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 01.01.2021 г. – 31.12.2021 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 2021 г. са публикувани 295 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 01.01.2021 г. до 31.12.2021 г., като анкетната карта е попълнена от 46 потребители на административни услуги на инспекцията.

- общ брой анкетирани – 46
- от тях попълнени анкети – 46

Обобщени резултати:

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

Брой отговори

Физическо лице	**16**
Търговец	**16**

НПО	**4**
Публичен сектор	**10**

35% от анкетираните ползват административните услуги на РЗИ-Шумен в качеството си на физическо лице, 35% - в качеството на търговци, 22% - в качеството на представители на публичния сектор, 8% - в качеството на НПО.



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

Брой отговори

Да	**41**
Не	**5**

89% от анкетираните са открили лесно интересуващата ги информация за административната услуга, а 11% са се затруднили.

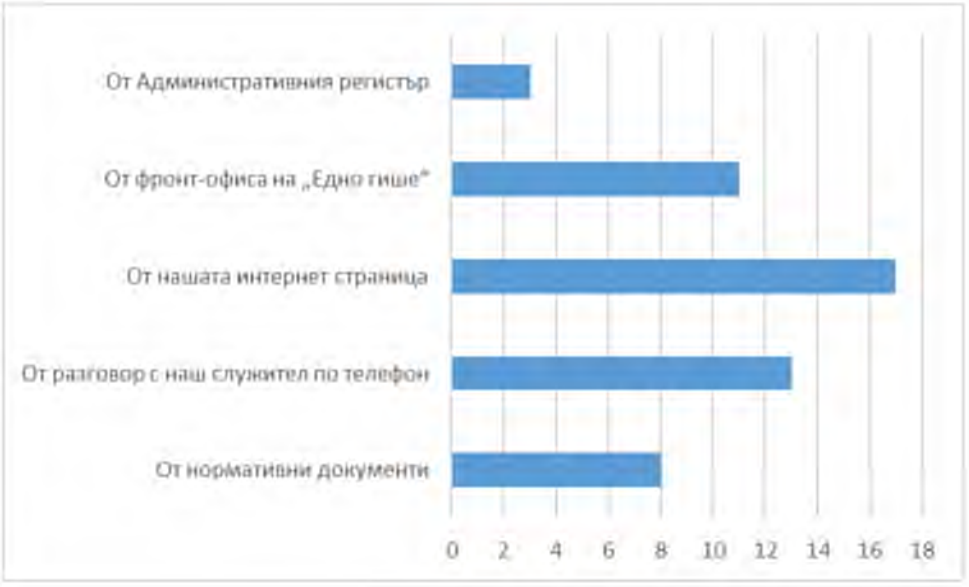
3. Откъде получихте информация за административните услуги?

Брой отговори

От нормативни документи	**8**
От разговор с наш служител по телефон	**13**
От нашата интернет страница	**17**
От фронт-офиса на „Едно гише“	**11**
От Административния регистър	**3**

Забележка: Шестима анкетирани са дали по два отговора.

Според 33% от отговорите, информация за административните услуги е получена от интернет-страницата на РЗИ-Шумен, според 25% - от разговор със служител по телефон, според 21% - от фронт-офиса на „Едно гише“, според 15% - от нормативни документи, а според 6% - от Административния регистър.



4. Необходимата Ви информация достъпна и пълна ли е?

	Брой отговори
Да	**43**
Не	**3**

93% от анкетираните са отговорили че информацията е достъпна и пълна, като трима анкетирани – 7% са отговорили отрицателно.

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

	Брой отговори
Да	**46**
Не	**0**

100% от анкетираните са посочили, че се спазват законовите срокове при предоставяне на услугите.

6. Кой аспект от нашите услуги не Ви удовлетворява?

	Брой отговори
Некомпетентни служители	**3**
Нелюбезни служители	
Качеството на предоставяната информация – яснота, точност, пълнота	**5**
Просрочена преписка	
Друго. Моля опишете	**13**

Забележка: 54% от анкетираните (25 анкетирани) не са отговорили на този въпрос

28% от анкетираните са посочили Друг аспект, като причина, от която не са удовлетворени при предоставянето на административни услуги, като не са посочила конкретен аспект, 11% - са посочили качеството на предоставяната информация – яснота, точност, пълнота, а 7% - 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	**14**
Предоставяне на услугите в срок	**21**
Качеството на предоставяната информация – яснота, точност, пълнота	**16**
Друго. Моля опишете	**0**

Забележка: Четиринадесет 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, 25% са удовлетворени от качеството на предоставяната информация – яснота, точност, пълнота, 22% - от компетентно отношение към гражданите и бизнеса, 20% - от любезно отношение към гражданите и бизнеса.

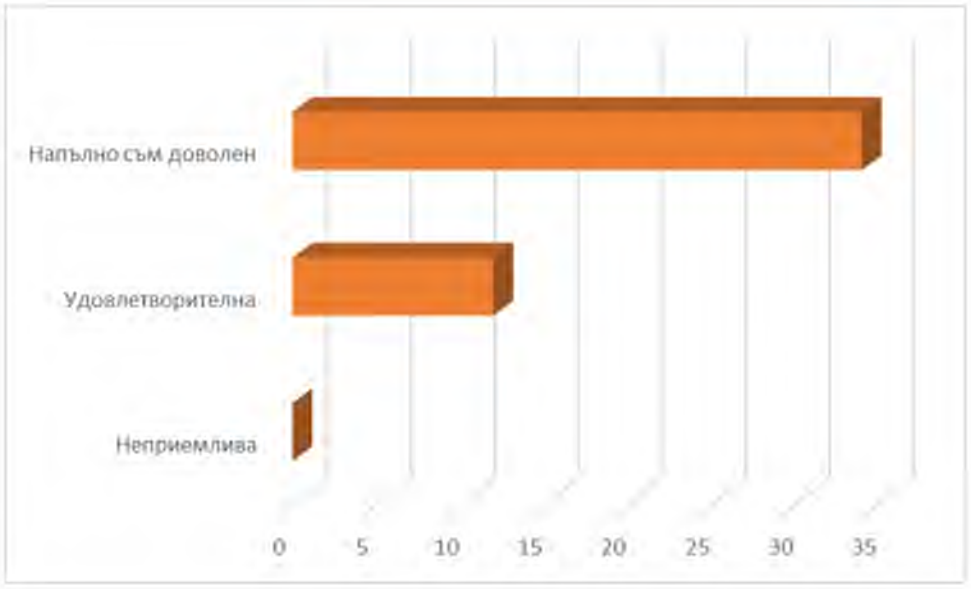


8. Каква е общата Ви оценка за предоставяните административни услуги?

Брой отговори

Неприемлива	**0**
Удовлетворителна	**12**
Напълно съм доволен	**34**

74% от анкетираните са посочили, че са напълно доволни от предоставяните им административни услуги, а 28% 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 и некомпетентни 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 2022 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.

25.01.2022 год.

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