



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на здравеопазването
РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ-СМОЛЯН



ГОДИШЕН ДОКЛАД

ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА
ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО
ОБСЛУЖВАНЕ В РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА
ИНСПЕКЦИЯ СМОЛЯН ЗА ПЕРИОДА
01.01.2024г. – 31.12.2024г.

1. Увод

Настоящият доклад е изготвен и публикуван на интернет страницата на Регионална здравна инспекция Смолян във връзка с нормативните разпореджения на чл. 24, ал. 6, 7 и 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО).

Съгласно НАО, **потребител** е всеки гражданин или организация, които:

- а) 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;
- б) подават сигнали, предложения, жалби и други;
- в) осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.

В РЗИ Смолян е създадена възможност за обратна връзка с потребителите, чрез използване и прилагане на методи за обратна връзка, определени във Вътрешните правила за организацията на административното обслужване, които са публикувани на интернет страницата на инспекцията. Получената информация от обратната връзка е анализирана и обсъждана и заедно с резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите и предприетите действия за подобряване на административното обслужване са отразени в настоящия доклад.

Главната цел на проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги е повишаването на качеството на административното обслужване, с насоченост към всички потребители на услуги.

2. Проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите.

При прилагане на методите за обратна връзка и при изследване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване в РЗИ-Смолян 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.

2.1. Методи за обратна връзка, използвани за извършване оценка на удовлетвореността на потребителите.

Измерването на удовлетвореността на потребителите е осъществено чрез използване и прилагане на следните задължителни методи за обратна връзка, посочени в чл.24, ал.2 на НАО:

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. осигуряване на приемно време/дни за граждани и организации;
6. анализ на медийни публикации

Използвани и следните допълнителни методи:

- осигуряване на постоянна комуникация чрез електронна поща;
- осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време;
- публикуване на интернет страницата на администрацията на нормативни актове, наредби, правилници и информация за предлаганите административни услуги, формуляри за заявления и др;

Прилагането на методите позволява изследване на различни елементи на удовлетвореността.

2.1.1. Извършване на анкетни проучвания.

Анкетните проучвания в РЗИ-Смолян са основна форма на проучване и се провеждат чрез:

✓ Попълване на хартиена анкета на място в Центъра за административно обслужване (ЦАО) на РЗИ - Смолян и пускане в нарочно определена и обозначена за това кутия. За 2024 г. са попълнени 19 броя анкети;

✓ Онлайн анкета с аналогично съдържание на интернет страницата на РЗИ, като формуляра се попълва и изпраща директно от интернет страницата, без да се налага принтиране и изпращане по електронната поща – за 2024 г. не са постъпили попълнени анкети.

✓ Не са постъпвали и сигнали за нарушения по административното обслужване и или по предоставянето на административни услуги по електронните канали за подаване на сигнали.

✓ Отразяване на мнение в книгата за предложения, похвали и оплаквания в ЦАО – за 2023 г. – 4 броя похвали.

В книгата за предлагания, похвали и оплаквания през 2024г. са отразени 4 броя похвали към служителите на Центъра за административно обслужване. Потребителите на административните услуги, които са отразили своите мнения, са изключително доволни от вежливото, компетнтно и срочно обслужване.

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 17 бр., като потребителите имат възможност да посочват повече от един отговор на част от въпросите, както и свободен текст на един въпрос. Всеки от въпросите изпълнява конкретна задача, допринасяща за структуриране на анализ и определяне нивото на удовлетвореност:

1. Използване на услуги – въпрос 1;
2. Качество на предоставяната информация – въпроси 2,3,4,5,6,7,8;
3. Форми за достъп на информация – въпрос 9;
4. Отношение на служителите към потребителите на услуги – въпрос 10, 11
5. Области за подобрения – въпрос 11.

Данните от попълнените анкетни карти са следните:

Голяма част от потребителите вече са ползвали административни услуги на РЗИ-Смолян - 68 % от анкетираните, а 32 % за първи път са били наши клиенти.

89 % от анкетираните граждани са отговорили, че са открили лесно информация за РЗИ и необходимите им административни услуги, а само 11 % са се затруднили при намирането на такава.

Всички потребители сформират отлична оценка за служителите, които са оказали максимално съдействие в процеса по предоставяне на услуги, давали са ясни, разбираеми и точни консултации, били са вежливи и внимателни

Анкетираните са напълно удовлетворени от спазените сроковете на заявените административни услуги.

