М И Н И С Т Е Р С Т В О Н А З Д Р А В Е О П А З В А Н Е Т О
РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ – ШУМЕН
гр. Шумен, пл. „Освобождение” № 1
ДИРЕКТОР: тел.: 054 800 722; Факс 054 800 727
E-mail: office@rzi-shumen.egov.bg; rzi-shumen@mh.government.bg
web site: http//www.rzi-shumen.egov.bg

***УТВЪРЖДАВАМ**: (п)*
Д-р Пепа Калоянова – директор на РЗИ-Шумен
Дата: 07.02.2025 г.

ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В РЗИ - ШУМЕН за периода 01.01.2024 г. – 31.12.2024 г.

ВЪВЕДЕНИЕ

Регионална здравна инспекция (РЗИ) - Шумен поставя като един от приоритетите в работата си удовлетвореността на физическите и юридически лица от административното обслужване.

Докладът за оценка на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в РЗИ - Шумен през 2024 г. е изготвен и публикуван на интернет страницата на инспекцията в съответствие с изискването на чл. 24, ал. 6, 7 и 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО), съгласно които всяка година до 1 април администрациите изготвят годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година, който се публикува на интернет страницата на съответната администрация. Докладът включва информация за цялостния процес по организация, изпълнение и отчитане на дейностите, свързани с получаване на обратна връзка и изследване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от РЗИ – Шумен, при спазване на изискванията на Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите.

РЗИ - Шумен ежегодно проучва удовлетвореността на потребителите на административни услуги от предлаганото административно обслужване в изпълнение на НАО и Вътрешните правила за организация на административното обслужване.

Съгласно НАО, потребител е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административно обслужване чрез заявления/искания за издаване на индивидуални административни актове за предоставяне на административни услуги, за извършване на други административни действия по искания, уведомления и декларации, които са предвидени в нормативен акт, подават сигнали, предложения, жалби и протести и/или които осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.

В РЗИ – Шумен е създадена възможност за обратна връзка с потребителите, чрез използване и прилагане на методи за обратна връзка, определени във Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в инспекцията. Получената информация от обратната връзка е анализирана и обсъдена, и заедно с резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите и предприетите действия за подобряване на административното обслужване е отразена в настоящия доклад.

При осъществяване на административното обслужване, потребителите на административни услуги контактуват с администрацията на РЗИ - Шумен чрез Центъра за административно обслужване (ЦАО). ЦАО разполага с необходимата

информационна и комуникационна техника за ефективно обслужване на потребителите на административни услуги, като на разположение на потребителите в сградата на РЗИ е осигурена възможност за ползване на безплатен достъп до интернет. Осъществяването на административно обслужване на гражданите и представителите на юридическите лица се извършва при работно време на ЦАО от 08:30 ч. до 17:00 ч., като служителите от центъра се заместват по време на установения ред за почивка, с цел да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребителите в рамките на работното време.

Организацията на административното обслужване в РЗИ – Шумен е уредена с Вътрешни правила и се осъществява при спазване принципите за законност, бързина, ефективност, координираност, прозрачност и равенство. РЗИ - Шумен предоставя общо 32 (тридесет и две) административни услуги, вписани в Административния регистър по чл. 61 от Закона за администрацията, от които 29 (двадесет и девет) са специализирани и 3 (три) общи за всички администрации.

Информация за всички административни услуги, в т.ч. начини и места на заявяване на услугите, срокове и такси, както и формуляри може да бъде получена на място в ЦАО, на интернет страницата на инспекцията, по електронна поща, на обявените телефонни номера. Използваната Административна информационна система (АИС) за управление на документооборота допринася за по-добрата организация на работата и облекчаване на процесите по предоставяне на административни услуги. Чрез АИС се извършват бързи и точни справки за статуса и движението на преписките по заявените административни услуги. Един от ключовите моменти за постигане на високо качество на административното обслужване е избора на канали за предоставяне на информация на потребителите. Предоставянето на информация на потребителите се осъществява чрез различни комуникационни канали за достъп – по телефон, по електронна поща, или на място в ЦАО.

