МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО
РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ - ШУМЕН
гр. Шумен, пл. „Освобождение" № 1
ДИРЕКТОР: тел.: 054 800 722; Факс 054 800 727
E-mail: office@rzi-shumen.net; Уеб сайт: www.rzi-shumen.net

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

АНАЛИЗ
на резултатите от проучване и измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от РЗИ – Шумен за периода 01.01.2022г. – 31.12.2022 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).

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 2022 г. са публикувани 532 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://www.rzi-shumen.net/poll_new/pollnew.htm;

5. телефон: 054/800 722.

РЕЗУЛТАТИ ОТ ИЗВЪРШЕНИТЕ ПРОУЧВАНИЯ

Резултати от анкетното проучване

Анкетирането е извършено в периода 01.01.2022 г. до 31.12.2022 г., като анкетната карта е попълнена от 57 потребители на административни услуги на инспекцията.

- общ брой анкетирани – 57
- от тях попълнени анкети – 57

Обобщени резултати:

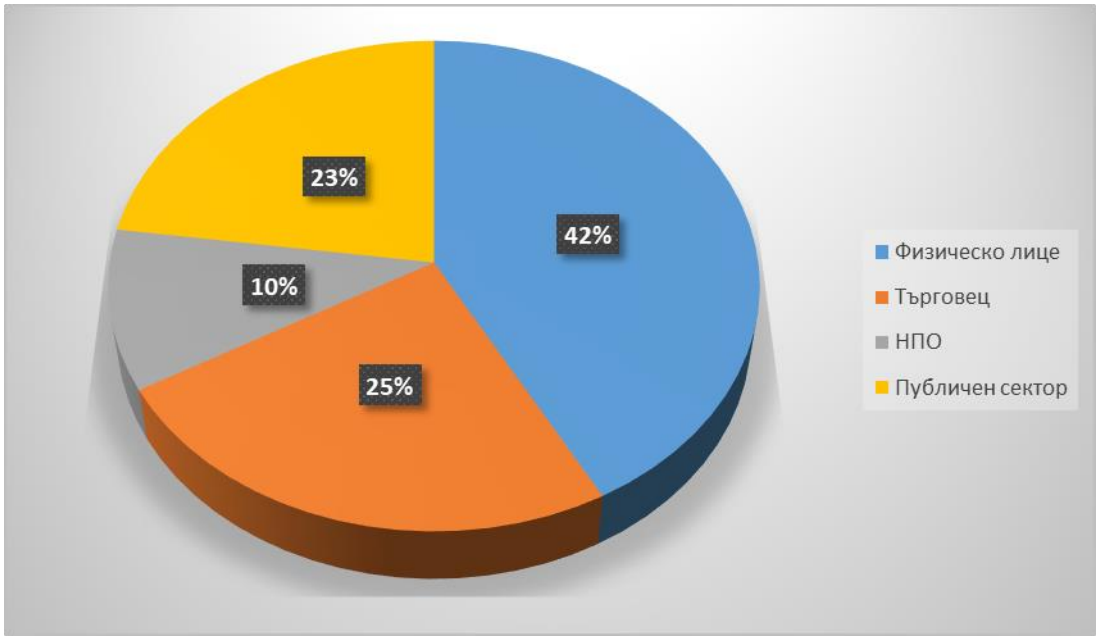
1. **В какво качество ползвате административните услуги на РЗИ-Шумен?**

Брой отговори

Физическо лице	**24**
Търговец	**14**

НПО	**6**
Публичен сектор	**13**

42% от анкетираните ползват административните услуги на РЗИ-Шумен в качеството си на физическо лице, 25% - в качеството на търговци, 23% - в качеството на представители на публичния сектор, 10% - в качеството на НПО.



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

Брой отговори

Да	**54**
Не	**3**

95% от анкетираните са открили лесно интересуващата ги информация за административната услуга, а 5% са се затруднили.

