите на въпроса **„Предприемани ли са към Вас корупционни действия от служители на РЗИ – Велико Търново**". За първото полугодие на 2018 г. положителните отговори са **4 (четири), повече**

отколкото за цялата 2017 година – 3 (три) положителни отговора. Информацията **отново** е постъпила само чрез попълване на анкетните карти on-line и няма други конкретни сигнали и/или жалби. Тъй като анкетата е анонимна, **проверката на сигналите за достоверност е невъзможна**.

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

1. **Отлична** – 41,2 %
2. **Много добра** – 5,9 %
3. **Добра** – 11,8 %
4. **Задоволителна** – 0 %
5. **Лоша** – 0 %

Като цяло резултатите от проведената анкета показват **добро качество** на предлаганите административни услуги в РЗИ - Велико Търново:

1) Наличие на актуална информация за нормативната база и процедурите за различните видове услуги, които се ползват основно чрез интернет сайта на РЗИ – Велико Търново.
2) Непрекъснато работно време на обслужващите звена и обслужване на клиентите в необходимите срокове.

Прави впечатление, че почти всички негативни отговори в анкетата относно административното обслужване в РЗИ – Велико Търново са дадени в on-line анкетната карта, поради което (без конкретно подадени сигнали) проверката за достоверността им е **невъзможна.**

В РЗИ – Велико Търново има и поставена на видно място кутия за подаване на сигнали за корупция, която се проверява ежеседмично – към 30.06.2018 г. такива **не са получавани**.

По електронната поща сигнали, препоръки или неудовлетвореност от административното обслужване на потребителите също **не са получавани.**

Чрез използване на **„горещия телефон“** се подават сигнали за вземане на отношение по проблеми, касаещи най-вече контролната дейност на РЗИ – Велико Търново. Мнения и сигнали относно качеството на административното обслужване в РЗИ – **не са получавани.**

ИЗВОДИ:

1. Активността на потребителите към изразяване на мнение относно качеството на предоставяните административни услуги **е незадоволителна**.
2. Активността на потребителите на административни услуги в електронните средства за обратна връзка също **е много ниска.**
3. Най-съществената препоръка, дадена от потребителите на административни услуги е във връзка с подобряване на отношението на служителите на инспекцията към гражданите, а останалите препоръки (служителите да ползват обедна почивка; да се повишат заплатите им и т.н.) не са свързани директно с обслужването.

И през второто полугодие на 2018 година Регионална здравна инспекция – Велико Търново ще продължи да **поддържа и развива** различните

канали за обратна връзка с потребителите на административни услуги, с цел подобряване качеството на административното обслужване, недопускане на нарушения и неетично отношение към гражданите.

06.07.2018 г.
В. Търново