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.net; rzi-shumen@mh.government.bg
web site: http//www.rzi-shumen.egov.bg

***УТВЪРЖДАВАМ**: (п)*
Д-р Пепа Калоянова – директор на РЗИ-Шумен
Дата: 22.01.2024 г.

ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В РЗИ - ШУМЕН за периода 01.01.2023 г. – 31.12.2023 г.

ВЪВЕДЕНИЕ

Съгласно изискванията на Наредбата за административното обслужване (НАО) организациите, предоставящи административни услуги, са длъжни да осигурят различни начини за 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. Обратната връзка от потребителите на предоставяните от Регионална здравна инспекция – Шумен административни услуги се осъществява чрез използване и прилагане на следните методи:

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.

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 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).

През 2023 година изследването се планира и проведе в рамките на функционалните задължения на дирекция „Административно-правно, финансово и стопанско обслужване“ на РЗИ-Шумен.

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.

ИЗТОЧНИЦИ:

През разглежданият период в Регионална здравна инспекция - Шумен не са постъпвали сигнали, предложения, жалби или похвали във връзка с административното обслужване.

Проследяват се и се анализират медийните публикации. През 2023 г. са публикувани 156 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.

За целите на анкетирането и за подаване на сигнали, предложения, жалби или похвали във връзка с административното обслужване инспекцията предоставя следните канали:

1. анкетни карти за оценка на удовлетвореността на клиентите, които са на разположение на потребителите в Центъра за административно обслужване;
2. пощенски кутии за сигнали в сградата на РЗИ;
3. електронна поща: office@rzi-shumen.net;
4. възможност за подаване на онлайн анкетна карта на интернет адрес: https://rzi-shumen.egov.bg/wps/portal/rzi.shumen/administrative-services/polls;
5. телефон: 054/800 722.

РЕЗУЛТАТИ ОТ ИЗВЪРШЕНИТЕ ПРОУЧВАНИЯ

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 2023 г. онлайн е попълнена една анкета;
- Отразяване на мнение в книгата за предложения, похвали и оплаквания в ЦАО – за 2023 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 01.01.2023 г. до 31.12.2023 г., като анкетната карта е попълнена от 51 потребители на административни услуги на инспекцията.

- общ брой анкетирани – 51
- от тях попълнени анкети – 51

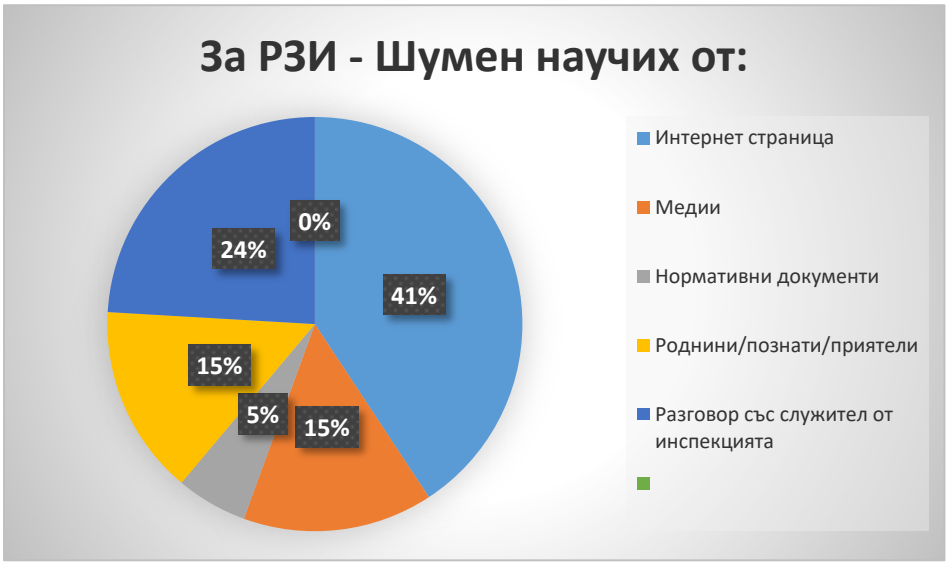
Обобщени резултати:

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

	Брой отговори
Интернет страница	**22**
Медии	**8**
Нормативни документи	**3**
Роднини/познати/приятели	**8**
Разговор със служител от инспекцията	**13**
Друго ……..	**0**

Забележка: трима анкетирани са дали по два отговора.

