



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 01.07.2018 г. – 31.12.2018 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.

Настоящият анализ обхваща резултатите за **второто шестмесечие** на 2018 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.bg
4. Възможност за подаване на он-лайн Анкетна карта на интернет адрес: www.rzi-vt.bg.
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 от потребителите на услуги – кои канали са най-често използвани, каква информация е най-полезна за гражданите.

НАСОЧЕНОСТ НА ПРОУЧВАНЕТО:

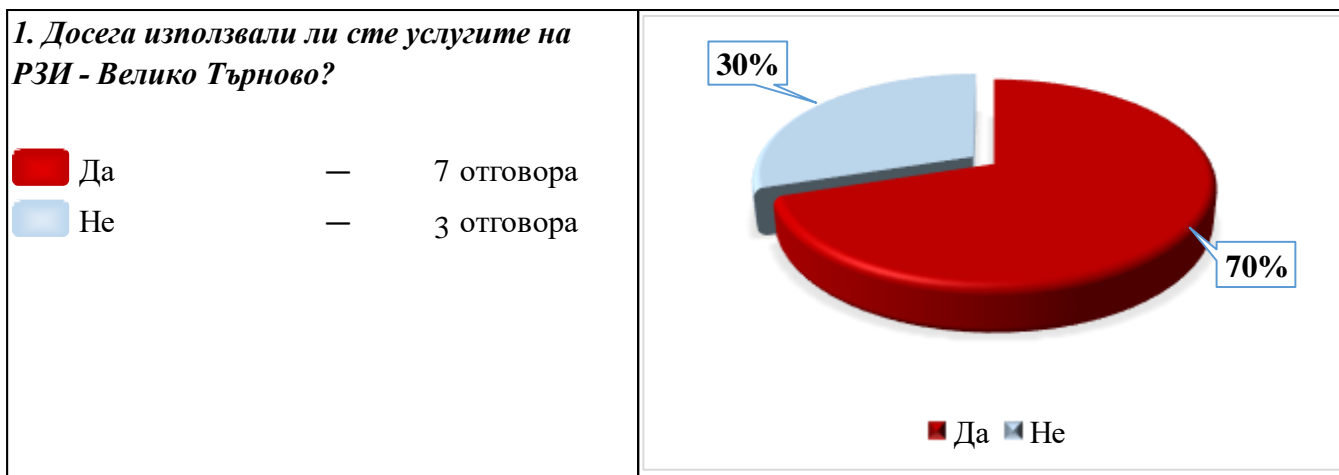
Проучването е насочено към информацията, получена от потребителите на административни услуги в РЗИ – Велико Търново – физически и юридически лица, които са попълнили анкетна карта (чрез интернет или в ЗАО), подали са сигнал, оплакване или похвала в пощенските кутии за мнения и предложения, чрез e-mail, или на дежурния телефон.

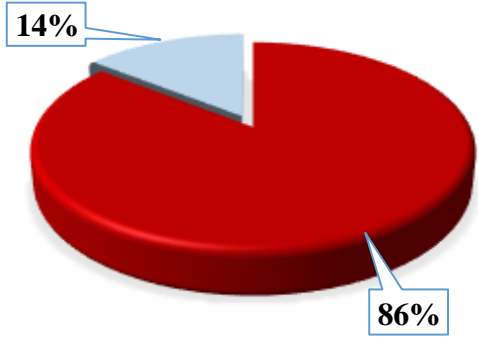
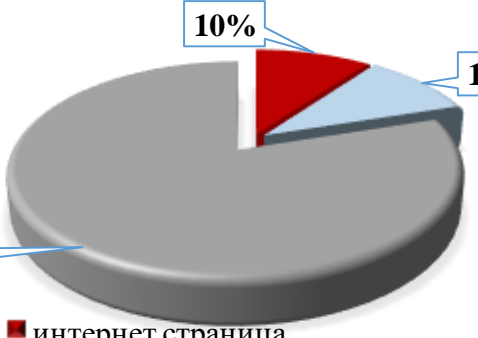
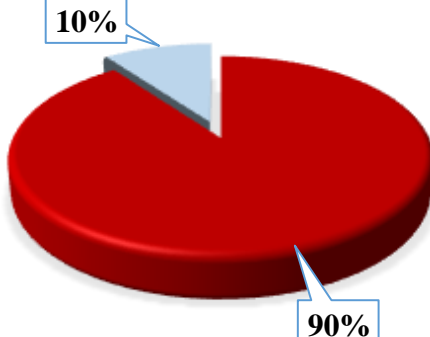
РЕЗУЛТАТИ ОТ ПРОУЧВАНЕТО:

Настоящото проучване е реализирано през периода **01.07.2018 до 31.12.2018 година**. То се базира на попълнените и пуснати в кутиите през периода анонимни анкетни карти и на попълнените такива на интернет страницата на РЗИ – общо **14 (четирнадесет) 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 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. От проверката и анализа на попълнените анкетни карти получаваме следните резултати:



<p>2. Ако "ДА" колко пъти за последното тримесечие?</p>	<p>13</p>
<p>4. Лесно ли намерихте информацията за административната услуга, която Ви интересува:</p> <p> ■ Да — 12 отговора ■ Не — 2 отговора </p>	 <p> ■ Да ■ Не </p>
<p>5. Ако "ДА" от къде:</p> <p> ■ интернет страница — 1 отговор ■ информационно табло — 1 отговор ■ от служител — 8 отговора </p>	 <p> ■ интернет страница ■ информационно табло ■ от служител </p>
<p>6. Лесно ли намерихте стаята/гишето, на което да Ви обслужат?</p> <p> ■ Да — 9 отговора ■ Не — 1 отговор </p>	 <p> ■ Да ■ Не </p>

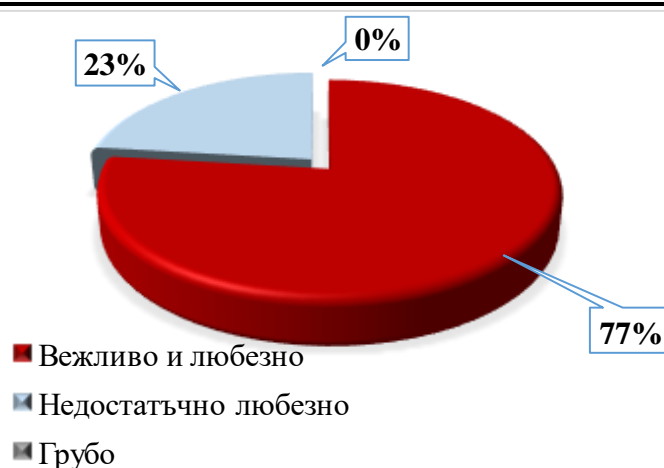
7. Получихте ли точна, ясна и пълна информация от служителите на РЗИ за желаната от Вас услуга?

■ Да	—	9 отговора
■ Не	—	1 отговор
■ Частично	—	1 отговор



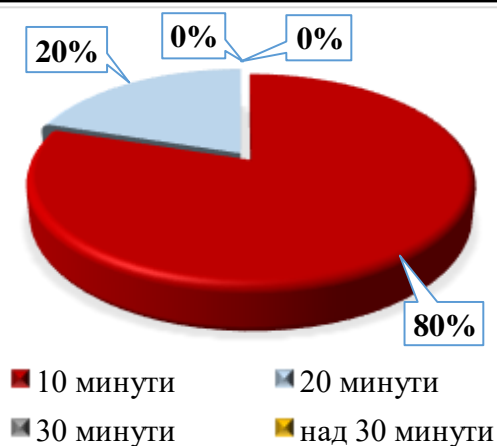
8. Какво беше отношението на служителите към Вас?

■ Вежливо и любезно	—	10 отговора
■ Недостатъчно любезно	—	3 отговора
■ Грубо	—	0 отговора



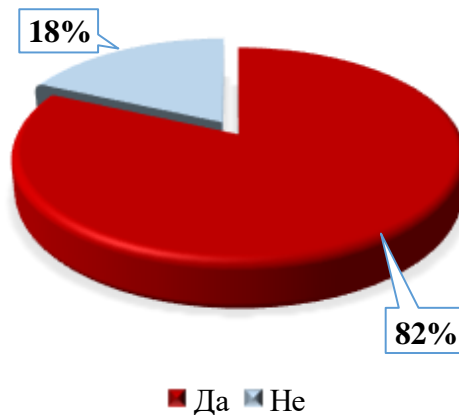
9. За колко време бяхте обслужени?

■ 10 минути	—	8 отговора
■ 20 минути	—	2 отговора
■ 30 минути	—	0 отговора
■ над 30 минути	—	0 отговора



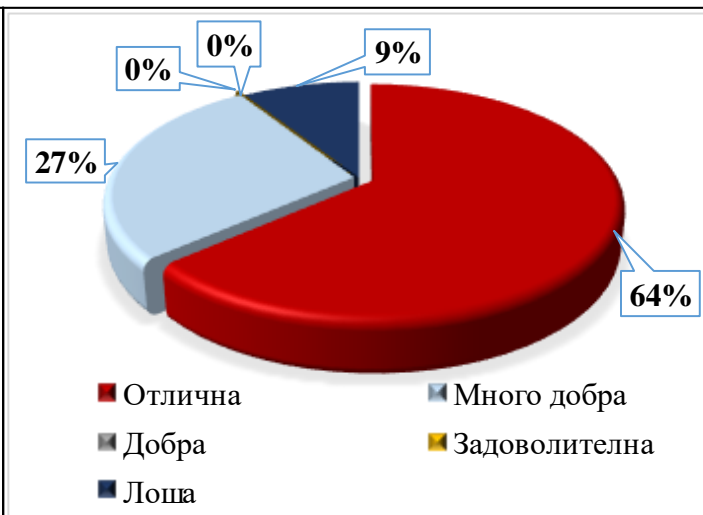
10. Смятате ли, че получихте в законовите срокове необходимите документи?

