РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ

П Л О В Д И В

УТВЪРДИЛ,
ДИРЕКТОР РЗИ – ПЛОВДИВ:
/ Д-Р СИЙКА ДИМЧЕВА/

ДОКЛАД

ЗА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ПРОУЧВАНЕ И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ – ПЛОВДИВ ЗА ПЕРИОДА 01.01.2022 год. – 31.12.2022 год.

Административното обслужване в РЗИ – Пловдив се осъществява при задължително спазване на стандартите, описани в Хартата за правата на потребителя на административни услуги и в Наредбата за административното обслужване. Прилаганите в РЗИ – Пловдив стандарти за качество на административното обслужване, както и мисията и визията на инспекцията са уредени във Вътрешните правила за реда и организацията на административното обслужване в РЗИ- Пловдив.

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 за проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.

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 на достъпа до административни услуги и повишаване на качеството им; улесняване на гражданите и физическите лица при получаването на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентираните срокове; проучване на оценката на потребителите на административни услуги за административното обслужване в РЗИ – Пловдив; събиране на конкретни предложения на потребителите на услуги за административното обслужване с цел повишаване на удовлетвореността; анализ на резултатите и оценка на факторите с цел предприемане на мерки за подобряване на административното обслужване.

През периода РЗИ – Пловдив е приложила следните методи за обратна връзка и измерване удовлетвореността на потребителите:

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
4. анализ на медийни публикации;

1. Извършване на анкетни проучвания. Основните цели на този метод са установяване нивото на удовлетвореност на потребителите от предоставяните от РЗИ – Пловдив административни услуги, както и получаване на информация във вид на коментари и препоръки към административното обслужване. За целите на проучването е разработена и утвърдена бланка на анкетна карта, като всеки от въпросите в нея изпълнява конкретна задача, допринасяща за структуриране на анализ и определяне нивото на удовлетвореност.

Бланките на анкетни карти са поставени в ЦАО – на видно място, до което потребителите на административни услуги имат свободен достъп. До бланките е разположена кутия за пускане на попълнените карти, специално обозначена за целта. Служителите от ЦАО напомнят на клиентите да ги попълват и да изказват мнението си от работата на служителите и нивото на предоставяното административно обслужване.

Проучването е насочено към всички потребители на административни услуги в РЗИ – Пловдив и е с доброволен принцип за участие. През периода 01.01.2022 год. - 31.12.2022 год. потребителите на административни услуги, предоставяни от РЗИ – Пловдив, са осъществили обратна връзка по този метод чрез попълването на 4 броя анкетни карти.

От извършения анализ могат да се направят следните заключения:

- картите са попълнени от физически и юридически лица: физически лица – 1 бр., юридически лица – 3 бр.;
- анкетираните работят в различни сфери на обществения живот - здравеопазване, козметика, банково дело и др.;
- анкетираните са в различни възрастови групи – на възраст между 38 и 58 години;
- анкетираните са с висше образование.

Анкетната карта съдържа закрити въпроси и такива със свободен отговор. Въпросите, на които следва да отговарят потребителите на административни услуги са следните:

Лесно достъпно ли е помещението, в което се помещава Центъра за административно обслужване на РЗИ – Пловдив?

/ отбележете от 1 до 4, като едно е най-ниско, а 4 е най - високо/

①②③④

- всички анкетирани са дали най-високата оценка;

В рамките на законоустановения срок ли беше извършена, желаната от Вас административна услуга от РЗИ – Пловдив?

а/ ДА б/ НЕ

- всички анкетирани са дали положителен отговор;

Обслужилият Ви персонал беше ли компетентен?

/ отбележете от 1 до 4, като едно е най-ниско, а 4 е най - високо/

①②③④

- всички анкетирани са дали най-високата оценка;

Обслужването беше ли любезно?

/ отбележете от 1 до 4, като едно е най-ниско, а 4 е най - високо/

①②③④

- всички анкетирани са дали най-високата оценка;

Оказаха ли Ви съдействие служителите при попълването, подаването и получаването на документите?

/ отбележете от 1 до 4, като едно е най-ниско, а 4 е най - високо/

①②③④

- всички анкетирани са дали най-високата оценка;

Предпочитате ли предоставянето на административни услуги по електронен път?

а/ ДА б/ НЕ

- двама са дали положителен отговор; двама са дали отрицателен отговор

Удовлетворен/а ли сте от организацията по предоставяне на услуги и качеството на обслужването?