В РЗИ - Шумен са въведени различни канали за достъп и обратна връзка, като потребителите се възползват от облекчените условия при подаване и при получаване на заявените административни услуги – чрез пощенски или куриерски служби, електронна поща, Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ), Системата за електронен обмен на съобщенията (СЕОС), Платформа за достъп до обществена информация и др. На интернет страницата на инспекцията, в секция „Административно обслужване“, е публикувана информация с цел улесняване на потребителите – за извършваните административни услуги от инспекцията, условията и начините за тяхното заявяване, както и нормативните актове, които регламентират тази дейност. Чрез секция Електронни административни услуги е създадена възможност за директно заявяване изпълнението на необходимата услуга по електронен път.

Главната цел е чрез отчитане и анализиране на степента на удовлетвореността на потребителите да се повиши качеството на административното обслужване, предоставяно от РЗИ-Шумен. В този процес се спазват изискванията, предвидени в НАО и подробно описани в разработената съгласно чл. 21, ал. 1 от НАО, Харта на клиента, поставена на видно място в ЦАО и публикувана на интернет страницата на инспекцията. В Хартата на клиента са включени общите и собствени стандарти за качество на административното обслужване в РЗИ. Хартата помага на потребителите да разбират и защитават правата си, както и да изискват по-добро обслужване. В нея са описани и начините, по който потребителите могат да постъпят, ако не са удовлетворени от обслужването или организацията на работата, както и възможностите да подадат сигнал, предложение, протест или жалба във връзка с административното обслужване.

ОСНОВНИ ЦЕЛИ, В ОБЛАСТТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

1. Да се улесни достъпа на потребителите до получаването на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентираните срокове и за възможността устно да заявят административна услуга, чрез попълване на протокол за устно заявяване.

2. Да се предостави на заинтересованите лица професионална консултация за задължителния набор от документи, необходим за съответната административна услуга.

3. Да се повиши качеството на крайния продукт на видовете административни услуги.

4. Да се ограничи до минимум възможностите за корупция, чрез пресичане на прекия контакт между заявителя на услугата и служителя от специализираното структурно звено, работещ върху предоставянето на услугата.

5. Да се повиши удовлетвореността на потребителите от доброто качество на услугите, което изгражда доверие в РЗИ - Шумен като институция.

ПРОУЧВАНЕ И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Проучването на удовлетвореността на потребителите по отделните методи е проведено в периода 01.01.2024 г. – 31.12.2024 г. и е извършено на основание чл. 24, ал.5 от НАО.

При изследване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване в Регионална здравна инспекция – Шумен се спазват изискванията, предвидени в НАО 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).

За измерване удовлетвореността на потребителите са приложени петте задължителни методи за обратна връзка, регламентирани в чл. 24, ал. 2 и 3 от НАО, както следва:

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. анализ на медийни публикации.

Използвани са и следните допълнителни методи, предвидени в чл. 24, ал. 2 от НАО:

6. Телефон за връзка с потребителите;
7. Осигуряване на приемно време за граждани и организации.

Цели на проучването

1. Установяване на общественото мнение относно качеството на административното обслужване в РЗИ – Шумен.

2. Анализ на резултатите, оценка на факторите и идентифициране, и предприемане на мерки за подобряване на административното обслужване.

3. Обсъждане и прилагане на направените предложения от потребителите на административни услуги, включително неформалните такива.

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

Проучването е насочено към информацията, получена от потребителите на административни услуги в РЗИ-Шумен – физически и юридически лица, които са

попълнили анкетна карта (чрез интернет или в Центъра за административно обслужване), подали са сигнал, оплакване или похвала в пощенските кутии за мнения и предложения, чрез e-mail, или на дежурния телефон.

ОЦЕНКА, АНАЛИЗ И УПРАВЛЕНИЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Резултати от анкетното проучване

Анкетните проучвания в РЗИ-Шумен са основна форма на проучване и се провеждат чрез:

- попълване на хартиена анкета на място в Центъра за административно обслужване (ЦАО) на РЗИ-Шумен и пускане в определена и обозначена за това кутия;
- Онлайн анкета с аналогично съдържание е публикувана на интернет страницата на РЗИ, попълненият формуляр се изпраща директно към електронна поща – за 2024 г. онлайн не са попълвани анкетни карти;
- Отразяване на мнение в книгата за предложения, похвали и оплаквания в ЦАО – за 2024 г. в книгата няма вписвани предложения, оплаквания и похвали.

