



Гр. София, 1431, бул. Акад. Иван Гешов № 15
Тел. 02/807 87 00; факс: 02/807-87-10

e-mail: rzi_so@rzi-sfo.com
www.rzi-sfo.com

УТВЪРЖДАВАМ,

Д-Р АЛЕКСАНДЪР ЗЛАТАНОВ

Директор на РЗИ – Софийска област

Дата: 2017г.

Анализ

на обратната връзка за административното обслужване според попълнените данни в анкетните карти за удовлетвореност на потребителите на административни услуги през първо полугодие на 2017г.

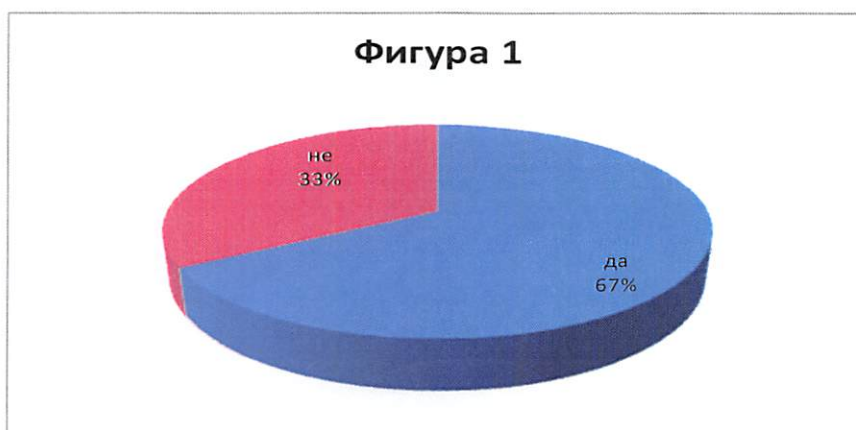
Администрацията на Регионална здравна инспекция – Софийска област прилага *Методологията за проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите*. Неразделна част от системата за самооценка на административното обслужване са утвърдените форми и механизми, които са документи от цялостната система за финансово управление и контрол в РЗИ – Софийска област. Те са разположени в официалния раздел на интернет страницата на РЗИ – Софийска област за Административно обслужване и са на разположение на потребителите в Звеното за административно обслужване/Деловодство на инспекцията.

Данните за първото шестмесечие на 2017 година показват, че **18** потребители са попълнили анкетната карта на хартиен носител и чрез канала „кутия за мнения и сигнали“. Липсват за отчетния период анкетни карти чрез интернет страницата на инспекцията.

Анализът на отделните въпроси, съдържащи се в анкетната карта, е илюстриран в следните стойностни измерители и диаграми:

В категория: I Използване на услуги

На въпроса: **Използвали ли сте до сега услуги, предоставяни от администрацията ни?**, от попълнените 18 бр. анкетни карти, в 6 клиентите отговорят с „не“, в 12 е посочено отговор „да“ /фигура 1/.



На въпроса: **Колко често използвате нашите услуги?** 1 път годишно посочват – 7-ма от потребителите; няколко пъти годишно – 7-ма; всеки месец – 1; много често – 2 бр. /фигура 2/.



В категория: II Качество на предоставената информация

На въпроса: **Лесно ли се намира информация за услугите, извършвани от РЗИ – Софийска област?**

С „Да“ са отговорили 10 от анкетираниите ; с „НЕ“ - 6; с „Не мога“ да преценя отговарят 2-ма /фигура 3/



На въпроса: **Писмената информация /табели, формуляри, писма/ според Вас е?**

В подкатегория: **Ясна, лесно разбираема;** ДА – 13; НЕ – 4; Не мога да преценя – 1. /фигура 4/



В подкатегория: **Точна**; ДА – 14; НЕ – 1; Не мога да преценя – 2.

/фигура 5/



В подкатегория: **Пълна**; ДА – 12; НЕ – 3; Не мога да преценя – 2.