■ Да	—	9 отговора
■ Не	—	2 отговора



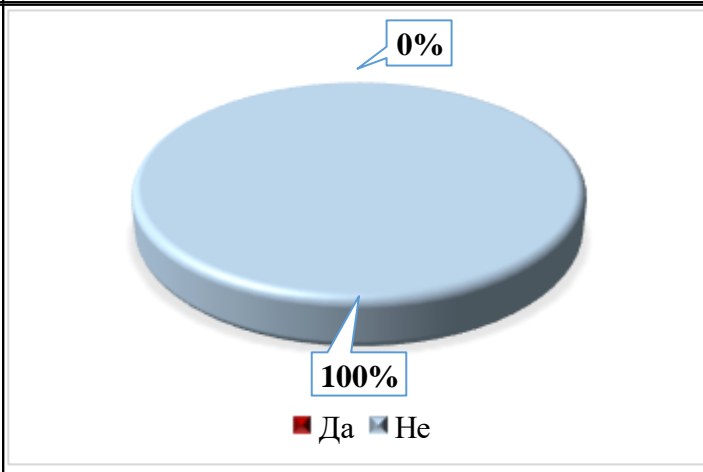
11. Каква е Вашата обща оценка за качеството на административното обслужване?

■ Отлична	—	7 отговора
■ Много добра	—	3 отговора
■ Добра	—	0 отговора
■ Задоволителна	—	0 отговора
■ Лоша	—	1 отговор



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

■ Да	—	0 отговора
■ Не	—	11 отговора



- **Процентът на потребителите**, които лесно са намерили информация за услугата, която ги интересува е **85,7 %**. **14,3 %** от анкетираните са посочили, че са срещнали трудност при намиране на информация;

- Анкетираните са споделили, че информация за предоставяните услуги получават най-често от служители в администрацията – **57,1 %**, от интернет – **7,1 %**, от информационно табло – **7,1 %**, а останалите не са дали отговор;

- На въпроса „**Получихте ли точна, ясна и пълна информация от служителите на РЗИ за желаната от вас услуга?**” – **64,3 %** от анкетираните дават положителен отговор, **7,1 %** - дават отрицателен отговор и **7,1 %** - дават отговор „отчасти“, а останалите не са дали отговор. Отрицателният отговор е само един, но въпреки това е обезпокоителен;

- **71,4 %** от анкетираните потребители на услуги са доволни от отношението на служителите ни към тях и са посочили отговора, че **отношението е „вежливо и любезно”**. **21,4 %** отговарят, че не са получили необходимото **вежливо** отношение към тях, а останалите не са дали отговор;

- На въпроса „**За колко време бяхте обслужени?**”, отговорите се ранжират по следния начин: до **10 минути** – **57,1 %** анкетирани; до **20 минути** – **14,3 %**, няма посочени отговори за обслужени лица до 30 минути и за повече от 30 минути;

- Относно отговорите на въпроса за **спазване на законовите срокове** за извършване на услугите – **64,3 %** от анкетираните отговарят положително, а **14,3 %** са дали уклончив отговор – „понякога“. Прави впечатление, че отново е

само в on-line анкетата и конкретни оплаквания или жалби относно това твърдение ръководството не е получавало;

• На въпроса „**Предприемани ли са към Вас корупционни действия от служители на РЗИ - Велико Търново**“ **78,6 %** дават отрицателен отговор, а останалите не са отговорили. Положителните отговори за 2017 година бяха **3 (три)**;

Като обща оценка за качеството на административното обслужване потребителите са дали следните отговори:

1. **Отлична** – 50 %
2. **Много добра** – 21,4 %
3. **Добра** – 0 %
4. **Задоволителна** – 0 %
5. **Лоша** – 7,1 %

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

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 активността от страна на гражданите за попълване и изпращане на анкетни формуляри е незадоволителна.

Общо резултатите от проведената анкета показват **добро качество** на предлаганите административни услуги в РЗИ – Велико Търново, базиращо се на:

- Наличие на актуална информация за нормативната база и процедурите за извършване 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 стандартното време за изчакване на гише.

- Отношението и компетентността на служителите са на необходимото високо ниво, с малки изключения. Към препоръките за подобряване на качеството има няколко похвали за дейността на служителите от приемните офиси. Липсват конкретни препоръки.

11.01.2019 г.

В. Търново