РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО
РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ – СОФИЙСКА ОБЛАСТ

Гр. София, 1431, бул. Акад. Иван Гешов № 15
Тел. 02/807 87 00; факс: 02/807 87 10
e-mail: rzi_so@rzi-sfo.bg
www.rzi-sfo.bg

ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ОТ РЗИ-СОФИЙСКА ОБЛАСТ, ЗА 2023г.

Настоящият доклад е изготвен и публикуван на интернет страницата на инспекцията в изпълнение на нормативните разпореждания на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО).

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, сигнали, предложения, жалби и други и/или които осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.

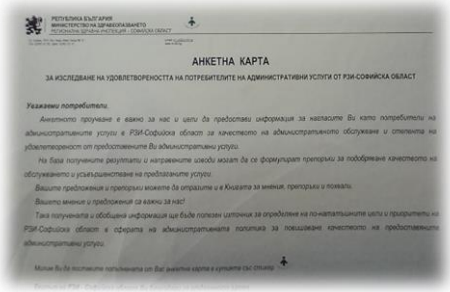
Административното обслужване е един от ключовите външни белези за ефективното функциониране на всяка администрация и за успешното приложение на принципите на доброто управление. Административното обслужване на гражданите и юридическите лица в РЗИ-Софийска област се осъществява от служителите от Центъра за административно обслужване (ЦАО) с местонахождение, гр. София, бул. „Акад. Иван Гешов“ № 15, етаж III, кабинет № 41, в сграден комплекс „Център по хигиена“.

При прилагане на методите за обратна връзка и при изследване, и измерване на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване, в РЗИ-Софийска област са спазени изискванията предвидени в НАО и Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, приета с РМС № 246/ 10.04.2020г. за одобряване на Ръководство за разработване на Харта на клиента и Методология за измерване на удовлетвореността на потребителите.

Поради факта, че анкетата е сред методите, които са подходящи за постоянно, ежедневно получаване на обратна връзка и измерване на удовлетвореността, както и че чрез нея може да се изследва както цялостната дейност по административното обслужване, така и конкретен аспект на дейността (предоставяне на конкретна услуга), в РЗИ-Софийска област е създадена необходимата организация с възможност на попълване на анкетна карта за изследване удовлетвореността на потребителите на административни услуги. Достъпът да Анкетата е осигурен чрез:



✓ Попълване на място в Центъра за административно обслужване (ЦАО) – изготвени, отпечатани и поставени на видно място (пред кабинет № 41, ЦАО) са бланки с анкетни карти, които са достъпни за попълване. Осигурена подходяща, запечатана кутия за пускане на попълнените анкети.

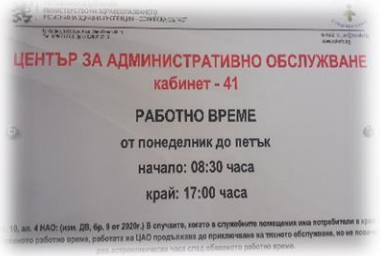

АНКЕТНА КАРТА

ЗА ИЗСЛЕДВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ОТ РЗИ-СОФИЙСКА ОБЛАСТ

Уважаеми потребители,

✓ Онлайн анкета на интернет страницата на администрацията - Тази анкета се провежда чрез формуляр, който се попълва директно на интернет страницата на администрацията. Анкетата е достъпна за попълване от всеки, който е посетил интернет страницата, независимо дали е заявил дадена услуга, или не. След нейното попълване анкетираният може да изпрати отговорите директно до администрацията, без да се налага принтиране или изпращане по електронна поща.

ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ: При осъществяване на административното обслужване потребителите контактуват с



