РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Министерство на здравеопазването
Регионална здравна инспекция - Благоевград

Регионална здравна инспекция
Благоевград
Вх.№ 75-248
Дата 21.02.2024 г.

ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В РЕГИОНАНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ-БЛАГОЕВГРАД

за 2023 г.

Настоящият доклад е изготвен и публикуван на интернет страницата на Регионална здравна инспекция-Благоевград (РЗИ-Благоевград) в изпълнение на нормативните изисквания, регламентирани в чл. 24 от Наредбата за административното обслужване (НАО или Наредбата).

Като администрация предоставяща публични услуги, Инспекцията поставя като приоритет в работата си удовлетвореността на обществото от нейните действия, като осигурява предоставянето на качествени услуги по отзивчив, прозрачен и ефективен начин, в контекста на по-широката реформа в държавната администрация, и като спазване принципите, установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс (АПК) и Наредбата за административното обслужване.

Административното обслужване е един от ключовите външни белези за ефективно функциониране на РЗИ-Благоевград, както и за успешното прилагане на принципите на добро управление.

По смисъла на Наредбата „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.

В РЗИ-Благоевград е създадена възможност за обратна връзка с потребителите, чрез използване и прилагане на различни методи за обратна връзка, определени във Вътрешните правила за организацията на административното обслужване.

Получената информация от обратната връзка е анализирана и обсъдена и заедно с резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите и предприетите действия за подобряване на административното обслужване е отразена 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.

При измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, Инспекцията 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.

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-Благоевград 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, като за 2023 г. изследването се планира и проведе в рамките на функционалните задължения на дирекция „Административно-правно, финансово и стопанско обслужване“ (АПФСО) при РЗИ-Благоевград.

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 и 3 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, като са използвани и следните допълнителни методи, предвидени в чл.24, ал.2 на Наредбата:

- 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.

Извършване на анкетни проучвания.

Анкетните проучвания в РЗИ-Благоевград се провеждат чрез разнообразни средства и техники, като Анкетните карти могат да бъдат подавани на хартиен носител или по електронен път и са насочени към всички потребители на административни услуги:

1.Осигурена е възможност за изразяване на мнение, коментари и препоръки чрез попълване на хартиена анкета на място в Центъра за административно обслужване (ЦАО) и пускане в нарочно определена и обозначена за това кутия, като за провеждане на проучването се използва метода на анкетиране на мястото на получаване на услугата, при който потребителя има възможност да даде своето мнение непосредствено при заявяване на административната услуга или след получаване на съответната услуга, посредством попълването на анкетна карта. Анкетите в РЗИ – Благоевград са попълвани на място в ЦАО.

2.Създадена е възможност анкетни карти, отразяващи удовлетвореността на гражданите, бизнеса и организации от извършваното административно обслужване да се подават и по електронен път, чрез онлайн анкета с аналогично съдържание на

интернет страницата на Инспекцията, респективно да се изпращат като отговор на официална електронна поща.

Анкетното проучване се използва за постоянно и непрекъснато получаване на обратна връзка и измерване на удовлетвореността, насочена към изследване цялостната дейност по административното обслужване. Анкетната карта дава възможност да се получи обратна връзка като цяло за това как Инспекцията се справя с административното обслужване в различните му направления.

За 2023 г. са отчетени общо 9 бр. анкетни карти за удовлетвореността на гражданите и бизнеса от начина на предоставяне на административните услуги. През 2023 г. няма анкети, които да са подадени по електронен път.

Попълнените анкетни карти са анонимни, съдържат 8 въпроса и не дават възможност за идентифициране на подателя. Гражданите и бизнеса са отговорили на всички въпроси от Анкетата.

3.Отразяване на мнение в книгата за предложения, похвали и жалби в ЦАО.

Резултати

От направения преглед на всички подадени Анкети в поставените кутии в ЦАО на принципа „едно гише" на РЗИ – Благоевград, през 2023 г. и обобщавайки информацията в тях се формира една отлична оценка за работата на администрацията, по отношение на административното обслужване и за качеството на предоставените административни услуги, мнение за служителите, ангажирани с предоставянето на административните услуги, които са оказали нужното съдействие, направили са необходимите разяснения, и са се отнесли внимателно и коректно, като са дали ясна и изчерпателна информация, във връзка с предоставянето на конкретни административни услуги.

Все още предпочитан начин за достъп до информация касаеща предоставянето на административните услуги на анкетираните, е посещение на място в ЦАО, видно от данните, изнесени по отношение на подаване на анкетни карти чрез интернет страницата на Инспекцията.

В книгите за предложения, сигнали и жалби на РЗИ-Благоевград, поставени в ЦАО, на ет. 1, в административната сградата на РЗИ-Благоевград в гр. Благоевград, ул. „Братя Миладинови" №2, за 2023 г. е установена липса на изложени жалби и сигнали, както и предложения за подобряване на осъществяваното административно обслужване и предоставяне на необходимата информация по отношение на него.

Провеждане на консултации със служителите.

Провеждането на консултации със служителите, ангажирани с предоставянето на административни услуги е постоянен процес.

