РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на здравеопазването

Регионална здравна инспекция - Благоевград

УТВЪРЖДАВАМ: /П/

Д-Р КАЛОЯН КАЛОЯНОВ

ДИРЕКТОР РЗИ-БЛАГОЕВГРАД

ДОКЛАД

ЗА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ПРОУЧВАНЕ И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ – БЛАГОЕВГРАД
за периода 01.01.2024 г. – 31.12.2024 г.

Съобразно изискванията на Наредбата за административното обслужване организациите предоставящи административни услуги са длъжни да осигурят различни начини за осъществяване на обратна връзка с потребителите. Средствата за обратна връзка се използват и за проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.

В изпълнение на задълженията по чл. 24 от Наредбата за административното обслужване, административните органи създават възможност за обратна връзка от потребителите чрез използване и прилагане на методи за обратна връзка. Резултатите от обратната връзка от потребителите се използват и за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване. Администрациите периодично изследват, анализират и оповестяват удовлетвореността на потребителите от административното обслужване, като резултатите от измерването се оповестяват не по-малко от веднъж годишно.

Измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги се ръководи от следните цели:

- Подобряване достъпа до административните услуги и повишаване качеството им;
- Улесняване гражданите и юридическите лица при получаването на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентираните срокове;
- Предоставяне на заинтересованите лица професионална консултация за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга;
- Събиране на конкретни предложения от потребителите на услуги за административното обслужване с цел повишаване на удовлетвореността.
- Надеждна обратна връзка от клиента и извличане на поука от направените коментари;
- Повишаване качеството на крайния продукт при различните административни услуги;
- Извършване, измерване и публикуване оценките за удовлетвореност на потребителите.

В РЗИ-Благоевград проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва един път годишно. В резултат на получената и анализирана информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се предприемат действия за подобряване на административното обслужване.

Настоящото проучване е насочено към всички потребители на услуги в РЗИ-Благоевград и е на доброволен принцип за участие. Целта на изследването е установяване на:

1.Нивото на удовлетвореност на гражданите във връзка с получаване на информация от инспекцията.

2.Нивото на удовлетвореност на гражданите от сроковете на издаване на съответните документи.

3.Нивото на удовлетвореност от отношението на служителите на РЗИ - Благоевград.

Главната цел на проучването и измерването на удовлетвореността е повишаване качеството на административното обслужване извършвано от РЗИ - Благоевград.

Регионална здравна инспекция – Благоевград използва следните методи за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

- извършване на анкетни проучвания;
- провеждане на консултации със служителите;
- извършване на наблюдения по метода "таен клиент";
- анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
- анализ на медийни публикации.

1. **Извършване на анкетни проучвания**. Разработена е анкетна карта, до която потребителите на административни услуги имат свободен достъп на местата, където се извършва административното обслужване и на интернет страницата на администрацията. Всеки от въпросите изпълнява конкретна задача, допринасяща за структуриране на анализ и определяне нивото на удовлетвореност. **Възможност за подаване на онлайн анкета на интернет адрес**: https://www.rzibl.org/?p=682

През периода 01.01.2024 г. - 31.12.2024 г. потребителите на административни услуги, са осъществили обратна връзка относно административното обслужване чрез попълнени 8 анкетни карти, от които:

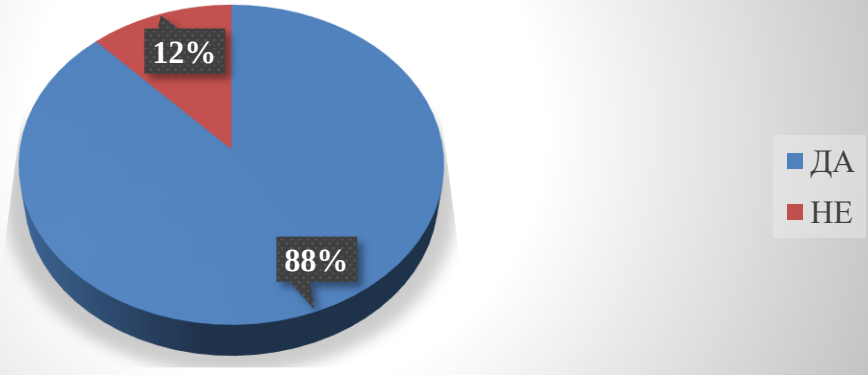
- 8 бр. попълнени на място в РЗИ-Благоевград при получаване на административна услуга.
- 0 бр. попълнена онлайн анкета в сайта на инспекцията.