/фигура 6/



На въпроса: **Устните обяснения, които дават служителите, преценявате като?**

В подкатегория: **Ясна, лесно разбираема**; ДА – 16; НЕ – 2; Не мога да преценя – 0. /фигура 7/



В подкатегория: **Точна**; ДА – 11; НЕ – 2; Не мога да преценя – 3. /фигура 8/



В подкатегория: **Пълна**; ДА – 13; НЕ – 1; Не мога да преценя – 2. /фигура 9/



В категория: **III Канали за достъп до информация**

За достъп до информация за предоставяните от инспекцията административни услуги, потребителите са посочили повече от един предоставян от нас канал, както следва:

- от Медии – 5 от анкетираните
- от Интернет – 10 от анкетираните
- от Нормативно документи – 4 от анкетираните
- от Информационно табло – 5 от анкетираните
- от Роднини /приятели/ познати – 2 от анкетираните
- от Личен разговор със служител на инспекцията- 5 от анкетираните
- от Телефонен разговор със служител – 7 от анкетираните

/фигура 10/



В категория: **IV Отношение на служителите към клиентите**

На въпроса: **Служителите се държат любезно с клиентите?**

С „Да“ отговарят – 17; С „Не“ – 1 от анкетираните /фигура 11/



На въпроса: **Служителите се отнасят с мен по същия начин, както с останалите клиенти?**

С „Да“ отговарят – 10; с „Не“ – 1; а с „Не мога да преценя“ - 7 от анкетираните

/фигура 12/



На въпроса: **За колко време бяхте обслужен/а?**

До 10 минути отговарят 10-ма; до 20 минути – 6; а над 20 минути – 1. /фигура 13/



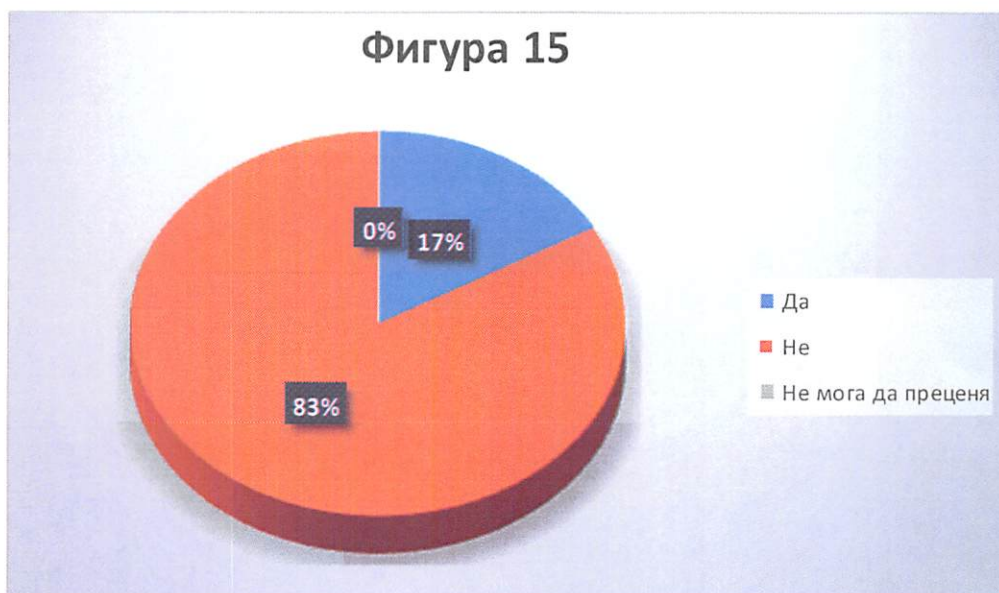
На въпроса: **Предложиха ли Ви да ускорите по незаконен начин изпълнението на административната услуга?**

С „Да“ отговарят – 2; с „Не“ – 16 /фигура 14/



На въпроса: **Били ли сте свидетели на корупция?**

С „Да“ отговарят – 3; с „Не“ – 15; а с „Не мога да преценя“ - 1 от анкетираните /фигура 15/



