

ДОКЛАД
ЗА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ПРОУЧВАНЕ И ИЗМЕРВАНЕ НА
УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА
АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ
ОТ РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ - БУРГАС
ЗА ПЕРИОДА 01.01.2022 год. - 31.12.2022 год.

1. Увод

Настоящият доклад е изготвен в изпълнение на нормативните разпоредения на чл. 24, ал. 6, 7 и 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО).

Проучването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги се провежда в изпълнение на Наредбата за административното обслужване и Вътрешните правила за организация на административното обслужване в РЗИ-Бургас.

Съгласно Наредбата за административното обслужване, 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 осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.

Административното обслужване в РЗИ-Бургас е организирано на принципа “едно гише“ чрез изграден Център за административно обслужване (ЦАО) с адрес: гр. Бургас 8000, ул. ”Александровска” № 120, разположен на първия етаж в сградата на РЗИ-Бургас.

Приемът на документи се осъществява без прекъсване от 08:30 ч. до 17:00 часа, а в случаите, когато пред гишето има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

Организацията на административното обслужване и документооборота се извършват съгласно утвърдени Вътрешни правила за административно обслужване, Инструкция за документооборота, деловодната и архивната дейност на Регионална здравна инспекция – Бургас и Инструкция за организиране на работата с електронни документи в РЗИ –Бургас.

Организацията на административното обслужване в РЗИ-Бургас се осъществява при спазване на принципите за законност, бързина, ефективност, координираност, прозрачност, конфиденциалност и равенство.

РЗИ– Бургас предоставя административни услуги, вписани в Административния регистър по чл. 61 от Закона за администрацията, които се предоставят и по електронен път. Описанията на услугите и стандартизираните образци на заявления са публикувани на интернет страницата на РЗИ-Бургас. Подробна информация за предоставяните административни услуги е публикувана и на Единния портал за достъп до електронни административни услуги.

II. Методика за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

Съобразно Вътрешните правила за организацията на административното

обслужване в РЗИ-Бургас са осигурени следните средства 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;
- ✓ осигуряване на приемно време за граждани и организации.

1. Извършване на анкетни проучвания.

Основният метод за измерване на удовлетвореността на потребителите, използван от РЗИ-Бургас е извършването на анкетни проучвания. Анкетните карти, изготвени от РЗИ-Бургас, са изцяло съобразени с указанията, дадени в Методологията за измерване на удовлетвореността на гражданите от административното обслужване. В анкетните карти има въпроси, свързани с:

- ✓ честота на ползване на услугите;
- ✓ лесен достъп до информация за услугите предоставяни от РЗИ-Бургас;
- ✓ яснота и разбираемост на предоставената информация;
- ✓ оценка на качеството на административното обслужване;
- ✓ времето за обслужване;
- ✓ срокове за предоставяне на административната услуга;
- ✓ корупционна проява на служители на РЗИ-Бургас;
- ✓ предложения и препоръки за подобряване на административното обслужване.

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 дава своето мнение непосредствено при заявяване на административната услуга или след получаване на съответната услуга, посредством попълването на анкетна карта. Анкетите са попълвани на място в момента на предоставяне на услугата в ЦАО на РЗИ-Бургас. 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 - Бургас и е с доброволен принцип за участие.

Предвидена е възможността за електронно попълване на формуляра за анкета и изпращането му по ел. поща на РЗИ-Бургас или чрез контактната форма на интернет страницата на РЗИ-Бургас.

През периода 01.01.2022 год. - 31.12.2022 год. потребителите на административни услуги, предоставяни от РЗИ - Бургас, са осъществили обратна връзка по този метод чрез попълването на 20 броя анкетни карти, пуснати в обозначена за това кутия.

През посочения период, не са постъпили електронно попълнени анкетни карти, а в Книгата за похвали/жалби/сигнали препоръки, няма извършен запис.

2. Структура на участниците в анкетата:

В процентно съотношение, респондентите участвали в анкетното проучване се разпределят, както следва:

- По отношение качеството, в което ползват административна услуга: 70% от всички лица са в качеството си на граждани, 30% са представители на юридически лица

и на институции.

- Като възрастова група: най- голям процент е тази в границите от 41-60 години – 70%, от 25-до 40 г.-20% и над 60г. -10%.

- Като образование: 70 % от всички са в висше образование и 30 % средно.

- По отношение пол: 60 % жени и 40% мъже.