Според 41% от отговорите анкетираните споделят, че за РЗИ – Шумен са научили от интернет страница, 24% – от разговор със служител от инспекцията, 15% - от медии, 15% - от роднини/познати/приятели, 5% - от нормативни документи.



2. **Досега използвали ли сте услугите на администрацията?**

	Брой отговори
Да	**26**
Не	**25**

51% от анкетираните са посочили, че са ползвали услугите на администрацията, докато 49% от тях го правят за първи път.

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

	Брой отговори
Да	**44**

Не	**7**

86% от анкетираните са открили лесно интересуващата ги информация за административната услуга, а 14% са се затруднили.

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

Брой отговори

Да	**45**
Не	**6**

За 88% от анкетираните информацията за предлаганите административни услуги е ясна, лесно разбираема, точна и пълна, а 12% от анкетираните са отговорили отрицателно.

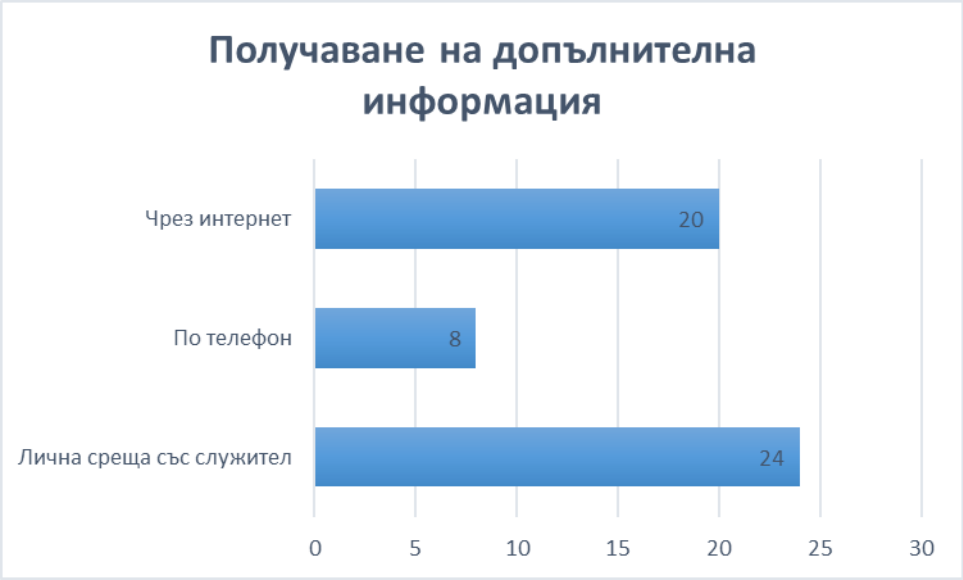
5. Как предпочитате да получавате допълнителна информация за нашите услуги?

Брой отговори

Лична среща със служител	**24**
По телефон	**8**
Чрез интернет	**20**

Забележка: Един анкетиран е дал два отговора.

Според 46% от отговорите най-предпочитана форма за получаване на допълнителна информация за административните услуги, предоставяни от РЗИ – Шумен е личната среща със служител, според 38% - това е чрез интернет, а според 16% - по телефон.