/ отбележете от 1 до 4, като 1 е най-ниско, а 4 е най - високо/

①②③④

- всички анкетирани са дали най-високата оценка;

Получихте ли необходимата Ви информация относно желаната от Вас административна услуга?

/ отбележете от 1 до 4, като едно е най-ниско, а 4 е най - високо/

①②③④

- всички анкетирани са дали най-високата оценка;

Удовлетворени ли сте от предоставените Ви от РЗИ – Пловдив възможности за заплащане на таксата по предоставяната ви услуга?

а/ ДА б/ НЕ

- всички анкетирани са дали положителен отговор;

На въпроса в анкетната карта дали има нещо в работата на администрацията на РЗИ – Пловдив, което им допада или нещо, което не одобряват и на въпроса за отправяне на препоръки за работата, няма потребител на административни услуги, който да се е възползвал от възможността да напише своето мнение, предложение или препоръка.

От направения анализ, може да се обобщи, че общата оценка на удовлетвореността на попълнилите анкетни карти клиенти е 100 % .

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 под формата на работни срещи, които имат неформален характер и целят да бъдат открити и минимизирани евентуални пропуски в дейността ни.

Целта им е да се възприеме и от останалите служители непосредствените възприятия от служителите на ЦАО за удовлетвореността или неудовлетвореността на ползвателите на административните услуги, които предоставяме.

Имат за цел и да могат служителите от ЦАО да имат и непосредствени възприятия и от служителите в специализираните администрации.

Служителите от центъра споделят впечатленията си от работата с потребителите по отношение на заложените стандарти за административно обслужване, например време за обслужване, организация на обслужването, компетентност при обслужването, любезно и отзивчиво отношение. Обобщените резултати показват, че създадената организация на работа 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. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали.

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

През периода 01.01.2022 год. – 31.12.2022 год. е постъпил един сигнал, касаещ административното обслужване. Препратен е на инспекцията от Министерство на здравеопазването. Извършена е обстойна проверка по всичко изложено в него, в това число и с наблюдение на видео материал и е установено, че изложеното в него не съответства на фактическата обстановка.

През периода не са постъпвали предложения за подобряване на нашата работа.

През периода са постъпвали по телефона похвали по отношение на нашата дейност, свързана с COVID-19 и по отношение работата на имунизационния кабинет.

4. Анализ на медийните публикации.

Проследяват се и се анализират медийните публикации. През 2022 г. имаше редица материали в средствата за масово осведомяване свързани с дейността на РЗИ – Пловдив.

Голяма част от тях бяха по повод работата ни по предотвратяване на разпространението на COVID-19 и дейността ни по справяне с природното бедствие от наводнението предизвикано през месец септември от река Стряма в община Карлово.

В публикациите не е имало данни, насочени към административното обслужване.

Изводи:

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

1. През 2022 г. всички анкетирани дават положителна оценка за работата в инспекцията.

2. Работата на служителите е оценена като компетентна и качествена, с добро отношение към потребителя.

3. Най-често за източник на информация се ползва интернет страницата на инспекцията. Има отзиви, че информацията е достъпна и удовлетворяваща в раздел „здравна информация“, в който се публикува епидемичната обстановка и мониторингът на водата по населени места. Като източник на информация се ползват и консултациите по телефона със служителите от ЦАО и специализираните звена.

През годината бяха предприети редица действия за подобряване на административното обслужване в РЗИ – Пловдив:

Актуализирахме Вътрешните правила за реда и организацията на административното обслужване, Инструкцията за докумунтооборота, деловодната дейност и текущото съхранение в инспекцията, Правилата за реда и начина за подаване, разглеждане и произнасяне по постъпилите в инспекцията сигнали, жалби и предложения, Вътрешни правила за предоставяне на достъп до обществена информация, всички процедури за предоставяне на административни услуги и др.

Предприехме и редица действия, които да доведат до още по-лесно ориентиране на ползвателите на административни услуги, напр. поставяне на допълнителни указателни табели, разработване на ясна и разбираема информация за потребителите.

На сайта на инспекцята, в раздел контакти, добавихме интерактивана карта, показваща локацията на инспекцията. Същата има функциите да предоставя gps локации и упътване към гражданите с различни методи на придвижване до нас: градски транспорт, собствен автомобил, пешеходно разстояние. Моделът дава и натовареността на посещенията на локацията на РЗИ - Пловдив.

През 2023 год. РЗИ - Пловдив 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.

3. Изцяло предоставяне на електронни административни услуги.

Изготвил:

Гл. секретар Р. Гавазова