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

УТВЪРЖДАВАМ:.....
Д-Р РОЗАЛИНА ЧОБАНОВА
ДИРЕКТОР РЗИ – СОФИЙСКА ОБЛАСТ
Дата:09.03.2022г.

ДОКЛАД

ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ, В РЗИ-СОФИЙСКА ОБЛАСТ, ЗА ПЕРИОДА 01.01.2021 – 31.12.2021 Г.

Настоящият доклад е изготвен и публикуван на интернет страницата на инспекцията в изпълнение на нормативните разпореждания на чл. 24, ал. 6, 7 и 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 № 246/10.04.2020 г. 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. Достъп 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.
- ✓ 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.

Анкетната карта съдържа 14 въпроса, групирани в няколко основни направления: използвани услуги; качество на представената информация; начини за получаване на информация за предоставяните административни услуги; оценка на отношението на служителите към клиентите; обща информация за анкетирания и отворен въпрос, който дава възможност за изказване на мнения и препоръки, напълно анонимно и в свободна форма.

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 **01.01.2021 г. – 31.12.2021 г.** и е проведено по метода на пряката анкета, като е ориентирано изцяло към потребителите на административни услуги в РЗИ-Софийска област.

През разглеждания период са постъпили общо **28 броя** попълнени анкетни карти, от които: 27 броя поставени в запечатана кутия (урна), на определеното за целта място в инспекцията и **1 бр. електронно попълнена анкетна карти.** В Книгата за похвали/жалби/сигнали препоръки, няма извършен запис.

СТРУКТУРА НА УЧАСТНИЦИТЕ В АНКЕТАТА: Броят на респондентите участвали в анкетното проучване в процентно съотношение е: 3% - юридически лица и 97% физически лица, като 52 % от тях са мъже, 27% жени, а 21% от анкетираните не са маркирали отговор на въпроса. 52% от участниците в анкетата са посочили, че са с висше образование, 48% със средно, а в две анкетни карти не е отбелязан отговор. 45%

от анкетираните са във възрастова група от 25г. до 40г., 33% от 41 г. до 55 г., 22% са лицата над 55 г., а 11% под 25 г., а в две анкетни карти не е отбелязан отговор.

АНАЛИЗ НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ АНКЕТНИТЕ КАРТИ:

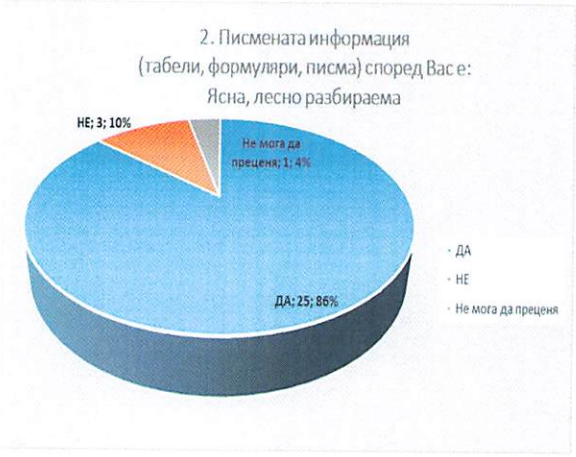
I. ИЗПОЛЗВАНЕ НА УСЛУГИ





II. КАЧЕСТВО НА ПРЕДОСТАВЕНАТА ИНФОРМАЦИЯ













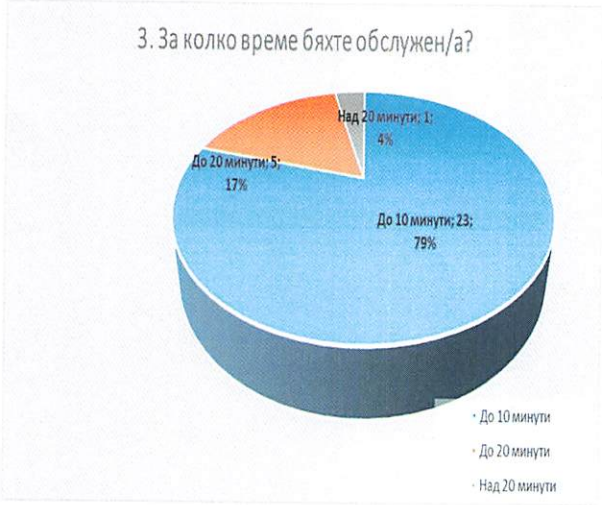
III. КАНАЛИ ЗА ДОСТЪП ДО ИНФОРМАЦИЯ



IV. ОТНОШЕНИЕ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ КЪМ КЛИЕНТИТЕ







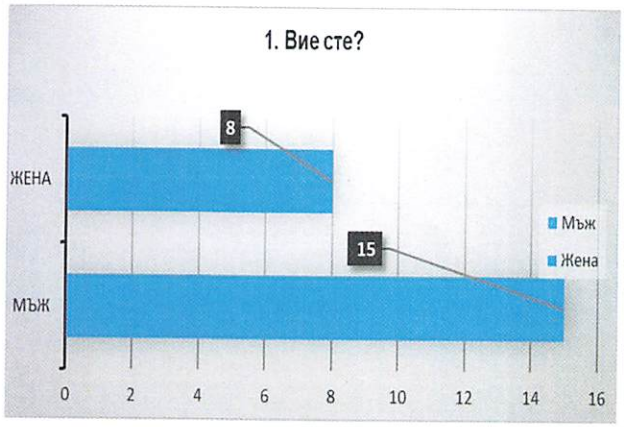




V. ЗОНИ НА ПОДОБРЕНИЕ



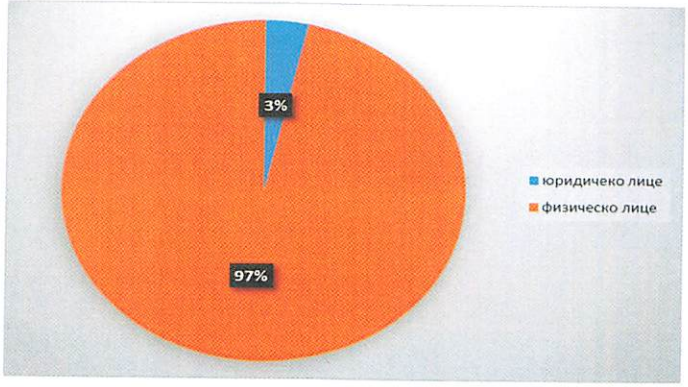
VI. ЗА САМИТЕ ВАС











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. Ниската активност на изразилите позиция потребители може да бъде обоснована от факта, че през отчетния период страната ни се намира в епидемична обстановка, в следствие на COVID-19 инфекция, както и че по-голямата част от ползвателите на административни услуги на инспекцията са постоянни наши клиенти.

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

3. 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.

4. През отчетния период:

- 69 % от респондентите са посочили, че потребители на административни услуги на инспекцията, като 25 % от тях са чести ползвали (поне веднъж седмично), 18% поне веднъж месечно, 29 % по няколко пъти годишно, а 28% поне веднъж годишно,
- 86 % респонденти са изразили положително мнение по отношение на намиране на информация за административните услугите, предоставяни от инспекцията, а 14% са изразили отрицателно мнение;
- според 86% от анкетирани лица, предоставената писмена информация (табели, формуляри, писма) е ясна и лесно разбираема, точна и пълна, а 10% са посочили негативна оценка.
- открояват се два канала, предпочетени от респондентите за достъп до информация за услугите предоставяни от инспекцията - интернет (30 %) и чрез нормативни документи (22%);
- 93% от анкетирани са отбелязали положителни отговори по отношение на полученото административно обслужване, което показва, че като потребители на услугите на инспекцията са получили нужното отношение и съдействие от служителите й;
- 89% от лицата са маркирали отговор за еднакво получено отношение с останалите клиенти, като 11% от тях , са отбелязали отговор „не мога да преценя";
- по отношение на срока за обслужване – 79% от клиентите са обслужени до 10 минути, а 4%, 17% до 20 минути, а 4% над 20 минути;
- на въпроса *„Предложиха ли Ви да ускорите по незаконен начин изпълнението на административната услуга?" 27 от респондентите* са отбелязали отрицателен отговор, а 2 лица са отбелязали отговор „не мога да преценя";
- 25/29 от лицата са маркирали отрицателен отговор на въпроса поставен в анкетната карта по отношение на присъствие на корупционна проява на служителите, трима са отбелязали, че не могат

да преценят, а един респондент не е маркирал отговор в анкетната си карта;

- на въпроса, свързан с формите за обслужване, които се нуждаят от подобрение, 16 от анкетираните не са изразили мнение, едно лице, че не е необходима промяна на качеството на предоставената информация, едно лице, че трябва са се направят допълнителни указателни табели, а общо 9 лица са изразили мнение, че нужда от подобрение имат: „достъпът до информация", „количеството на предоставената информация" и „качеството на предлаганата информация".

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 малкият дял на негативните оценки, направените предложения за подобрение от страна на потребителите на услуги, може да се обобщи, че административното обслужването в РЗИ – Софийска област поддържа добро ниво.

По-голямата част от потребителите, участвали в проучването посочват, че са много доволни от работата на администрацията, свързана с административното обслужване, 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.

Настоящият анализ на резултатите от анкетните карти за изследване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги от РЗИ-Софийска област е изготвен в изпълнение на заповед № РД-02-1/04.01.2021 г. на директора на РЗИ- Софийска област.