Потребителите са дали следните оценки и отговори в анкетите за работата на администрацията, свързана с административното обслужване:

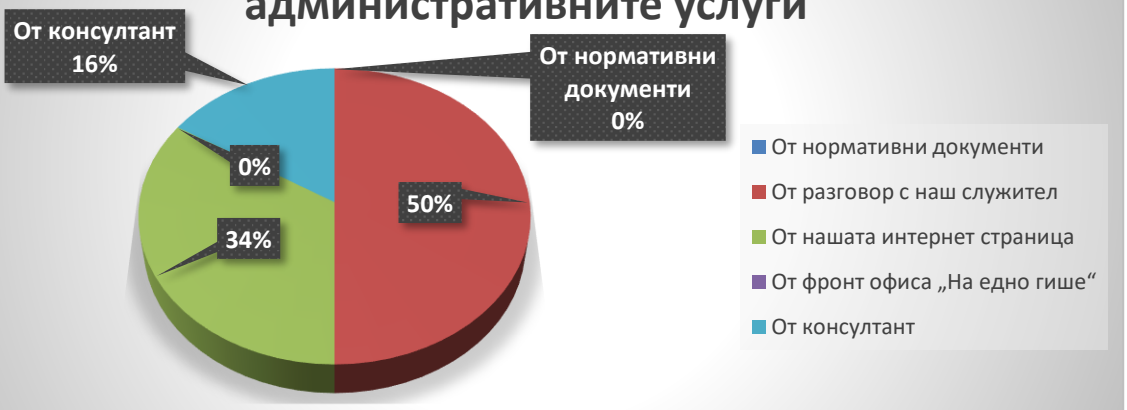
АНКЕТА за удовлетвореността на потребителите на услуги, предоставени от РЗИ-Благоевград



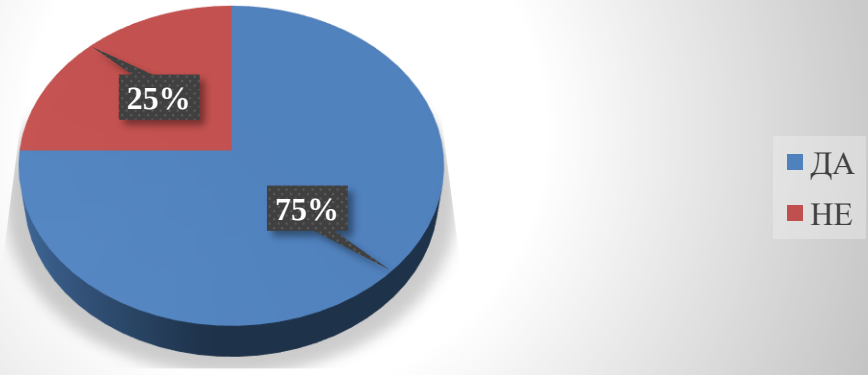
2. Лесно ли открихте информация за интересуващата Ви административна услуга



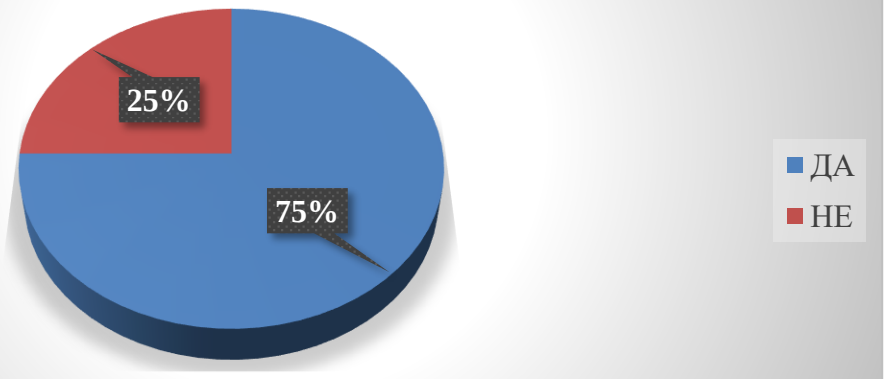
3. Откъде получихте информация за административните услуги