Анкетното проучване се използва за постоянно и непрекъснато получаване на обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване, предоставяно от инспекцията. Анкетната карта дава най-обща възможност за получаване на обратна връзка за това как администрацията се справя с административното обслужване в различните му направления. Насочеността на анкетната карта е към изследване на определен обхват от дейности за спазването на стандартите за качество на административното обслужване.

Въпросите и техните възможни отговори са ясно формулирани. Въпросите са 11 броя, като потребителите имат възможност да посочват повече от един отговор на част от въпросите, както и свободен текст на два въпроса.

Всеки от въпросите изпълнява конкретна задача, допринасяща за структуриране на анализ и определяне нивото на удовлетвореност.

Анкетирането е извършено в периода 01.01.2024 г. до 31.12.2024 г., като анкетната карта е попълнена от 53 потребители на административни услуги на инспекцията.

- общ брой анкетирани – 53
- от тях попълнени анкети – 53

Обобщени резултати:

1. **За Вашата администрация научих от:**

	Брой отговори
Интернет страница	**17**
Медии	**6**
Нормативни документи	**3**
Роднини/познати/приятели	**13**
Разговор със служител от инспекцията	**14**
Друго ……..	**0**

32% от анкетираните споделят, че за РЗИ – Шумен са научили от интернет страница, 26% – от разговор със служител от инспекцията, 25% - от роднини/познати/приятели, 11% - от медии, 6% - от нормативни документи.



2. Досега използвали ли сте услугите на администрацията?

Брой отговори

Да	**31**
Не	**22**

58% от анкетираните са посочили, че са ползвали досега услугите на администрацията, докато 42% от тях го правят за първи път.

3. Лесно ли открихте информация за интересуващата Ви административна услуга?

Брой отговори

Да	**49**
Не	**4**

92% от анкетираните са открили лесно интересуващата ги информация за административната услуга, а 8% са се затруднили.

4. Информацията за предлаганите от нас административни услуги е ясна, лесно разбираема, точна и пълна:

Брой отговори

Да	**49**
Не	**4**

За 92% от анкетираните информацията за предлаганите административни услуги е ясна, лесно разбираема, точна и пълна, а 8% от анкетираните са отговорили отрицателно.

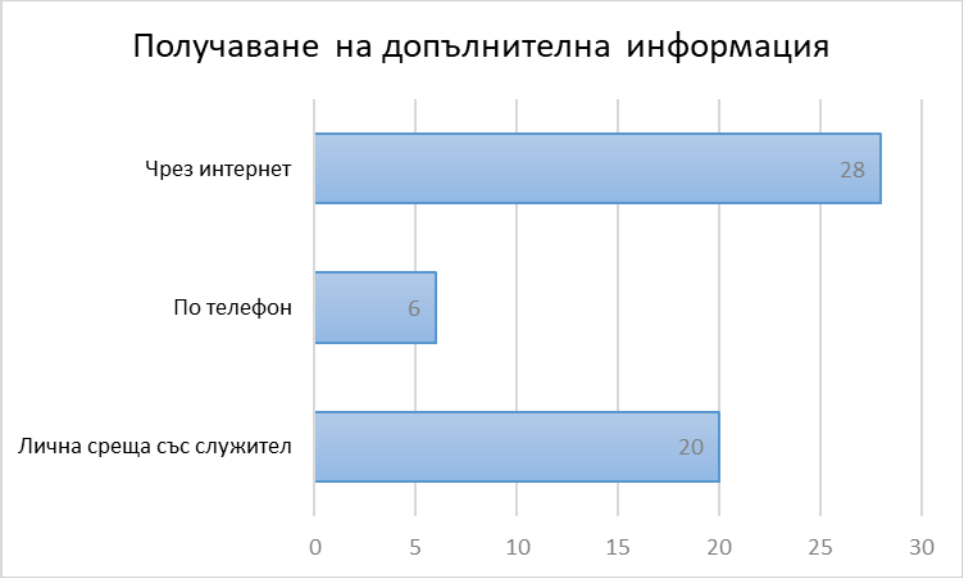
5. Как предпочитате да получавате допълнителна информация за нашите услуги?