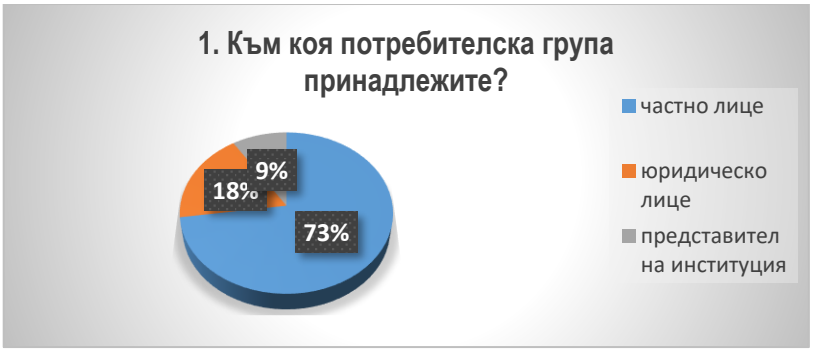
администрацията, чрез центъра за административно обслужване (ЦАО) с местонахождение, гр. София, бул. „Акад. Иван Гешов“ № 15, етаж III, кабинет № 41, сграден комплекс „Център по хигиена“. Със заповед № РД-01-207/16.03.2022г. на директора на РЗИ-Софийска област е утвърдена анкетна карта за изследване удовлетвореността на потребителите на административни услуги, копия от която са предоставени със свободен достъп и обособено място за попълване, в непосредствена близост до кабинет № 41 (ЦАО). За обратна връзка е поставена запечатана кутия (урна), в която анкетните карти се поставят, след попълване. Анкетната карта съдържа 14 въпроса, групирани в няколко основни направления: вид потребителска група, използвани услуги, срок изпълнение, начини за получаване на информация за предоставяните административни услуги; оценки за качеството на обслужване и компетентността на служителите, обща информация за анкетирания и препоръки за формите на обслужване. Анкетата е напълно анонимна и е предоставена за свободен достъп. Като алтернативен начин за обратна връзка, чрез интернет страница на РЗИ–Софийска област на адрес: https://www.rzi-sfo.bg, на потребителите на услугите на инспекцията е предоставена възможността да попълнят електронен формат на анкетната карта.

ЦЕЛ: Целта на анкетното проучване е да даде информация за нагласите на потребителите на административни услуги в РЗИ-Софийска област, като детерминира най-обща представа за качеството на административното обслужване в инспекцията и степента на удовлетвореност на потребителите на административни услуги. На база получените резултати и направените изводи могат да се формулират препоръки за подобряване качеството на обслужването и усъвършенстване на предлаганите услуги. Така получената и обобщена информация може да бъде полезен източник за формулиране на по-нататъшните цели и приоритети на РЗИ-Софийска област, в сферата на административната политика. Изследването не може да претендира за представителност, но все пак може да даде ориентировъчна картина за отношението на юридическите лица и гражданите, към административното обслужване в РЗИ-Софийска област.

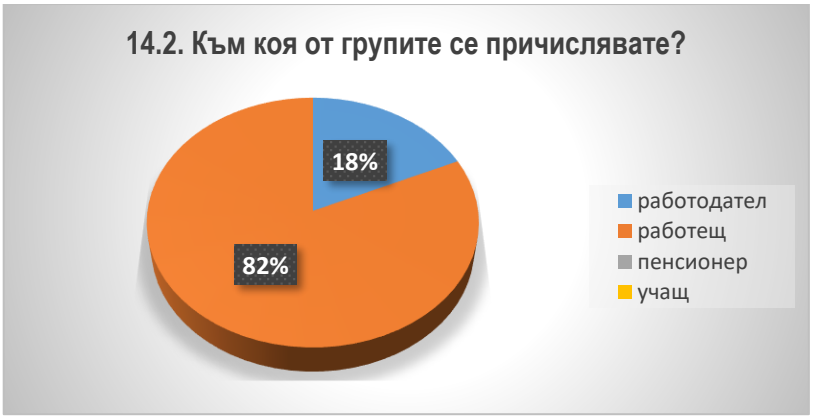
ОБХВАТ: Проучването обхваща периода от **01.01.2023г. – 31.12.2023г.** и е проведено по метода на пряката анкета, като е ориентирано изцяло към потребителите на административни услуги на РЗИ-Софийска област. През разглеждания период, в запечатаната кутия (урна) на определеното за целта място в инспекцията са постъпили общо 10 броя анкетни карти и 1 електронно попълнена анкетна карта, а в Книгата за похвали/жалби/сигнали препоръки, няма извършен запис.

СТРУКТУРА НА УЧАСТНИЦИТЕ В АНКЕТАТА

В процентно съотношение, респондентите участвали в анкетното проучване се разпределят, както следва: 73% - частни лица, 18% юридически лица и 9% представители на институции. 18% от респондентите попадат в групата на работодателите, а 82% на работещите. 64% са посочили, че са със висше образование, а 36% със средно. 55% от лицата са отбелязали, че попадат във възрастова група от 41 г. до 55 г., 36% от 25-40 г, а 9% над 25 г.