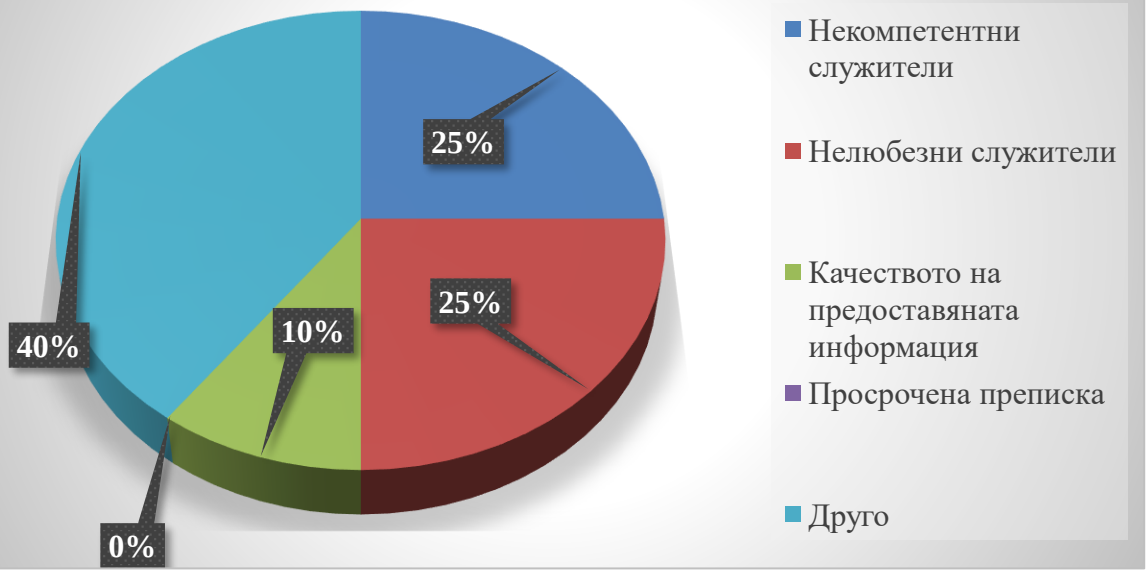
4. Необходимата Ви информация достъпна и пълна ли е



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



6. Кой аспект на нашите услуги не Ви удовлетворява







Напишете Вашите предложения и препоръки

Двама потребители на административни услуги, са се възползвали от възможността да напишат своето мнение, предложение или препоръка.

2. Провеждане на консултации със служителите

Консултациите със служителите са метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите, при който се използват основно впечатленията на служителите, които контактуват ежедневно с потребителите в хода на осъществяване на административното обслужване (служителите в ЦАО), както и впечатленията на служителите от специализираната администрация. Тези консултации се провеждат предимно от директора на дирекция „Административно-правно, финансово и стопанско обслужване“ под формата на работни срещи със служителите в ЦАО и служители от специализираната администрация, на които се обсъжда и анализира идентифицираната неформална обратна връзка, дадена от потребителите и имат за цел да бъдат набелязани и предприети мерки за подобрение при необходимост. Служителите от центъра споделят впечатленията си от работата с потребителите по

няколко показателя, свързани с обслужването. Показателите са предварително определени и всеки служител в работата си следи тяхното изпълнение. Това са време за обслужване, организация на обслужването, компетентност при обслужването, любезно и отзивчиво отношение. Обобщените резултати от проведените консултации показват, че създадената организация на работа „едно гише“ удовлетворява потребителите.

На място в центъра за административно обслужване или по телефона потребителите получават необходимата информация, свързана с подаването на документи или със сроковете за изпълнение на административната услуга, удовлетворени са от обслужването и устно благодарят за отзивчивостта на служителите. Не са постъпвали жалби и сигнали по отношение на административното обслужване.

3. Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“

Методът „таен клиент“ по същество е един от методите за обратна връзка от потребителите, който се използва все по-широко и активно като инструмент за измерване на удовлетвореност. Целта е чрез странични наблюдатели, които действат като потенциални клиенти, обучени да оценят и измерят спазването на определени стандарти или процеса на заявяване и получаване на дадена услуга от страна на потребителя, да докладват по подробен и обективен начин за своите впечатления и възприятия по време на изследвания процес. През отчетния период посредством този метод се проведе изследване, свързано с една от услугите регистрираща най-голям относителен дял в общия брой на предоставяните услуги от РЗИ, а именно „регистрация и заверка на лична здравна книжка“. За участие бяха привлечени две лица от РЗИ-Смолян, които чрез телефонни обаждания до служителите в ЦАО, зададоха въпроси, свързани със заявяването и предоставянето на тази услуга.

Това проучване беше насочено към установяване на тяхната компетентност и поведение, вежливост и отношение към потребителите. „Тайните клиенти“ са заявили 100 % удовлетвореност от отговорите на всички зададени въпроси и дават положителна оценка на служителите в Центъра за административно обслужване на гражданите.

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

Същите могат да бъдат подадени в РЗИ-Благоевград по пощата, факс, електронна поща или лично, както и в пощенската кутия за предложения, жалби и сигнали.

5. Анализ на медийните публикации.

Проследяват се и се анализират медийните публикации. През отчетния период в средствата за масово осведомяване няма публикации, насочени към административното обслужване от РЗИ-Благоевград.

Изводи:

Въз основа на получените резултатите може да се направят следните изводи за административното обслужване в РЗИ - Благоевград:

1. По-голямата част от анкетираните потребители на административни услуги дават положителна оценка за работата в инспекцията.

2. Факт е, че малка част от потребителите на административни услуги проявяват активност да дават оценка на обслужването, ако изрично не са помолени за това, въпреки че достъпа до средствата за обратна връзка е свободен.

3. Активността на потребителите на административни услуги в електронните средства за обратна връзка също е ниска. Няма постъпили попълнени online анкети на сайта на РЗИ – Благоевград.

5. Най-често за източник на информация се ползва интернет страницата и личен разговор със служителите на администрацията;

6. Никой от потребителите не е предлагал финансови или материални облаги на служители във връзка с административното обслужване.

Предприемане на действия за подобряване на административното обслужване

Актуализирани са Вътрешните правила за достъп до обществена информация в РЗИ - Благоевград, Вътрешни правила за административно обслужване и Правилник за вътрешния трудов ред. Актуализирана е Хартата на клиента на Регионална здравна инспекция – Благоевград, при спазване на правилата и насоките за разработване на Харта на клиента, регламентирани в ръководството за разработване на Харта на клиента. Хартата е поставена на достъпно и видно място в центъра за административно обслужване и е публикувана на интернет страницата на инспекцията.

В съответствие с общия стандарт за качество на административното обслужване, звеното за предоставяне на административни услуги е обозначено като Център за административно обслужване (ЦАО) с поставена указателна табела на подходящо и видимо място.

РЗИ-Благоевград 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. Поддържане на открит диалог с потребителите, с цел подобряване и усъвършенстване на административното обслужване и повишаване удовлетвореността на потребителите.

2. Повишаване на професионалната подготовка на служителите в гишето за административно обслужване с целеви обучения в Института по публична администрация.

3. Предоставяне на електронни административни услуги.

РЗИ-Благоевград ще продължава да работи и за поддържане на добрите практики в обслужването и за оптимизиране на процедурите с цел улесняване на гражданите. Обратната връзка с гражданите и получените предложения, очертават посоката на развитие на административното обслужване в РЗИ - Благоевград.

Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността, ще се уведомяват чрез интернет страницата ни за предприетите действия и за резултатите от тях.

Приоритет в дейността на РЗИ-Благоевграде предоставянето на качествени административни услуги по ефективен прозрачен и отзивчив начин в контекста на разширената реформа в държавната администрация.

Получената информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността ще се свеждат до знанието на потребителите на административни услуги по лесен и достъпен начин чрез интернет страницата на инспекцията и информационните табла, като целта е подобряване и усъвършенстване на административното обслужване и повишаване удовлетвореността на потребителите.

Главен секретар РЗИ-Благоевград: /П/
М.Манов