РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ

П Л О В Д И В

ДОКЛАД
ЗА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ПРОУЧВАНЕ И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА
НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ
ПРЕДОСТАВЯНИ
ОТ РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ – ПЛОВДИВ
ЗА ПЕРИОДА 01.01.2024 год. – 31.12.2024 год.

Административното обслужване в инспекцията е подчинено на стандартите, описани в Хартата за правата на потребителя на административни услуги, на изискванията, които са заложени в Наредбата за административното обслужване и във Вътрешните правила за реда и организацията на административното обслужване в РЗИ - Пловдив.

Съобразно изискванията, които са разписани в Наредбата за административното обслужване, ние периодично изследваме, анализираме и оповестяваме удовлетвореността на потребителите от административното обслужване, като правим това четири пъти годишно.

При измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги се ръководим 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 2024 год. приложихме следните методи за обратна връзка и измерване удовлетвореността на потребителите:

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.

РЗИ – Пловдив, използва следните средства за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги: Кутия за мнения и препоръки; Анкетна карта по утвърден образец, поставена в центъра за административно обслужване; Сигнали, жалби, предложения и мнения във връзка с качеството на административното обслужване,

подадени по поща, факс, електронна поща или лично в звеното за административно обслужване.

НАЧИН НА ПРОВЕЖДАНЕ НА ПРОУЧВАНЕТО:

Проучването е насочено към всички потребители на административни услуги в РЗИ – Пловдив и е с доброволен принцип за участие. През периода 01.01.2024 г. - 31.12.2024 г. потребителите на административни услуги, предоставяни от РЗИ – Пловдив, са осъществили обратна връзка относно административното обслужване чрез попълване на Анкетна карта по утвърден образец – 6 броя попълнени анкетни карти.

Попълнените анкетни карти са от: частни лица – 2 бр. и ЮЛ – 4 бр.

По отношение на възраст и образование клиентите, попълнили анкетни карти са с висше образование и в активна възраст.

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

1. 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;

2. 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;

3. 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;

4. 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;

5. 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;

6. Предпочитате ли предоставянето на административни услуги по електронен път?

а/ ДА б/ НЕ

2 бр. анкетирани са дали ДА, 4 бр. анкетирани са дали НЕ;

7. 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;

8. 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;

9. 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;

10. Има ли нещо в работата на администрацията на РЗИ – Пловдив, което Ви допада или не одобрявате, моля споделете:

„Отлично, старателно, бързо и високо компетентно обслужване; Професионализъм, любезно отношение, бързо обслужване; Професионализъм и компетентност.“

11.Какви препоръки за работата ни бихте направили?

няма

РЕЗУЛТАТИ:

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

Служителите от ЦАО, са поставили бланки на анкетни карти на видно място - до самата кутия, която е обозначена за целта и напомнят на клиентите да ги попълват и изказват мнението си от работата на служителите в Инспекцията

Получената и анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите, при нужда се обсъждат и консултират със служителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса, както и с представители на гражданското общество.

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.

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.

Служат и да могат служителите от ЦАО да имат и непосредствени възприятия и от мнението на служителите в специализираните администрации.

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.

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 01.01.2024 год. – 31.12.2024 год. не са постъпили сигнал до директора на инспекцията, които са свързани с административното обслужване.

През периода са постъпили 10 /десет/ благодарствени писма от ползватели на предоставените от нас услуги.

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

4. Анализ на медийните публикации.

Проследяват се и се анализират медийните публикации. През 2024 г. имаше редица материали в средствата за масово осведомяване свързани с дейността на РЗИ – Пловдив. Публикациите обхващаха различни аспекти от дейността ни.

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

5. Използване на метода „таен клиент“ като възможна връзка за оценяване на отношението на потребителите от предоставяните административни услуги:

Проучването се извършва по телефона, от ръководители на структури в инспекцията, като питанията са свързани с някои аспекти на дейността ни.

Изводи:

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

1. През 2024 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.

През 2024 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.

ЕКИПЪТ НА РЗИ - ПЛОВДИВ