1. Към коя потребителска група принадлежите?	
частно лице	8
юридическо лице	2
представител на институция	1
частно лице	73%
юридическо лице	18%
представител на институция	9%



14.2. Към коя от групите се причислявате?	
работодател	2
работещ	9
пенсионер	
учащ	
работодател	18%
работещ	82%
пенсионер	
учащ	



14.1.С какво образование сте?	
начално	
основно	
средно	4
висше	7
начално	
основно	
средно	36%
висше	64%



14. В коя възрастова група сте?	
под 25 г.	
от 25 до 40 г.	4
от 41 до 55 г.	6
над 55 г.	1
под 25 г.	
от 25 до 40 г.	36%
от 41 до 55 г.	55%
над 55 г.	9%

АНАЛИЗ НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ АНКЕТНИТЕ КАРТИ

I. ИЗПОЛЗВАНЕ НА УСЛУГИ

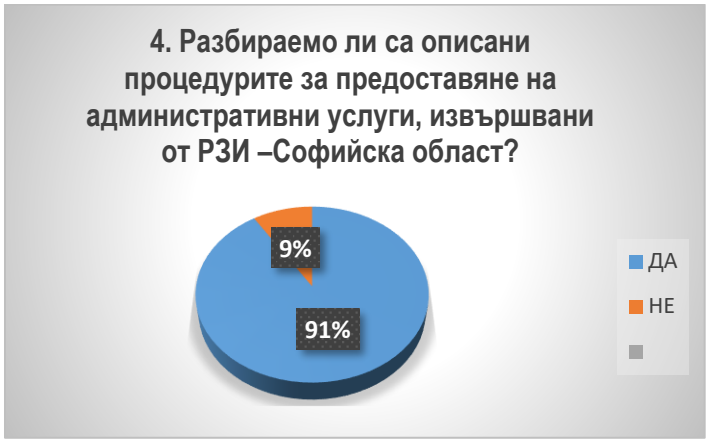


2. Използвали ли сте до сега административни услуги предоставяни от инспекцията?	
ДА	7
НЕ	4
ДА	64%
НЕ	36%



3. Колко често заявявате административни услуги в РЗИ-Софийска област?	
Поне веднъж седмично	2
Поне веднъж месечно	4
Поне веднъж годишно	1
При необходимост	4
Поне веднъж седмично	18%
Поне веднъж месечно	37%
Поне веднъж годишно	9%
При необходимост	36%

II. КАЧЕСТВО НА ПРЕДОСТАВЕНА АДМИНИСТРАТИВНА УСЛУГА



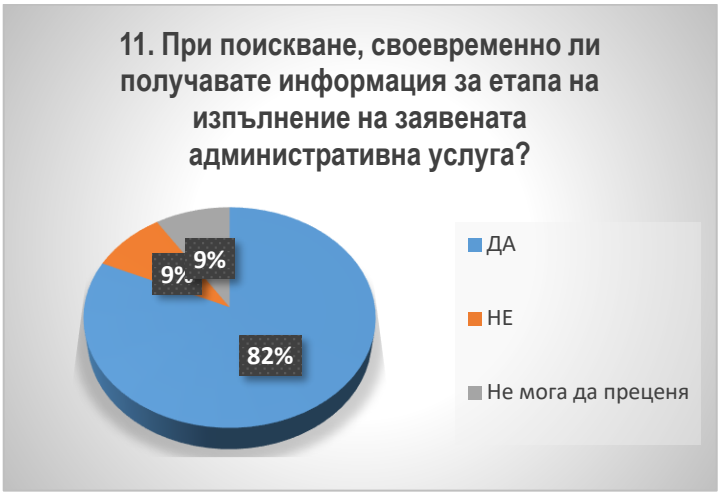
4. Разбираемо ли са описани процедурите за предоставяне на административни услуги, извършвани от РЗИ –Софийска област?	
ДА	10
НЕ	1
ДА	91%
НЕ	9%



5. В какъв срок бе изпълнена заявената от Вас административна услуга?	
В нормативно определения срок	10
Извън нормативно определения срок	1
В нормативно определения срок	91%
Извън нормативно определения срок	9%

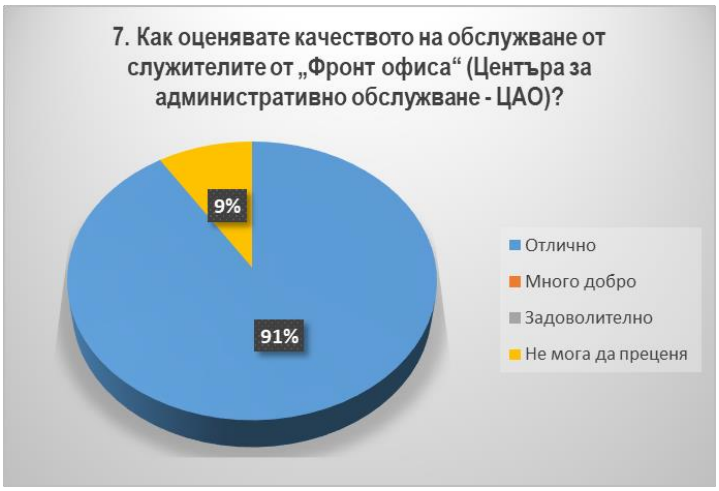


8. За колко време бяхте обслужен/а от ЦАО?	
под 10 мин.	9
до 20 мин.	2
над 20 мин.	
под 10 мин.	82%
до 20 мин.	18%
над 20 мин.	0