Възрастовите граници на анкетираните са както следва от 18-29 г. – 10,5%, 30-39 г. -15.8%, 40-49 – 42.1%, 50-59 –10.5%, от 60 до 69 г.– 15.8%, 70-79 – 5.3%, като най-много са работещите – 68, 4%.

Предпочитаният канал за достъп до информация на анкетираните през периода е „интернет страницата” - 7 бр., от разговор със служител от ЦАО” 7 бр., 2 бр. – получаване на информация по телефона, 3 бр.-информация от свои познати.

2.1.2. Провеждане на консултации със служителите.

РЗИ-Смолян предоставя 32 административни услуги, като потребителите разчитат и на прекия контакт в Центъра за административно административно обслужване, често се ползва и комуникацията по телефона. При системното ежедневно общуване се идентифицират редица области за подобрене и

промяна в предоставяното административно обслужване. Всички въпроси, предложения, постъпили неформално/устно, се обсъждат и решават ежедневно от експерти от различните звена и се предприемат мерки за промяна в процесите по обслужване, както и по отношение поведението на служителите към гражданите с цел повишаване качеството на обслужване.

Като цяло преките впечатления на служителите, ангажирани с административно обслужване в РЗИ Смолян са, че потребителите на административни услуги са доволни от предоставяното качество на обслужване.

2.1.3. Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“.

За 2024 г. не са провеждани наблюдения по метода „таен клиент“ поради сложността на изпълнението на подобен метод в рамките на малка администрация. Методът е труден за изпълнение от, поради ограничения човешки ресурс и ще бъде изпълняван Ad hoc - при специфични ситуации.

През 2024г. директорът на дирекция „Административно-правно, финансово и стопанско обслужване“ регулярно извършва проверки по телефона като потребител на административни услуги на административните звена в инспекцията. Не са констатирани неизпълнения или пропуски. Главният секретар също е извършил проверка на интернет страницата за наличието на списък с извършваните административни услуги и на необходимата информация за заявяването им. Не са открити пропуски.

2.1.4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали.

В книгата за книгата за предложения, похвали, сигнали и жалби през 2024 г са отразени 4 броя похвали към служителите на Центъра за административно обслужване. не са постъпвали сигнали и жалби относно поведение/обстоятелство на административното обслужване. Не са постъпвали сигнали относно административното обслужване

2.1.5. Анализ на медийни публикации.

През 2024 г. не са констатирани медийни публикации в публичното пространство, свързани с административното обслужване осъществявано в РЗИ-Смолян, като за целта е извършван мониторинг на национални медии, печатни издания, онлайн издания и други.

2.1.6 Осигуряване на приемно време за граждани и организации.

В РЗИ-Смолян е създадена организация за приемно време на граждани и организации.

Директорът на РЗИ-Смолян приема граждани и представители на организации всяка сряда от 13:00 часа до 15 часа, след предварително

уговорена среща на място в центъра за административно обслужване, телефон 0301/6-32-93 или електронен адрес rzi@rzismolyan.com.

На основание чл. 51 от Устройствения правилник на регионалните здравни инспекции директорът на РЗИ-Смолян определя със заповед длъжностните лица, дните и часовете за прием на граждани и представители на организации за изслушване на техните предложения и сигнали. Приемното време е публикувано на сайта на РЗИ-Смолян.

Изводи:

1. Гражданите са напълно удовлетворени от служителите, предоставящи административното обслужване, като всички са изразили удовлетвореност от работата им.

2. Спазени са стриктно всички установени срокове за изпълнение на административните услуги.

3. През 2024 г. не са постъпвали сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване в Регионална здравна инспекция – Смолян.

4. Ниска е активността на потребителите на услуги по отношение изразяване на мнение относно административното обслужване, въпреки въведените в администрацията различни методи за обратна връзка. Предпочитаният метод от потребителите е анонимното анкетиране.

5. Постигната е желаната ефективност при осъществяване на основните цели на администрацията – предоставянето на обслужване, съобразено с интересите на потребителите.

6. През 2025 г. е планирана работа по нова интернет страницата, с цел получаване на още по леснодостъпна, пълна и изчерпателна информация за всички видове административни услуги.