РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на здравеопазването

Регионална здравна инспекция – Стара Загора

УДОВЛЕТВОРЕНОСТ НА ГРАЖДАНИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

С ЛИЦЕ КЪМ ХОРАТА

2023 г.

СИСТЕМА ЗА ОЦЕНКА РАБОТАТА НА СЛУЖИТЕЛИТЕ В РЗИ – СТАРА ЗАГОРА

❖ Анкетно проучване мнението на гражданите относно административното обслужване в РЗИ – Стара Загора

/ проведено в периода 01.01.2023 г. – 31.12.2023 г. /

ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ РАБОТАТА НА РЗИ – СТАРА ЗАГОРА

❖ ЦЕЛ НА ИЗСЛЕДВАНЕТО – ***да бъде установена доминиращата нагласа сред преките потребители по съществени въпроси, свързани с качеството на административното обслужване в РЗИ – Стара Загора***

❖ ПРЕДМЕТ НА ИЗСЛЕДВАНЕТО – ***да бъде изградена реалистична картина за доминиращите мнения и оценки за работата и отношението към гражданите на служителите от РЗИ – Стара Загора***

ТЕХНИЧЕСКИ ХАРАКТЕРИСТИКИ НА ИЗСЛЕДВАНЕТО

❖ МЕТОД ЗА НАБИРАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯТА – ***анкетна карта, книга за похвали и оплаквания, кутия за мнения и предложения, on-line попълнена анкетна карта в Интернет сайта на РЗИ – Стара Загора***

❖ ФОРМИРАНЕ НА ИЗВАДКАТА – ***случаен подбор сред граждани, ползващи услугите на РЗИ – Стара Загора***

АНАЛИЗ НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ИЗВЪРШЕНОТО ИЗСЛЕДВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕРИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Обменът на информация с клиентите на административни услуги (граждани и юридически лица) относно качеството на предоставените им услуги се извършва чрез: анонимни анкетни карти, „Книга за похвали и оплаквания", „Кутия за мнения и предложения", он-лайн форма Анкетна карта за „Оценка на качеството на административното обслужване" в Интернет сайта на инспекцията и електронната поща, провеждане на консултации със служителите, анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали, извършване на наблюдения по метода „таен клиент", анализ на медийни публикации.

„Книгата за оплаквания и похвали" е на разположение на гражданите в Центъра за административно обслужване /ЦАО/, в която в свободен текст те могат да направят предложения и препоръки относно административното обслужване.

„Кутията за мнения и предложения" е поставена на видно място в ЦАО на I етаж на инспекцията и се отваря ежеседмично.

На официалната електронна поща на РЗИ – Стара Загора, освен отзиви, гражданите могат да задават въпроси и правят препоръки. Писмата от тази поща се проверяват ежедневно от служителите в Центъра за административно обслужване, дирекция АПФСО. Получената кореспонденция се насочва до Директора на РЗИ, който я резолира към отговорните лица за отговор в законоустановения срок.

Предоставяните анонимни анкетни карти се разпространяват целево на хартия по работните места в Центъра за административно обслужване РЗИ – Стара Загора и съдържат отворени и затворени въпроси.

I. Резултати от анкетно проучване през 2023 г.

Анкетирането е проведено от 01.01.2023 г. до 31.12.2023 г. сред потребителите на административни услуги, предоставяни от РЗИ – Стара Загора. Анкетните карти са анонимни. Въпросите включени в анкетната карта са ясно формулирани, както и техните възможни отговори.

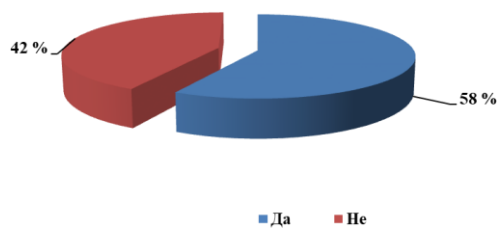
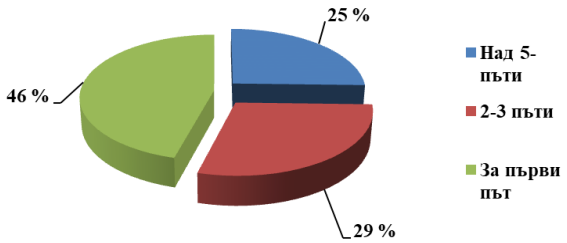
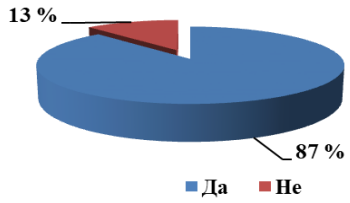
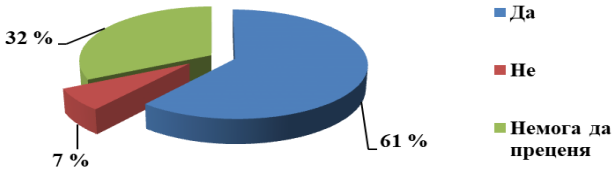
За провеждане на проучването чрез анонимни анкетни карти се използва два метода:

- „Анкетиране на място при получаване на резултата от услугата", при който потребителя дава своето мнение непосредствено след получаване на съответния резултат.
- „Анкетиране on-line през Интернет страницата на инспекцията", при което потребителя дава своето мнение след извършване на съответната услуга

Анкетната карта съдържа 10 въпроса.