В резултат на направените през годината текущи анализи, в т.ч. и годишен анализ за 2023 г. на попълнените анкетни карти и преглед на книгите за предложения, сигнали и жалби, както и на постоянното проследяване на получаваната ежедневна обратна информация от потребителите на административни услуги, през периода са:

- проведени неофициални/устни регулярни работни срещи и консултации както със служителите от ЦАО, така и със структурите на Инспекцията, предоставящи административни услуги, с цел консултиране при предоставяне на административни услуги и улесняване достъпа до по-подробна информация на потребителите на административни услуги. Обсъдена е организацията на административното обслужване и управлението на качеството му, във връзка с стандартите за качество в НАО и идентифициране на дейности за подобрение. Констатирано е, че се изпълняват стандартите за качество на административното обслужване за ЦАО.
- Публикувана е актуална информация на сайта на Инспекцията в раздел „Административни услуги“ и „Електронни административни услуги“;
- усилията на служителите са насочени към оказване съдействие на гражданите при получаване на административните услуги, както и за мотивирането им, да се възползват от възможността да получат административна услуга по електронен път за пестене на време и усилия;

Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали.

Методът се прилага за:

•Постъпили сигнали и предложения във връзка с административното обслужване (съгласно Глава осма от Административно-процесуалния кодекс) в РЗИ - Благоевград;

•Постъпили жалби по въпроси, представляващи законен интерес на потребителите, във връзка с определено поведение/фактическо положение на административното обслужване и съдържащите се в тях искания/молби за отстраняване на посочени нередности.

•Постъпили похвали по различни канали в Инспекцията, като изказано одобрение/положителен отзив/благодарствени писма за организацията на административното обслужване.

През отчетната година е направен и преглед на книгите за предложения, сигнали и жалби на РЗИ–Благоевград, във връзка с осъществяваното административно обслужване, намиращи се в ЦАО на принципа „едно гише”, при който е установена липса на изложени жалби и сигнали, както и предложения за подобряване на осъществяваното административно обслужване и предоставяне на необходимата информация по отношение на него.

Осигуряване на приемно време за граждани и организации.

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

Анализ на медийни публикации.

Методът за анализ на медийни публикации се използва за да се:

• Реагира, при необходимост, веднага на конкретни публикации, относно качеството на административното обслужване в Инспекцията;

През 2023 г. не са констатирани медийни публикации в публичното пространство, свързани с административното обслужване осъществявано в РЗИ-Благоевград, като за целта е извършвано наблюдение на национални медии, радио, печатни издания, онлайн издания, информационни агенции и други.

Управление на удовлетвореността на потребителите

Въпреки въведения режим на достъп в РЗИ-Благоевград, през 2023 година, активността на гражданите, желаещи да изразят своята оценка относно услугите предоставяни от Инспекцията чрез попълване на анкетни карти е по-висока, в сравнение с 2022 година, а направеното анкетното проучване, показва удовлетвореност от страна на гражданите и бизнеса от предоставените им административни услуги и получената информация по отношение на тях, както и от отношението и компетентността на служителите в Инспекцията в тази връзка. Всички анкетирани са дали положителна оценка и са доволни от комуникацията с нашите служители, работещи в ЦАО, което е и положителна оценка за състоянието на административното обслужване, осъществявано от РЗИ-Благоевград.

Администрацията на РЗИ-Благоевград ще:

- продължи да работи за повишаване качеството на административното обслужване вкл. актуализиране и усъвършенстване на интернет страницата на Инспекцията в посока предоставянето на актуална и изчерпателна информация за всички видове административни услуги;
- продължи практиката да се търси активно мнението на потребителите и изследва нивото на удовлетвореност на гражданите от отношението на служителите, като за целта се популяризира и насърчава предоставянето на обратна връзка съгласно задължителните методи за обратна връзка, съгласно НАО;
- продължи специализираното обучение на служителите за работа с потребителите на административни услуги, усъвършенстването на тяхната професионална подготовка, от което зависи оценката на участието на гражданите и бизнеса в процеса на обсъждане и развитие на политиките, отнасящи се до административното обслужване.

Служителите в ЦАО ще бъдат насърчавани да поддържат открит диалог с потребителите на административни услуги и да работят професионално и отговорно за

повишаване качеството на административното обслужване.

При заявяване на административни услуги ще се работи за повишаване нивото на информираност на гражданите и бизнеса по отношение на мерките в областта на административното обслужване и спазване на законоустановените срокове.

Поддържането на диалог и активно търсене на мнението на потребителите на административни услуги е предпоставка за повишаване на нивото на обслужване, повишаване на удовлетвореността и предоставянето по един ефективен, прозрачен и отзивчив начин на качествени административни услуги.

Изготвил:
Биляна Митева
И.Д. Директор на Дирекция АПФСК при РЗИ-Благоевград

Утвърдил:
.....
Д-Р ПЕТЪР ИВАНОВ
Директор на Регионална здравна инспекция-Благоевград

гр. Благоевград, ул. „Братя Миладинови“ № 2,
тел.: 073/88 87 01, факс: 073/58 20 50, e-mail: rzibl@rzibl.org
www.rzibl.org