Брой отговори

Лична среща със служител	**20**
По телефон	**6**
Чрез интернет	**28**

Забележка: Един анкетиран е дал два отговора.

Според 52% от отговорите най-предпочитана форма за получаване на допълнителна информация за административните услуги, предоставяни от РЗИ – Шумен е чрез интернет, според 37% - това е личната среща със служител, а според 11% - по телефон.



6. За колко време бяхте обслужени?

	Брой отговори
10 минути	**39**
20 минути	**12**
30 минути	**2**
Над 30 минути	**0**

74% от анкетираните са отговорили, че са били обслужени за 10 минути, 23% - за 20 минути и 3% (двама анкетирани) – за 30 минути.



7. Беше ли извършена административната услуга съгласно обявения срок?

	Брой отговори
Да	**52**
Не	**1**

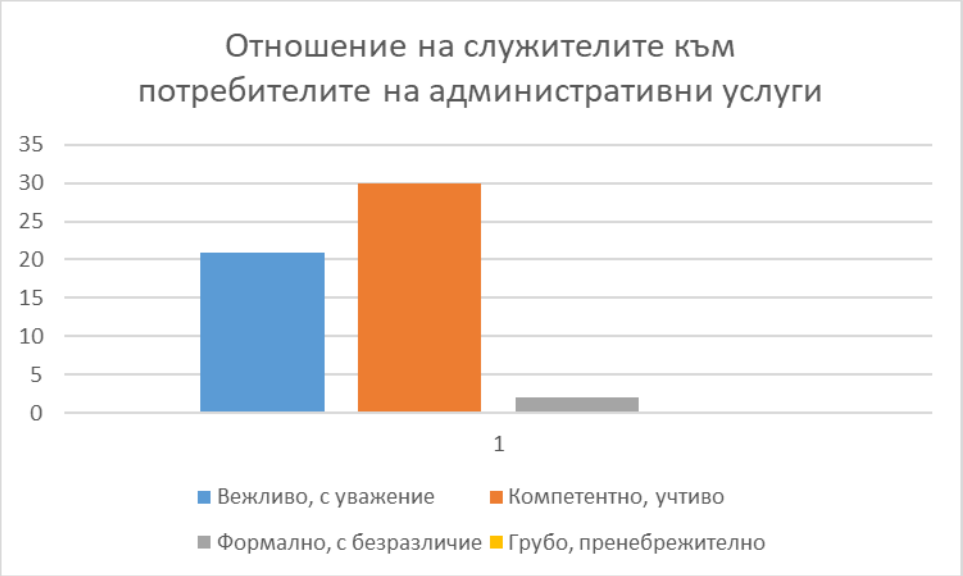
98% от анкетираните са посочили, че се спазват законовите срокове при предоставяне на услугите, а един анкетиран е отговорил отрицателно.

8. Какво беше отношението на служителите към Вас?

	Брой отговори
Вежливо, с уважение	**21**

Компетентно, учтиво	**30**
Формално, с безразличие	**2**
Грубо, пренебрежително	**0**
Друго. Моля опишете	**0**

Според 57% от анкетираните отношението към тях е било компетентно, учтиво, според 40% - вежливо, с уважение, а според 3% - формално, с безразличие. Нито един анкетиран не е посочил, че към него отношението е била грубо, пренебрежително.



9. Има ли необходимост от подобряване на обслужването?