В категория: **V Зони за подобрене**

На въпроса: **Коя от формите за обслужване смятате, че най-много се нуждае от подобрене?**

В съответните категории потребителите отговарят:

1. Достъп до информация – 4
2. Количество на предоставената информация – 4
3. Качество на предоставената информация – 3
4. Отношение на служителите към клиентите – 2
5. Компетентност на служителите – 1
6. Друго, уточнете – електронно обслужване - 1

/фигура 16/



В категория: **V За самите Вас**

На въпроса: **Пол?**

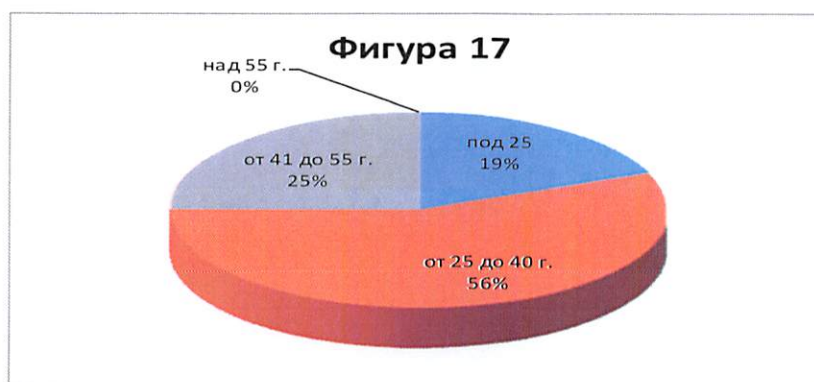
Мъжете са – 9 от анкетираните; а жените са – 7 бр. от анкетираните /фигура 17/



На въпроса: **Възраст?**

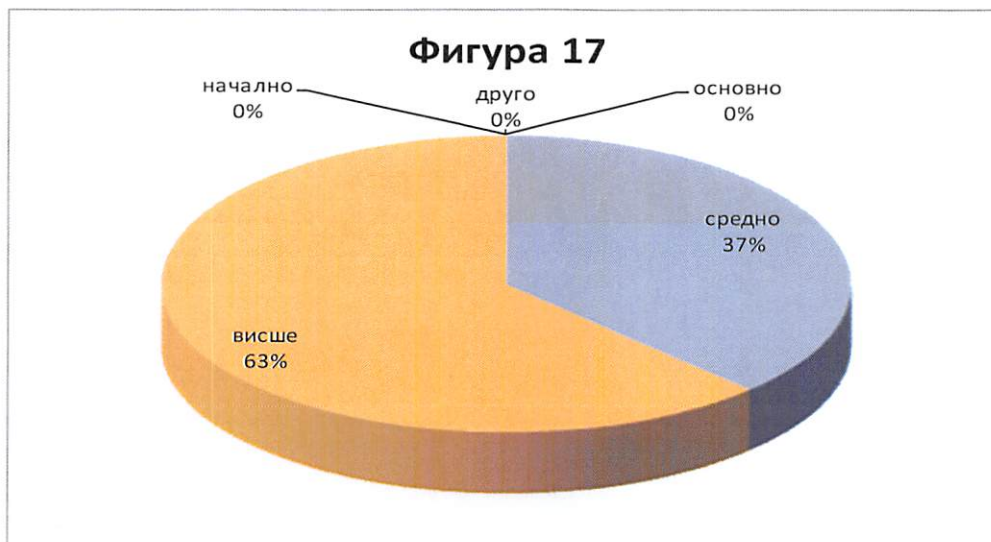
3-ма са под 25 г.; 9-ма от анкетираните са от 25 до 40 г.; от 41 до 55 г. са 4 –ма; и над 55 г. са 0.