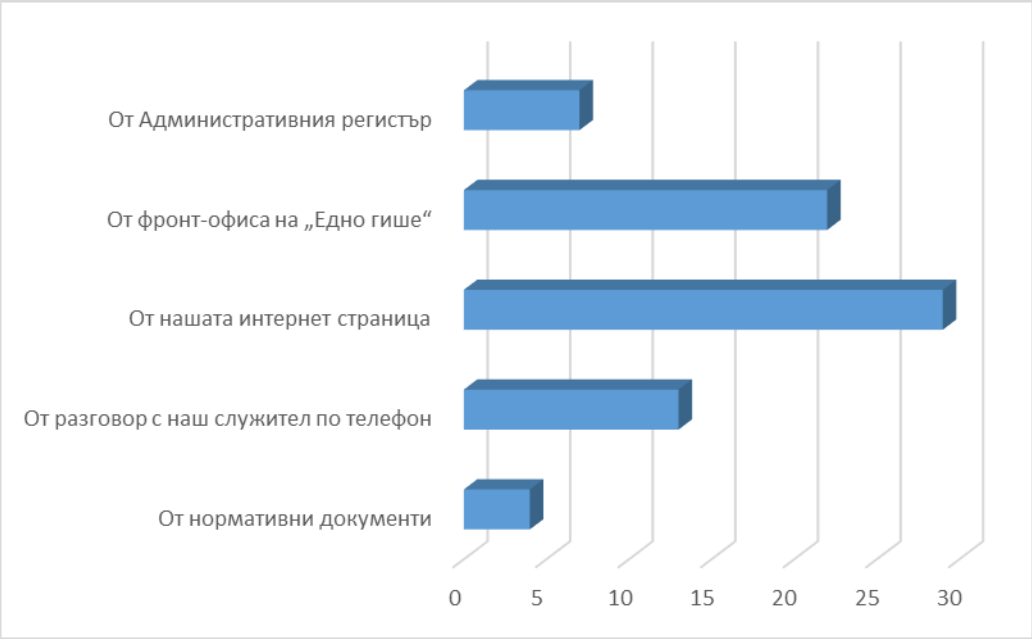
3. Откъде получихте информация за административните услуги?

Брой отговори

От нормативни документи	**4**
От разговор с наш служител по телефон	**13**
От нашата интернет страница	**29**
От фронт-офиса на „Едно гише“	**22**
От Административния регистър	**7**

Забележка: Осем анкетирани са дали по два отговора, петима – по три отговора.

Според 39% от отговорите, информация за административните услуги е получена от интернет-страницата на РЗИ-Шумен, според 29% - от фронт-офиса на „Едно гише“, според 18% - от разговор със служител по телефон, според 9% - от Административния регистър, а според 5% - от нормативни документи.



4. Необходимата Ви информация достъпна и пълна ли е?

	Брой отговори
Да	**56**
Не	**1**

98% от анкетираните са отговорили че информацията е достъпна и пълна, като един анкетиран – 2% е отговорил отрицателно.

5. Спазват ли се законовите срокове за предоставянето на заявената от Вас услуга?

	Брой отговори
Да	**55**
Не	**2**

96% от анкетираните са посочили, че се спазват законовите срокове при предоставяне на услугите, а 4% - че не се спазват.

6. Кой аспект от нашите услуги не Ви удовлетворява?

	Брой отговори
Некомпетентни служители	**1**
Нелюбезни служители	**3**
Качеството на предоставяната информация – яснота, точност, пълнота	**6**
Просрочена преписка	**2**
Друго. Моля опишете	**5**

Забележка: 70% от анкетираните (40 анкетирани) не са отговорили на този въпрос.

11% - са посочили качеството на предоставяната информация – яснота, точност, пълнота, 9% от анкетираните са посочили Друг аспект, като причина, от която не са удовлетворени при предоставянето на административни услуги, като не са посочила конкретен аспект, 5% - нелюбезни служители, 3% - просрочена преписка, а 2% - некомпетентни служители.

7. Кой аспект на нашите услуги Ви удовлетворява?

Брой отговори

Любезно отношение към гражданите и бизнеса	**13**
Компетентно отношение към гражданите и бизнеса	**18**
Предоставяне на услугите в срок	**24**
Качеството на предоставяната информация – яснота, точност, пълнота	**17**
Друго. Моля опишете	**0**

Забележка: Единадесет анкетирани са дали по два отговора, а двама – по три отговора.