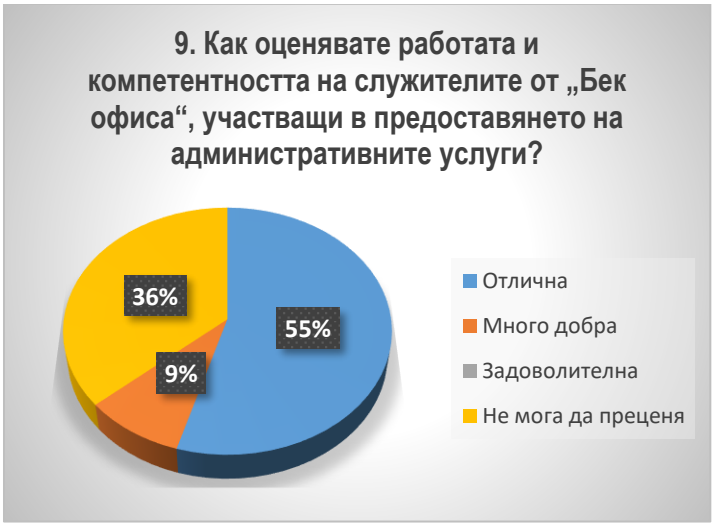


11. При поискване, своевременно ли получавате информация за етапа на изпълнение на заявената административна услуга?	
ДА	9
НЕ	1
Не мога да преценя	1
Без посочен отговор	
ДА	82%
НЕ	9%
Не мога да преценя	9%
Без посочен отговор	

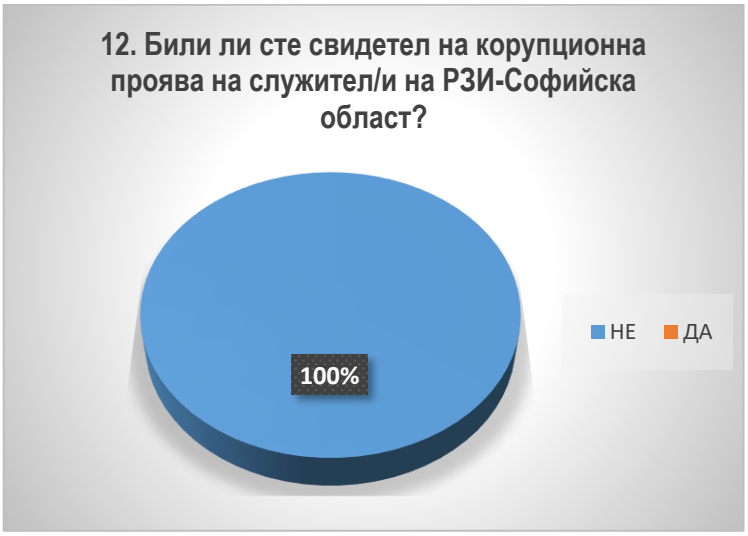
III. ОТНОШЕНИЕ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ, КЪМ ЗАЯВИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ



7. Как оценявате качеството на обслужване от служителите от „Фронт офиса“ (Центъра за административно обслужване - ЦАО)?	
Отлично	10
Много добро	
Задоволително	
Не мога да преценя	1
Отлично	91%
Много добро	
Задоволително	
Не мога да преценя	9%

