



**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  
01.01.2023г. – 31.12.2023г.

## **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.

Изследването през 2022 г. се планира и проведе в рамките на функционалните задължения на дирекция „Административно-правно, финансово и стопанско обслужване“ на РЗИ-Смолян.

## **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 2023 г. са попълнени 27 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 2023 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. – 6 броя похвали.

В книгата за книгата за предложения, похвали и оплаквания през 2023г. са отразени 6 броя похвали към служителите на Центъра за административно обслужване. След извършен анализ се установи, че потребителите/клиентите 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.

Комисията направи анализ на всички 27 анкетни карти, подадени през 2023 г.

**Данните от попълнените анкетни карти са следните:**

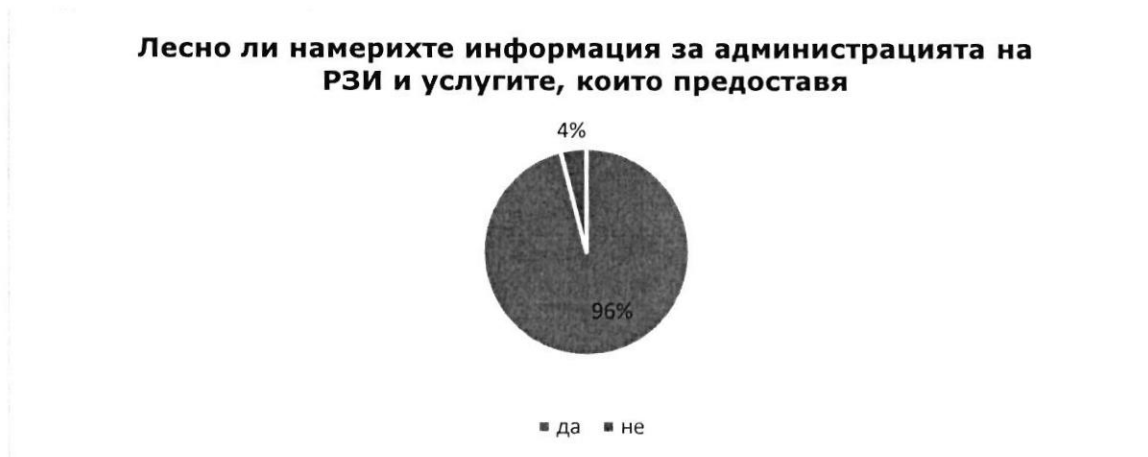
Голяма част от потребителите вече са ползвали административни услуги на РЗИ-Смолян - 70 % от анкетираните, а 30 % за първи път са били потребители /фиг. 1/.

Фиг. 1



96 % от анкетиранияте граждани са отговорили, че са открили лесно информация за РЗИ и необходимите им административни услуги, а само 4 % са се затруднили при намирането на такава /фиг. 2/.

Фиг. 2



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.

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

Потребителите са получили информация за административните услуги по следните канали: от интернет страницата на администрацията - 48 %, от личен разговор със служител от администрацията - 37 %, от информационно табло - 15 %, познати 7.4%, -по телефона - 3.7% /фиг.3/.

Двадесет и шест процента от анкетиранияте дават препоръка да има още по-изчерпателна информация за предлаганите административни услуги, а петнадесетнадесет процента препоръчват подобряване на достъпа до информацията.

### **2.1.2. Провеждане на консултации със служителите.**

РЗИ- Смолян предоставя 32 административни услуги, като потребителите разчитат и на живия 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 2023 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 2023г. 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 страниците 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 2023 г са отразени 6 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 2023 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](mailto: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. През 2023 г. не са постъпвали сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване в Регионална здравна инспекция – Смолян.
2. Регулярно постъпват устни похвали относно работата на служителите в ЦАО, като само една малка част от тях са в писмен вид.
3. Заявените административни услуги са изпълнени в нормативно определените срокове
4. Въведени са регулярни методи за изследване на общественото мнение и обратна връзка с потребителите, изградена е добра система за комуникация с тях.
5. От направения анализ и малкия брой попълнени анкетни карти се установява, че потребителите на административни услуги не проявяват активност за оценка на административното обслужване, въпреки че достъпа до средствата за обратна връзка е свободен.
6. Администрацията спазва всички критерии за законосъобразно, добросъвестно и отзивчиво административното обслужване и ще продължава да работи за поддържане на добрите практики и за оптимизиране на административния процес, с цел удовлетворяване на потребителите на административни услуги.
7. Ще продължим да търсим активно мнението на потребителите, като за целта ще популяризира и насърчи предоставянето на обратна връзка.
8. Планирани са обучения на служителите, извършващи административно обслужване, с цел повишаване на компетентността им.
9. През 2024 г. ще продължи актуализирането и усъвършенстването на интернет страницата ни относно предоставянето на актуална, ясна, точна, пълна и изчерпателна информация за всички видове административни услуги.