3. Анализът на попълнените анкетни карти показва следните резултати:

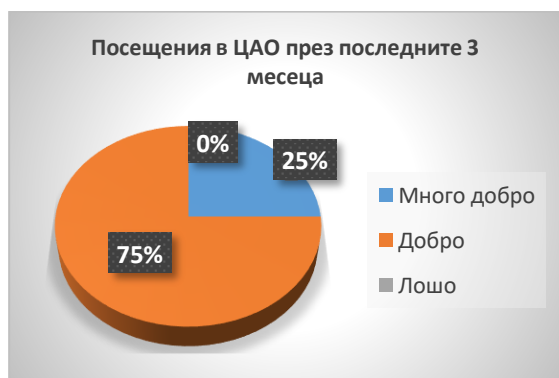
Относно видовете ползвани административни услуги:

По-голяма част (90%) от попълнилите анкетата потребители вече са ползвали услуги, предоставяни от РЗИ. Услугите, които са заявявани от потребителите са свързани основно с регистрацията и заверката на лични здравни книжки (40%), регистрацията на обекти к обществено предназначение (35%), издаването на становища относно спазването на граничните стойности на показатели за шум (15%) и на здравни заключения за съгласуване на проекти на общи/подробни устройствени планове (ПУП) (10%).



Основната част от подателите на анкети са ползвали (90%) до сега са били ползватели на услуги на РЗИ-Бургас и са 10% от попълнилите анкетата са нови клиенти, които за първи път посещават ЦАО на РЗИ-Бургас.

Относно честотата на ползване на административните услуги попълнилите анкетата посочват, че 85 % от тях са посетили ЦАО на РЗИ-Бургас през последните три месеца от 2- до 4 пъти, 10% от тях са за първи път и едва 5% от попълнилите анкетата са посетили ЦАО на РЗИ-Бургас над 5 пъти през последния месец.



4. Достъп до информация за услугите:

Основна част от подадените анкети показват, че потребителите лесно са намерили информация за интересуващата ги административна услуга. На въпроса „*Лесно ли открихте информация за интересуващата Ви административна услуга*“ 85 % от попълнилите анкетата посочват „Да“, а 15 % посочват „отчасти“. Липсва отговор „Не“.

На въпроса „*Информацията за предлаганите от нас административни услуги е ясна, лесно разбираема, точна и пълна*“ 80% от анкетираните са отговорили основно положително, а останалите 20% са получили частична такава.

5. Оценяване на обслужването:

На въпроса „*За колко време бяхте обслужени?*“ 80% от анкетираните са отговорили в рамките на 10 минути след пристигането си в РЗИ-Бургас, а останалата част от другите 20% от попълните анкетата са били обслужени до 20 минути. Относно всички потребителите, попълнили анкетата, е изпълнен стандартът за време на обслужване, т.е. били са обслужени за по-малко от 20 мин.

Може да се определи, че 95% от анкетираните потребители на услуги са доволни от отношението на служителите на РЗИ –Бургас към тях, което оценяват като „вежливо и любезно“. Всички са получили в срок необходимите им документи.

Оценяването, направено от потребителите е отразено в долната графика, като преобладават изцяло много добри и добри оценки:



На въпроса „*Били ли сте свидетел на корупционна практика от страна служител в РЗИ-Бургас?*“ 100% от анкетираните дават отрицателен отговор.

6. Препоръки, предоставени от участниците в анкетата:

Потребителите са дали препоръки за по-улеснен достъп до електронни административни услуги с премахване изискването за КЕП, за удължено работно време до 18:00 часа, за разкриване на приемни за приемане на документи в малките общини от Област Бургас.

7. Въз основа на обработените резултати от извършения анализ може да бъдат направени следните изводи:

- Незначителен е броя на потребители на административните услуги в РЗИ-Бургас, които са пожелали да изразят своята позиция, като напълно анонимно и писмено изразят личното си мнение, по отношение на осъществяваното административно обслужване. Малкият брой попълнени анкетни карти затруднява формулирането на изчерпателни заключения, а получената картина от обработените резултати дава обща представа за нивото на административното обслужване в РЗИ-Бургас.

- От потребителите попълнили анкетата може да се обобщи, че максимален е броят на респондентите, изразили положително становище по отношение на качеството на обслужване и срокът на изпълнение на административната услуга, която са заявили.

- Прави впечатление, че по-голямата част от потребителите участвали в проучването продължават да използват прекия контакт за достъп до услугите, което означава, че РЗИ-Бургас следва да работи към разширяване на възможностите за

подаване на електронни услуги чрез нововъведената интернет страница на РЗИ-Бургас <https://rzi-burgas.bg/>.

През 2022 г. се възложи разработката на новата интернет страница на РЗИ- Бургас, която в пълна степен да отговоря на съвременните технически изисквания, както и на изискванията на Министерство на електронното управление относно функционалност, структура, дизайн и достъпност.

- По отношение на формите за обслужване в зоните на подобрение, следва да се разшири обхвата на предоставяното количество информация, за предлаганите от инспекцията административни услуги.