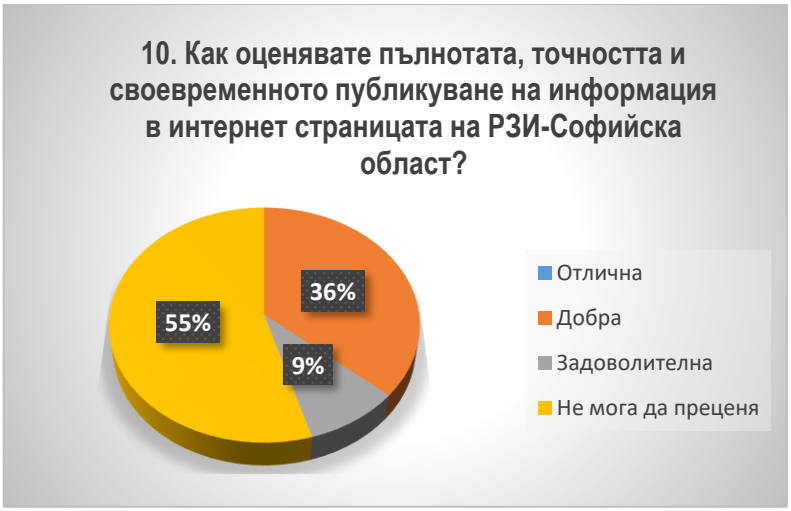


9. Как оценявате работата и компетентността на служителите от „Бек офиса“, участващи в предоставянето на административните услуги?	
Отлична	6
Много добра	1
Задоволителна	
Не мога да преценя	4
Отлична	55%
Много добра	9%
Задоволителна	
Не мога да преценя	36%



НЕ	11
ДА	
НЕ	100%
ДА	

IV. КАНАЛИ ЗА ДОСТЪП ДО ИНФОРМАЦИЯ



10. Как оценявате пълнотата, точността и своевременното публикуване на информация в интернет страницата на РЗИ-Софийска област?	
Отлична	
Добра	4
Задоволителна	1
Не мога да преценя	6
Отлична	
Добра	36%
Задоволителна	9%
Не мога да преценя	55%



6. Как намерихте информация за услугите, извършвани от РЗИ –Софийска област?	
От интернет	7
От специализираната уеб страница на РЗИ - Софийска област	1
От нормативни документи	4
От информационно табло за административните услуги в инспекцията	
Друго. Моля посочете източника	
От интернет	59%
От специализираната уеб страница на РЗИ - Софийска област	8
От нормативни документи	33%
От информационно табло за административните услуги в инспекцията	
Друго. Моля посочете източника	

V. ЗОНИ НА ПОДОБРЕНИЕ



Достъпът до информация	
Количеството на предоставената информация	1
Качеството на предоставената информация	
Отношението на служителите към клиентите	
Компетентността на служителите	
Друго, молим Ви да уточните	
Без посочен отговор	9

Достъпът до информация	
Количеството на предоставената информация	10%
Качеството на предоставената информация	
Отношението на служителите към клиентите	
Компетентността на служителите	
Друго, молим Ви да уточните	
Без посочен отговор	90%

ОБОБЩЕНИЕ НА ОБРАБОТЕНИТЕ РЕЗУЛТАТИ ОТ ИЗВЪРШЕНИЯ АНАЛИЗ

Въз основа на обработените резултати от извършения анализ може да бъдат направени следните изводи:

1. Незначителен е броя от ежедневния поток потребители на административните услугите на инспекцията, които са пожелали да изразят своята позиция, като напълно анонимно и писмено изразят личното си мнение, по отношение на осъществяваното административно обслужване в РЗИ-Софийска област.

2. Максимален е броят на респондентите, изразили положително становище по отношение на качеството на обслужване и срокът на изпълнение на административната услуга, която са заявили.

3. Високо са оценени работата и компетентността на служителите от „Фронт офис“ (Центъра за административно обслужване - ЦАО) и от „Бек офис“, участващи в предоставянето на административните услуги.

4. Прави впечатление, че по-голямата част от потребителите участвали в проучването продължават да използват прекият контакт за достъп до услугите, предвид предоставените електронни възможности.

5. По отношение на формите за обслужване в зоните на подобрение, следва да се разшири обхвата на предоставяното количество информация, за предлаганите от инспекцията административни услуги

6. Малкият брой попълнени анкетни карти затруднява формулирането на изчерпателни заключения, а получената картина от обработените резултати дава обща представа за нивото на административното обслужване в РЗИ-Софийска област.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ:

Обработката и анализа на резултатите от анкетата дават положителна оценка за нивото и качество на обслужване, основано на база високия дял на положителни оценки за обслужването и за предоставяната информация от РЗИ – Софийска област, както и на бързината на обслужване и отношението на служителите. Отчитайки незначителният дял на негативни оценки, направените предложения за подобрение от страна на потребителите на услуги, може да се обобщи, че административното обслужването в РЗИ – Софийска област

поддържа много добро ниво. По-голямата част от потребителите участвали в проучването посочват, че са много доволни от работата на администрацията, от отношението на служителите при предоставянето на съответните услуги, срок и качество на изпълнение и оценяват положително действията на инспекцията.

РЗИ – Софийска област ще продължи да поддържа открит диалог с потребителите на административни услуги, с цел подобряване и усъвършенстване на административното обслужване и повишаване удовлетвореността на потребителите.

Докладът е изготвен на основание т.2 от заповед № РД-02-41/13.02.2023 г., на директора на РЗИ-Софийска област.