/фигура 18/



На въпроса: **С какво образование сте?**

Със средно образование са 6-ма; с висше образование са – 10; няма клиенти с начално, основно или друго образование. /фигура 18/



На въпроса: **Към коя група се причислявате?**

Потребителите на административни услуги отговарят съответно:

Работодател – 3

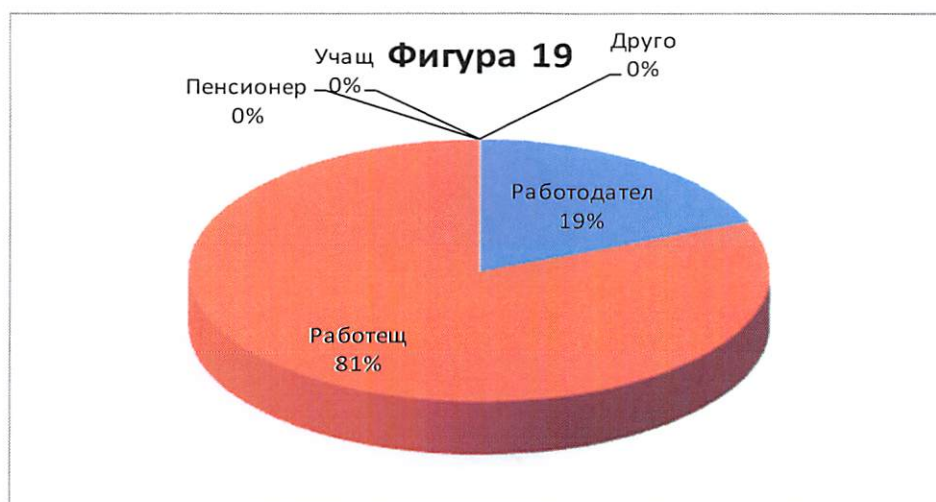
Работещ – 13

Пенсионер – 0

Учащ – 0

Друго – 0

/фигура 19/



Изводи:

На база обобщения анализ от попълнените анкетни карти, може да отчетем, че като цяло потребителите на административни услуги изразяват удовлетвореност от предоставяните от Регионална здравна инспекция – Софийска област административни услуги. Интернет страницата на инспекцията, с обособената си рубрика Административно обслужване дава възможност на




потребителите за информиране за всяка една услуга, както е и осъществена връзка към Административния регистър в Интегрираната информационна система на държавна администрация чрез клик върху номера на съответната услуга от Регистъра на услугите в страната. Според резултатите от анкетните карти, служителите на РЗИ-Софийска област се държат любезно с потребителите на услуги. На малка част от клиентите им се е наложило за получаването на административна услуга да чакат над 10 минути.

Едновременно с отчетените положителни резултати, налага се извода, че има зони, които следва да бъдат подобрили, с оглед по-пълно задоволяване нарастващите потребности на потребителите от информация и особено лесно достъпна за предлаганите административни услуги. В тази връзка считаме за целесъобразно, достъпът за бланките и формулярите да бъде обособен още на входната страница на инспекцията и насочва потребителите към най-често използваната от рубрика Административно обслужване подрубрика Бланки и формуляри.

Двама от клиентите твърдят, че са били свидетели на корупционни практики от страна на служители, но липсва конкретизация на съдържанието на корупционната практика. Към 30 юни 2017 година не са регистрирани сигнали за съмнения за корупционни практики, измами и нарушения от служители на РЗИ – Софийска област.

Все още недостатъчно се използват всички канали за търсене на обратна връзка с потребителите на административни услуги, посочени във Вътрешните правила за административно обслужване, като предоставяне на анкетна форма с изпращането на отговори по жалби, сигнали и други информации, свързани с предоставяните услуги; електронизиране на някои етапи и административни услуги и други.

Изготвили:

1.  Татяна Малинова – директор на дирекция АПФСО и председател на постоянната комисия за измерване на удовлетвореност, назначена със Заповед № РД-18-94/13.02.2017г. на директора на РЗИ – Софийска област
2.  Иоанна Станчева, младши експерт, дирекция ПБПЗ
3.  Ирина Василева, главен специалист, дирекция АПФСО