



УТВЪРЖДАВАМ,

Д-Р АЛЕКСАНДЪР ЗЛАТАНОВ

Директор на РЗИ – Софийска област

Дата: 2018г.

Анализ

на обратната връзка за административното обслужване според попълнените данни в анкетните карти за удовлетвореност на потребителите на административни услуги през второ 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.

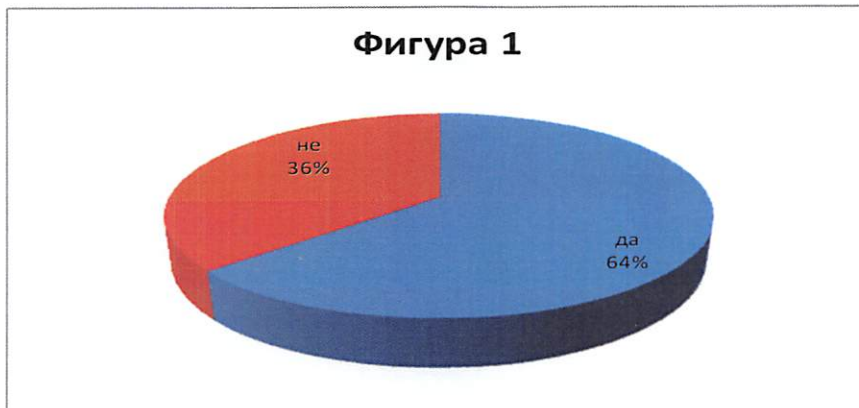
Данните за второто полугодие на 2017 година показват, че **11** потребители са попълнили анкетната карта на хартиен носител чрез канала „кутия за мнения и сигнали“. Липсват за отчетния период анкетни карти чрез интернет страницата на инспекцията, както и изпратени чрез лицензирани пощенски оператори.

Във връзка с измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставени от РЗИ – Софийска област за периода 01.07.2017г. - 31.12.2017г. е събрана и обобщена информация на база постъпилите анкетни карти. Анализирани са честотата на използваните административни услуги от инспекцията, качество на предоставената информация, достатъчността на каналите за достъп до информация за предоставени услуги, отношение на служителите към потребителите на услуги, възможности за подобряване на административното обслужване, общи данни за анкетирания.

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 11 бр. анкетни карти, в 4 от тях потребителите отговарят с „не“, в 7 е посочено отговор „да“ /фигура 1/.



На въпроса: **Колко често използвате нашите услуги?** „1 път годишно“ посочват 3-ма от потребителите; „няколко пъти годишно“ – 3-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?** 7 от анкетираните отговарят с „ДА“; 2 – отговаря с „НЕ“; 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“ – 8; „НЕ“ – 2; „Не мога да преценя“ – 1 /фигура 4/



В подкатегория: Точна с „ДА“ – 8; „НЕ“ – 1; „Не мога да преценя“ – 1

/фигура 5/



В подкатегория: Пълна – „ДА“ – 7; „НЕ“ – 1; „Не мога да преценя“ – 2

/фигура 6/



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

В подкатегория: Ясна, лесно разбираема – „ДА“ – 9; „НЕ“ – 2; „Не мога да преценя“ – 0 /фигура 7/