Според 33% от отговорите, аспектът който удовлетворява в най-голяма степен потребителите на административни услуги е предоставянето на услугите в срок, според 25% - компетентното отношение към гражданите и бизнеса, според 24% - от качеството на предоставяната информация – яснота, точност, пълнота, а според 18% - от любезно отношение към гражданите и бизнеса.

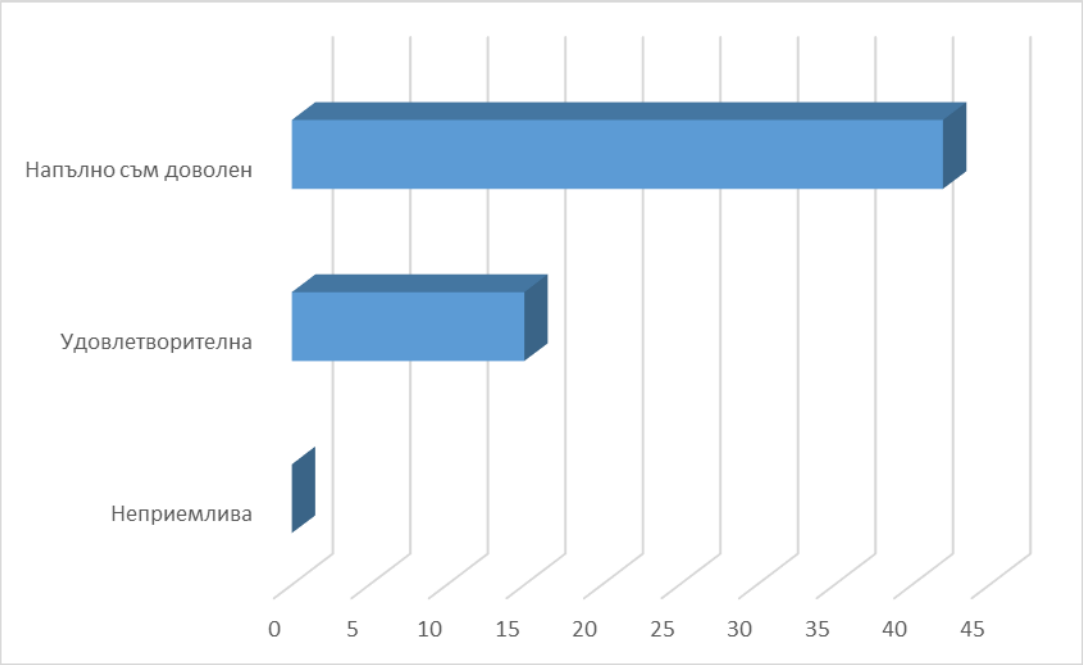


8. Каква е общата Ви оценка за предоставяните административни услуги?

Брой отговори

Неприемлива	**0**
Удовлетворителна	**15**
Напълно съм доволен	**42**

74% от анкетираните са посочили, че са напълно доволни от предоставяните им административни услуги, а 26% са дали удовлетворителна оценка. Нито един акетиран не е дал неприемлива оценка за предоставяните административни услуги от РЗИ-Шумен.



Двама анкетирани са дали предложения във връзка с предоставяните електронни услуги – единият анкетиран е предложил предоставяне на цялата услуга по електронен път, а другият – предоставяне на повече на брой електронни услуги.

ИЗВОДИ:

1. 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.
2. Резултатите показват, че анкетираните са удовлетворени от организацията по предоставяне на административни услуги и качеството на обслужване на администрацията на РЗИ – Шумен.
3. Аспектите, които не удовлетворяват потребителите на административни услуги са качеството на предоставяната информация – яснота, точност, пълнота, просрочени преписки, некомпетентни и нелюбезни служители.

Резултати от извършени наблюдения по метода „таен клиент“

Методът се прилага от 2021 г. регулярно, като 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.

– 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.

През 2023 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. 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. Финализиране изграждането на федериран портал и поддържане актуалността на съдържанието му.

5. Предоставяне на електронни административни услуги.

РЗИ - Шумен ще продължава да работи за поддържане на добрите практики в обслужването и за оптимизиране на процедурите с цел улесняване на гражданите.

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

17.01.2023 год.

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