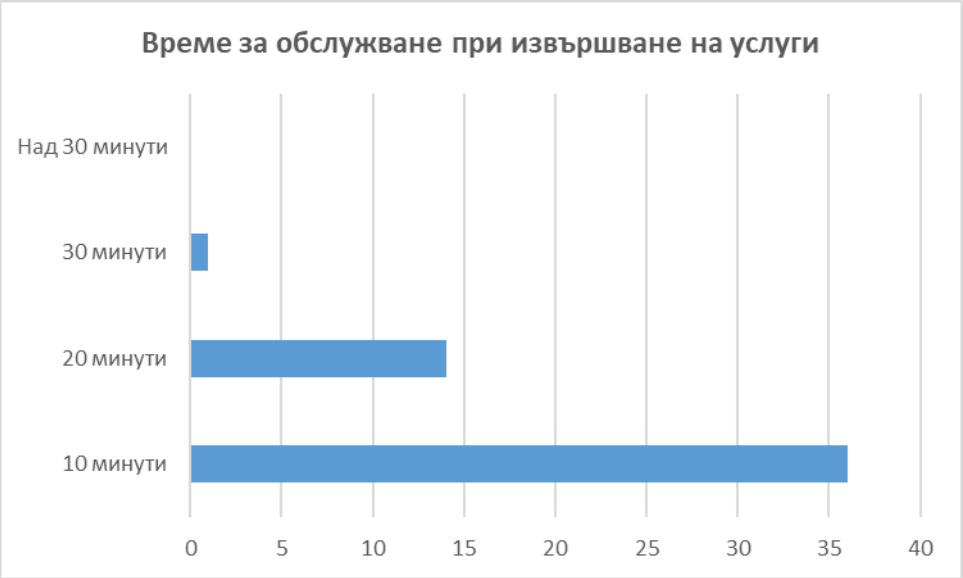


6. За колко време бяхте обслужени?

Брой отговори

10 минути	**36**
20 минути	**14**
30 минути	**1**
Над 30 минути	**0**

71% от анкетираните са отговорили, че са били обслужени за 10 минути, 27% - за 20 минути и 2% (един анкетиран) – за 30 минути.



7. Беше ли извършена административната услуга съгласно обявения срок?

	Брой отговори
Да	**51**
Не	**0**

Всички анкетирани са посочили, че се спазват законовите срокове при предоставяне на услугите.

8. Какво беше отношението на служителите към Вас?

	Брой отговори
Вежливо, с уважение	**19**
Компетентно, учтиво	**32**
Формално, с безразличие	**0**
Грубо, пренебрежително	**0**
Друго. Моля опишете	**0**

Според 63% от анкетираните отношението към тях е било компетентно, учтиво, а според 37% - вежливо, с уважение. Нито един анкетиран не е посочил, че към него отношението е била грубо, пренебрежително или формално, с безразличие.

9. Има ли необходимост от подобряване на обслужването?

	Брой отговори
Да	**3**
Не	**48**

94% от анкетираните не смятат, че има необходимост от подобряване на обслужването, докато 6% - твърдят обратното.

Един анкетиран е дал предложение за подобряване на предоставяните от РЗИ – Шумен услуги като е посочил, че е необходимо „да се обяснява по-подробно“.

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

	Брой отговори
Много добро	**33**
Добро	**18**
Лошо	**0**

65% от анкетираните са посочили, че качеството на административното обслужване в РЗИ – Шумен е много добро, а 35% 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	**51**

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

ИЗВОДИ:

1. През 2023 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.

Резултати от извършени наблюдения по метода „таен клиент“

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.

Резултати от проведени 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.

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 2024 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. 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.

2. Мониторинг на публикуваните процедури за предоставяне на административни услуги, заявленията и формулярите към тях и корекция при необходимост.

3. Повишаване на професионалната подготовка на служителите от гишето за административно обслужване за даване на аргументирани и компетентни отговори.

4. Поддържане актуалността на съдържанието на интернет страницата на РЗИ – Шумен - https://rzi-shumen.egov.bg.

5. Актуализиране на рубриката „Най-често срещани въпроси и отговори“ на интернет страницата на РЗИ.

РЗИ - Шумен ще продължава да работи за поддържане на добрите практики в обслужването и за оптимизиране на административния процес, с цел удовлетворяване на потребителите на административни услуги.

Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността, ще се уведомяват чрез интернет страницата на инспекцията за предприетите действия и за резултатите от тях.

22.01.2024 год.

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