Отчитайки незначителният дял на негативни оценки, направените предложения за подобрение от страна на потребителите на услуги, може да се обобщи, че административното обслужване в РЗИ –Бургас се поддържа много добро ниво. По-голямата част от потребителите участвали в проучването посочват, че са доволни от работата на администрацията, от отношението на служителите при предоставянето на съответните услуги, срок и качество на изпълнение и оценяват положително действията на РЗИ-Бургас.

Резултати от извършени наблюдения по метода „таен клиент“:

През 2022 г. в РЗИ-Бургас не са провеждани външни кампании или наблюдения от вида „таен клиент“ от ведомства и организации.

От страна на РЗИ-Бургас е извършвано на наблюдения по метода "таен клиент" съгласно Методологията, разработена от Института по публична администрация чрез обаждане по телефона от оценяващия или контролиращия ръководител на Центъра за административно обслужване в РЗИ за проследяване цялостната организация по предоставяне на административни услуги. Не са констатирани неизпълнения или пропуски. Служителите спазват стандартите за време за изчакване за приемане на телефонни обаждания и идентификация при водене на телефонни разговори.

Резултати от проведени консултации със служителите:

През 2022 г. регулярно са провеждани срещи и консултации между служители от ЦАО, служители от специализираната администрация, директори на дирекции и главния секретар, на които са обсъждани възприятията и впечатленията им от осъщественото административно обслужване и получените в преки контакти с потребителите съвети, мнения и препоръки. При обсъжданията на провежданите срещи са обобщавани поставяните от потребителите въпроси с цел подготовка на новия интернет сайт на РЗИ-Бургас на рубрика „Най-често срещани въпроси и отговори“.

Служителите от ЦАО 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.

Резултати от анализа на медийни публикации:

При осъществявания през отчетната година мониторинг на медийните публикации и съобщения в различни медии (радио, телевизия, печатни издания, информационни агенции, интернет издания) не бяха установени такива, отнасящи се за административното обслужване в РЗИ – Бургас. Публикациите са свързани главно с разпространението на COVID-19 инфекция и въведените противоепидемични мерки. Не

са установени публикации с негативно, засягащи качеството на административното обслужване в РЗИ-Бургас.

Резултати от анализа на постъпилите сигнали, предложения, жалби и похвали:

През 2022 г. е постъпил сигнал относно недоволство по отношение обслужването на граждани в РКМЕ-Бургас относно документацията за бъдещото им явяване на ТЕЛК. По конкретния случай е образувано производство, поискани са обяснения от служителите в РКМЕ, изяснена е фактическата обстановка, като е обърнато внимание на служителите в РКМЕ за проявяване на по-голямо разбиране и професионално отношение относно лицата, явяващи се на ТЕЛК.

Другите, постъпили в РЗИ-Бургас сигнали през 2022 г. са свързани със забава, проявена от инспектори на РЗИ-Бургас, относно епидемиологичното проучване относно заболели лица с COVID-19, което пряко не свързано с административното обслужване в ЦАО на РЗИ-Бургас.

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

Осигуряване на приемно време за граждани и организации.

Директорът на Регионална здравна инспекция - Бургас приема граждани и организации всеки четвъртък от 14.00 ч. до 16.00 ч., Зам.- директора на РЗИ-Бургас всеки петък от 14.00 ч. до 16.00 ч., Главния секретар на РЗИ-Бургас всяка сряда от 13.00 ч. до 15.00 ч. и Директорите на дирекции всяка сряда от 13.00 ч. до 15.00 ч.

III. Планирани бъдещи действия

Въз основа на отразените по-горе констатации са планирани следните бъдещи действия за подобряване на административното обслужване:

- Достъпност на информацията – актуализиране на информацията на сайта на инспекцията относно образци и формуляри, цени на услугите, срок на изпълнение, начин на плащане, необходими документи. Мониторинг на публикуваните процедури за предоставяне на административни услуги, заявленията и формулярите към тях и корекция при необходимост;

- Пускане в действие в пълен капацитет на новата интернет страница на РЗИ-Бургас и насърчаване на потребителите на ползват електронно административни услуги.

- Обратна връзка с потребителите чрез електронна поща, сайта на инспекцията, телефони и чрез създаване на възможност за директно анкетно допитване на интернет страницата;

- Полагане на усилия за подобряване предоставянето на административни услуги и получаване на информация за качеството на обслужването по електронен път.

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

- Повишаване на професионалната подготовка на служителите в гишето за административно обслужване.

РЗИ –Бургас ще продължи да работи към поддържане на открит диалог с потребителите на административни услуги, с цел подобряване и усъвършенстване на административното обслужване и повишаване удовлетвореността на потребителите.

РЗИ-Бургас ще да работи за повишаване на качеството на административните услуги, идентифициране на рисковете и предприемане на действия за ограничаването им с цел намаляване на нежеланите ефекти. Въз основа на годишните анализи за качеството на административното обслужване, получените конструктивни предложения и обратната връзка с гражданите се очертават тенденциите и посоката на развитие на административното обслужване.