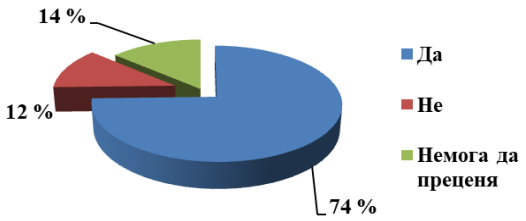
Попълнени са 47 броя анкетни карти на място в РЗИ - Стара Загора.

Получени са 12 броя Анкетни карти през Интернет сайта на РЗИ - Стара Загора.

1. Досега използвали ли сте услуги, предоставяни от РЗИ – Стара Загора? ➢ ДА ➢ НЕ	
2. Колко пъти през последната година сте посещавали РЗИ – Стара Загора? ➢ над 5-пъти ➢ 2-3 пъти ➢ за първи път	
3. В рамките на законоустановения срок ли беше извършена, желаната от Вас административна услуга от РЗИ – Стара Загора ➢ ДА ➢ НЕ	
4. Разбираемо ли са описани процедурите за предоставяне на административни услуги, извършвани от РЗИ – Стара Загора, публикувани в интернет сайта на инспекцията? ➢ ДА ➢ НЕ ➢ НЕ МОГА ДА ПРЕЦЕНЯ	

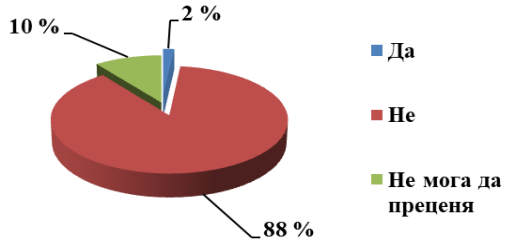
5. Получихте ли необходимата информация от служителите, относно желаната от Вас административна услуга?

- ДА
- НЕ
- НЕ МОГА ДА ПРЕЦЕНЯ



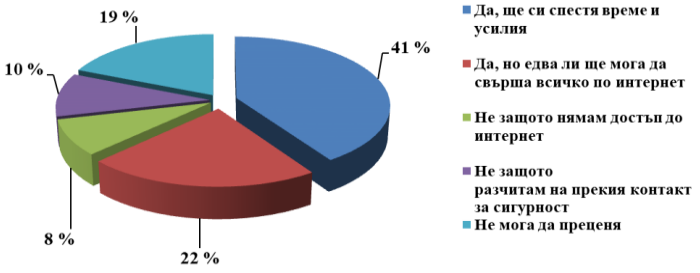
6. Били ли сте свидетел на корупционна практика от страна служител в РЗИ - Стара Загора?

- ДА
- НЕ
- НЕ МОГА ДА ПРЕЦЕНЯ



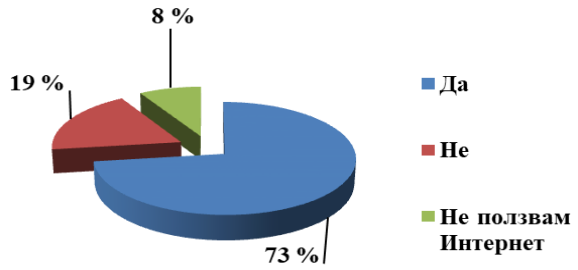
7. Бихте ли използвали административна услуга по електронен път?

- Да, ще си спестя време и усилия;
- Да, но едва ли ще мога да свърша всичко по интернет;
- Не защото нямам достъп до интернет;
- Не защото разчитам на прекия контакт за сигурност;
- Не мога да преценя.



8. Знаете ли, че РЗИ – Стара Загора има електронна страница в интернет?

- ДА
- НЕ
- НЕ ПОЛЗВАМ ИНТЕРНЕТ



II. Резултати от проведени консултации със служителите през 2023г.

Провеждането на консултации със служителите се прилага, както следва:
– на регулярни работни срещи в звеното, отговорно за организацията на административното обслужване, при които се обсъжда получената неофициално/устно информация от потребителите (предложения и мнения) при контактите с тях в ЦАО
– на работни срещи с ръководителите на звена от специализираната администрация, като се набелязват дейности при констатирани пропуски, възможности за подобрение и др.;
Въз основа на отразени констатации се планират бъдещи действия за подобряване на административното обслужване, като мониторинг на публикуваните процедури за предоставяне на административни услуги, заявленията и формулярите към тях и корекция при необходимост, увеличаване броя на попълнените анкетни карти и др.

III. Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“ през 2023г.

Методът „таен клиент“ е един от методите за обратна връзка от потребителите, който се използва като инструмент за измерване на удовлетвореност. Насочеността му основно може да се обобщи в оценка на качеството на организацията на администрацията, управлението на процесите в нея и качеството и нивото на конкретни предоставяни услуги.
Целта е да се установи до каква степен се спазват организационните стандарти и изискванията на законодателството и доколко са усъвършенствани работните процеси от гледна точка на потребителите. Наблюдателят не се идентифицира, а при проверката се явява в качеството си на потребител на дадени услуги. Резултатите от наблюдението се измерват чрез оценяване спрямо предварително определени критерии. През 2023г. методът „таен клиент“ е приложен по телефона от оценяващия и контролиращ ръководител на служителите от ЦАО. Не са констатирани пропуски.

IV. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали през 2023г.

Във фоайето на сградата е поставена пощенска кутия за подаване на писмени сигнали и предложения. Кутията се проверява ежеседмично от комисия определена със заповед на директора на РЗИ, като за констатациите се съставя протокол.
През 2023г. в *„Кутията за сигнали и предложения”* на РЗИ – Стара Загора не са постъпили писмени сигнали, предложения и препоръки относно административното обслужване
През 2023г. в *„Книгата за похвали и оплаквания”* на РЗИ – Стара Загора са постъпили 21 /двадесет и едно/ мнения за качественото обслужване от служителите на „Центъра за административно обслужване”, дирекция АПФСО и служители от БЕК-офиса.

V. Анализ на медийни публикации през 2023г.

Медийният мониторинг като метод за получаване на обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите се използва както за незабавна реакция по повод на конкретна медийна публикация, така и като регулярен метод за изследване на общественото мнение за определен период. При извършен мониторинг на предимно регионални медии, печатни и онлайн издания през 2023г. не са констатирани медийни публикации, свързани с качеството на административното обслужване в Регионална здравна инспекция – Стара Загора.

ОБОБЩЕНИЕ НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ АНКЕТНОТО ПРОУЧВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕРИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Резултатите от проведеното проучване показват, че потребителите на административни услуги, предоставяни от РЗИ – Стара Загора, независимо, дали са граждани, представители на бизнеса или на определени институции, проявяват положително отношение към дейността на РЗИ – Стара Загора.

При отговор на въпроса, отнасящ се до качеството на услугите, получава от анкетираните висок процент при отговор „ДА", което е показател за устойчивост в качеството на извършваните услуги.

При разбора на получените от проучването резултати прави впечатление високия процент отговори „2–3 пъти" и "За първи път", касаещ интензитета на посещенията на РЗИ – Стара Загора от страна на потребителите на услуги при необходимост от получаване на определена услуга. За пълнота на анализа тук трябва да отчетем факта, че посещенията могат да са повече от едно не поради невъзможност за извършване на услугата от страна на РЗИ, а при установени от служителите непълноти при предоставената от потребителя документация.

При отговор на въпроса „Бихте ли използвали административна услуга по електронен път?" анкетираните са изразили своето положително желание, което би давело до отпадане на задължението гражданите и бизнеса да присъстват лично в РЗИ – Стара Загора.

В обобщение на проведеното проучване и в интерес на настоящия анализ е задължително да отбележим, че висок процент анкетирани изразяват своята удовлетвореност от отношението на служителите от РЗИ – Стара Загора при установяване на служебен контакт с потребителите. Не на последно място анкетираните считат, че служителите са подготвени професионално и получават изчерпателна информация относно искана от тях административна услуга.

Анализът налага следните изводи:

- Споменатите факти, извадка от направения анализ, пряко касаят дейността на РЗИ – Стара Загора и възможностите за постоянното подобряване и модернизиране на процесите в администрацията, тъй като добрата професионална подготовка и коректното и позитивно отношение от страна на служителите са предпоставка за устойчивост и гаранция за успешна реализация на целите на РЗИ – Стара Загора.
- Като цяло потребителите изразяват своята висока удовлетвореност от отношението на служителите на РЗИ – Стара Загора при установяване на контакт с тях. Считат, че служителите са подготвени професионално, като също отбелязват, че са получили лесно разбираема и изчерпателна информация относно исканата от тях административна услуга.
- От не големия брой постъпили анкетни карти на хартиен носител и чрез Интернет сайта на РЗИ - Стара Загора е видно, че гражданите все още не проявяват желаната от нас активност за обратна връзка, за да бъде направено точно изследване на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване, въпреки че за разлика от предходни години се е увеличил броя на получените анкетни карти през Интернет сайта на РЗИ - Стара Загора.

30.01.2024г.