Брой отговори

Да	**2**
Не	**51**

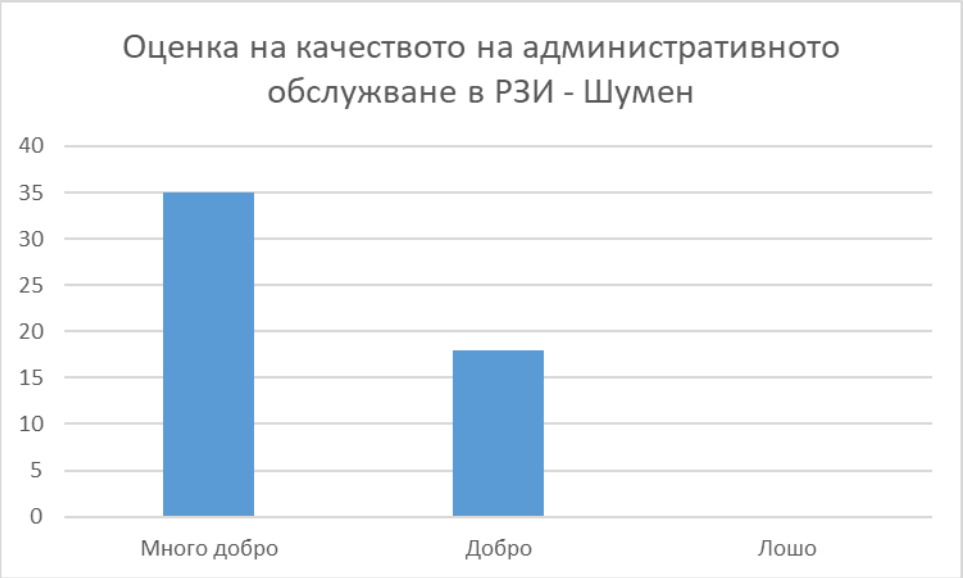
96% от анкетираните не смятат, че има необходимост от подобряване на обслужването, докато 4% - твърдят обратното.

10. Как оценявате качеството на административното обслужване в РЗИ - Шумен?

Брой отговори

Много добро	**35**
Добро	**18**
Лошо	**0**

66% от анкетираните са посочили, че качеството на административното обслужване в РЗИ – Шумен е много добро, а 34% са дали добра оценка. Нито един акетиран не е дал неприемлива оценка за предоставяните административни услуги от РЗИ-Шумен.



11. Искани ли са Ви облаги и подаръци за извършване на услуга в РЗИ - Шумен?

	Брой отговори
Да	**0**
Не	**53**

Нито един анкетиран не е посочил, че са му искани облаги и подаръци за извършване на услуга в РЗИ – Шумен.

ИЗВОДИ:

1. През 2024 г. 100% от анкетираните, потребители на административни услуги, дават положителна оценка за работата в инспекцията.

2. Прави впечатление фактът, че много малка част от потребителите на административни услуги са пожелали да изразят позиция относно административното обслужване, осъществявано в РЗИ-Шумен, въпреки обстоятелството, че достъпът до средствата за обратна връзка е свободен.

3. Отношението на служителите е оценено като компетентно, учтиво и вежливо, с уважение.

4. Най-често за източник на информация се ползва интернет страницата и личен разговор със служителите на администрацията.

5. Изпълнява се стандартът за време на обслужване, т.е. за не повече от 20 минути.

6. Всички анкетирани потребители са посочили, че не са били обект на корупционни действия от страна на служител на РЗИ – Шумен.

Провеждане на консултации със служители

Провеждането на консултации със служителите се прилага, както следва:

– на регулярни работни срещи в звеното, отговорно за организацията на административното обслужване, при които се обсъжда получената неофициално/устно информация от потребителите (предложения и мнения) при контактите с тях в ЦАО;

– на работни срещи с директорите на дирекции от специализираната администрация, като се набелязват дейности при констатирани пропуски, възможности за подобрение и др.;

Като резултат от проведените работни срещи и в съответствие със стандартите за административно обслужване на официалната интернет страница на РЗИ е създадена рубрика „Често задавани въпроси“, която се актуализира периодично на база на опита на служителите, пряко ангажирани с административното обслужване.

Резултати от извършени наблюдения по метода „таен клиент“

Конкретните задачи при извършване на проучването през 2024 г. бяха: проверка на отношението на служителите към потребителите на административни услуги, степен на ефективност на работата и спазване на нормативните разпоредби за качествено обслужване; проверка за изпълнение на стандартите за обслужване; установяване на отклонения и несъответствия от нормативно установените правила за обслужване на гражданите; изготвяне на препоръки за оптимизиране на прозрачността и отчетността на съществуващите процедури за административно обслужване на гражданите.

