ДОКЛАД

за резултатите от проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги предоставяни от РЗИ - Велико Търново

за периода 01.01.2016 г. – 31.12.2016 г.

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. Съобразно чл. 24, ал. 5 от Наредбата за административното обслужване проучването и измерването на удовлетвореността се извършва периодично, но не по-малко от веднъж годишно.

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 на интернет адрес: www.rzi-vt.org.
5. Горещ телефон: 062/620 161

ОСНОВНИ ЦЕЛИ:

1. Проучване на оценката на потребителите на административни услуги за административното обслужване в РЗИ-Велико Търново.
2. Събиране на конкретни предложения на потребителите на услуги за административното обслужване с цел повишаване на удовлетвореността.
3. Анализ на резултатите и оценка на факторите с цел предприемане на мерки за подобряване на административното обслужване.
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. Събиране на информация относно потребителската удовлетвореност от предлаганите в РЗИ-Велико Търново административни услуги.
6. Представяне на резултатите пред ръководството и публикуването им на интернет страницата.

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 ЗАО), подали са сигнал, оплакване или похвала в пощенските кутии за мнения и предложения, чрез e-mail, или на дежурния телефон.

РЕЗУЛТАТИ ОТ ПРОУЧВАНЕТО:

За първото тримесечие на годината са попълнени само 3 анкетни карти за оценка на качеството на административното обслужване в офиса на ЗАО и са пуснати в пощенската кутия за сигнали. На интернет страницата няма подадени сигнали и предложения във връзка с административното обслужване. Потребителите, след като са получили услугата за която са дошли не проявяват активност да дават оценка на обслужването, ако изрично не са помолени за това. Дори и тогава, в определени случаи се вижда нежеланието им за даване на оценка.

Оценката на обслужването в трите анкетни карти е почти идентична. В двете попълнени карти клиентите са заявили, че и друг път са ползвали услугите, а в едната – за първи път. В трите анкетни карти потребителите са удовлетворени от предоставената им информация, от вежливото отношение на служителите и времето за което са обслужени – 10 минути. Достъпът до сградата и ориентирането в нея са лесни. Работното време е удобно. Няма направени препоръки и предложения относно обслужването.

Чрез използването на **първия и втория канал** за обратна връзка с клиентите, през **месеците май и юни 2016 година** се проведе активно анкетно проучване в РЗИ - Велико Търново за оценка на удовлетвореността на потребителите на услуги.

Чрез предварително разработена анонимна анкетна карта, включваща 11 въпроса с посочени възможни варианти на отговори и чрез непреднамерен подбор в звеното за административно обслужване в дирекция АПФСО на РЗИ, които имат пряк контакт с потребителите на административни услуги бяха анкетирани 27 (двадесет и седем) души.

Резултатите от анкетата показват:

● **48.15 %** от анкетираните лица са използвали административните услуги на инспекцията **повече от един път**.

● **За периода май – юни 2016 г.** офисът е посетен от 903-ма клиенти. От тях 652-ма или 72,20% са били за заверка на здравна книжка, останалите 251 или 27,80% за друга административна услуга.

● **За същият период** са анкетирани **27 души** от потребителите на предлаганите административни услуги.

● **От анкетираните посетители за същия период**, 51.85 % ползват услугите на администрацията за първи път.

● **85.19% от всички анкетирани клиенти са намерили лесно** информация за услугата, която ги интересува.

● **100%** са отговорили, че достъпът до сградата е лесен. **80% от анкетираните** лесно са се ориентирали в сградата, докато **20%** са били затруднени. Причината за затруднението при ориентацията не е липсата на указателни табели, а това, че липсва портиер и посетителите по навик търсят някой да ги упъти, вместо да прочетат табелите.

● На въпроса **„Разбираеми ли са устните обяснения, които дават служителите",** всички анкетирани (100%) дават положителен отговор.

● **100% от анкетираните** потребители на услуги са доволни от отношението на служителите ни към тях и са посочили отговора, че **отношението е „вежливо и с уважение".**

● На въпроса **„За колко време бяхте обслужени?",** отговорите се ранжират по следния начин: за **10 минути – 96%** анкетирани; за **20 минути – 4**%, няма обслужени лица за повече от 20 минути.

● **Всички анкетирани (100%)** са отговорили, че приемните офиси са чисти и удобни.

● **Общата оценка** за качеството на административното обслужване в РЗИ - Велико Търново **показва много добро ниво**.

● **100%** от отговорилите на въпроса потребители са отговорили отрицателно на въпроса дали са **предприемани корупционни действия** от служители на инспекцията към тях.

Общо резултатите от проведената анкета показват **добро качество** на предлаганите административни услуги в РЗИ - Велико Търново: наличие на пълна и актуална информация за нормативната база и процедурите за различните видове услуги, непрекъснато работно време на обслужващите звена, компетентно и вежливо отношение към гражданите.

Третият канал – по електронната поща сигнали, препоръки или неудовлетвореност от административното обслужване на потребителите не са получавани.

Четвъртият канал – възможността за подаване на он-лайн Анкетна карта на интернет страницата на РЗИ-Велико Търново през годината е използван 28 (двадесет и осем) пъти.

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 няма.

От гореизложеното могат да се направят следните изводи:

1. Потребителите, след като са получили услугата за която са дошли не проявяват активност да дават оценка на обслужването, ако изрично не са помолени за това.
2. Активността на потребителите на административни услуги в електронните средства за обратна връзка е много ниска.
3. Резултатите получени от потребителите, чрез активното проучване сочат, че същите са доволни от административното обслужване в офиса на Звеното за административно обслужване на РЗИ-Велико Търново.
4. На нито един от каналите за обратна връзка няма направени препоръки относно подобряване на административното обслужване.

През 2017 година Регионална здравна инспекция – Велико Търново ще продължи да поддържа и развива различните канали за обратна връзка с потребителите на административни услуги, с цел развиване и подобряване на административното обслужване, недопускане на груби нарушения и лошо отношение към гражданите.

18.01.2017 г.
В. Търново