Методът включва наблюдения:

– по телефона от прекия или контролиращия ръководител на Центъра за административно обслужване в РЗИ за проследяване цялостната организация по предоставяне на административни услуги от ЦАО. 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.

Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали

Методът се прилага за оптимизиране организацията на работата и административното обслужване, чрез анализ на:

1. Постъпили в РЗИ - Шумен сигнали и предложения във връзка с административното обслужване, съгласно глава осма от АПК.

2. Постъпили жалби по въпроси, представляващи законен интерес на потребителите, във връзка с определено поведение/фактическо положение на административното обслужване и съдържащите се в тях искания/молби за отстраняване на посочени нередности.

3. Постъпили похвали по различни канали в инспекцията като изказано одобрение/положителен отзив за организацията на административното обслужване.

През 2024 г. не са постъпвали сигнали и предложения относно поведение и/или обстоятелство, свързано с административното обслужване, по смисъла на глава осма от АПК. Не са идентифицирани и жалби в тази област. Постъпилите похвали за служителите и за организацията на административното обслужване са устни или са отразени в попълнените анкетни карти.

Анализ на медийни публикации

Методът се използва за да се:

1. Реагира, при необходимост, веднага на конкретни публикации, относно качеството на административното обслужване в РЗИ - Шумен.

2. Проведе медийно наблюдение и анализ за определен период от време на тема с медиен интерес, във връзка с административни услуги/регулаторни режими, предоставяни от инспекцията.

Проследяват се и се анализират медийните публикации. През 2024 г. са публикувани 310 материала в средствата за масово осведомяване (включително и в електронните медии), в които е отразявана дейността на РЗИ - Шумен. От тях не е имало публикации, насочени към административното обслужване.

Телефон за връзка с потребителите

При предоставяне на информация и провеждане на консултации чрез телефонните линии през 2024 г. преобладават запитванията на потребителите от общ характер – за срокове, цени, необходими документи за заявяване на определена услуга

и др. Чрез телефонни разговори и информацията, публикувана на интернет страницата на РЗИ - Шумен, гражданите получават и експертни становища и специализирани консултации по определени казуси.

Чрез този метод за обратна връзка, директен контакт и обслужване в реално време, в инспекцията постъпват най-големия брой похвали и благодарности.

Осигуряване на приемно време за граждани и организации

Предвид спецификата и характера на организацията на административното обслужване в РЗИ - Шумен, с цел пестене времето на клиентите, осигуряване на бърз и лесен достъп до всички дирекции на инспекцията, всеки гражданин в рамките на работното време има възможност да изразява мнение или отношение към работния процес и качеството на обслужване, писмено и устно пред служителите в ЦАО и в рамките на приемно време – пред избран ръководител от инспекцията (директор, главен секретар, директор на дирекция).

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 – Шумен.

През 2025 г. РЗИ - Шумен ще продължи да търси активно мнението на потребителите на административни услуги и да се съобразява с техните предложения, с цел подобряване нивото на обслужване. Гражданите ще бъдат насърчавани за попълване на анкетни карти за оценка на качеството при предоставяните административни услуги.

Предвидени са следните мерки за подобряване на административното обслужване и повишаване доверието и удовлетвореността на потребителите:

1. Мониторинг на публикуваните процедури за предоставяне на административни услуги, заявленията и формулярите към тях и корекция при необходимост.
2. Повишаване на професионалната подготовка на служителите от гишето за административно обслужване за даване на аргументирани и компетентни отговори.
3. Поддържане актуалността на съдържанието на интернет страницата на РЗИ – Шумен - https://www.rzi-shumen.egov.bg.
4. Актуализиране на рубриката „Най-често срещани въпроси и отговори“ на интернет страницата на РЗИ.

В изпълнение на поставените цели за непрекъснато повишаване качеството на предоставяните административни услуги и повишаване на удовлетвореността на потребителите, и през 2025 г. РЗИ - Шумен ще продължи ефективно да прилага механизмите за обратна връзка, и при осъществяване на непрекъснат мониторинг, контрол и подобряване на дейностите, да гарантира на гражданите високо ниво на административно обслужване.

06.02.2025 год.

Изготвил: (п)
С. Хамди – директор
на дирекция „АПФСО“