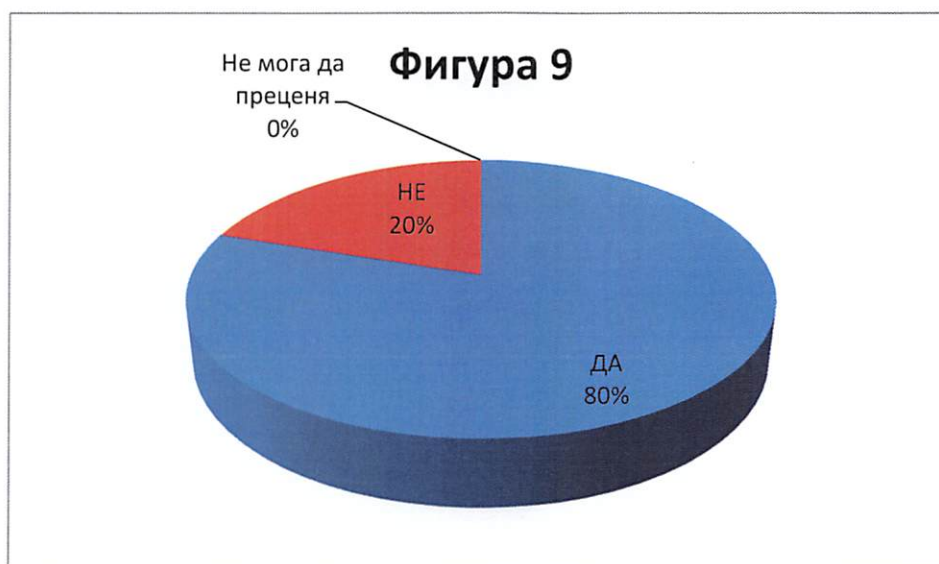


В подкатегория: Точна – „ДА“ – 8; „НЕ“ – 2; „Не мога да преценя“ – 0

/фигура 8/



В подкатегория: Пълна; ДА – 8; НЕ – 2; Не мога да преценя – 0. /фигура 9/



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

Информират се: от Медии – 1 от анкетираните

от Интернет – 3 от анкетираните

от Нормативно документи – 4 от анкетираните

от Информационно табло – 2 от анкетираните

от Роднини /приятели/ познати – 3 от анкетираните

от Личен разговор със служител на инспекцията- 2 от анкетираните

от Телефонен разговор със служител – 3 от анкетираните

/фигура 10/



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

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

С „Да“ отговарят – 10; 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“ – 0; а с „Не мога да преценя“ - 1 от анкетираните /фигура 12/



На въпроса: **За колко време бяхте обслужен/а?**
До 10 минути отговарят 9-ма; до 20 минути – 1; а над 20 минути – 1. /фигура 13/



На въпроса: **Предложиха ли Ви да ускорите по незаконен начин изпълнението на административната услуга?**
С „Да“ отговарят – 0; с „Не“ – 11 /фигура 14/



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

С „Да“ отговарят – 0; с „Не“ – 11; а с „Не мога да преценя“ - 0 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 – 2
2. Количество на предоставената информация – 4
3. Качество на предоставената информация –
4. Отношение на служителите към клиентите –
5. Компетентност на служителите –
6. Друго, уточнете – наличието на химикалки

/фигура 16/



В категория: **V За самите Вас**

На въпроса: **Пол?**

Мъжете са 4 от анкетираните; а жените са – 5 бр. от анкетираните

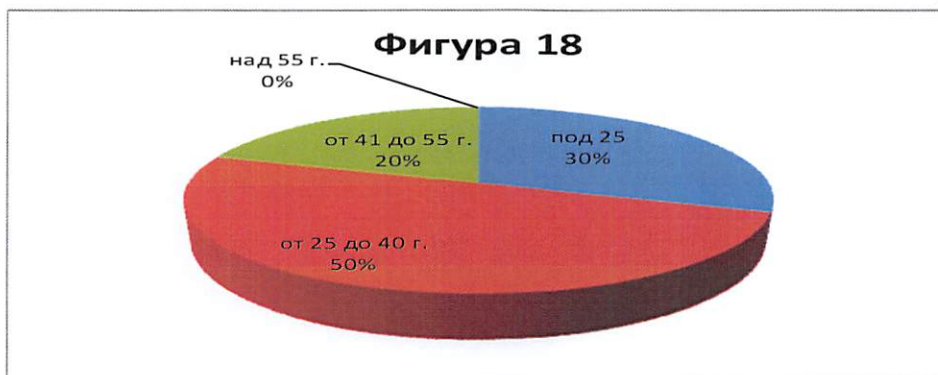
/фигура 17/



На въпроса: **Възраст?**

3-ма са под 25 г.; 5-ма от анкетираните са от 25 до 40 г.; от 41 до 55 г. са 2 –ма; и над 55 г. са 0 .

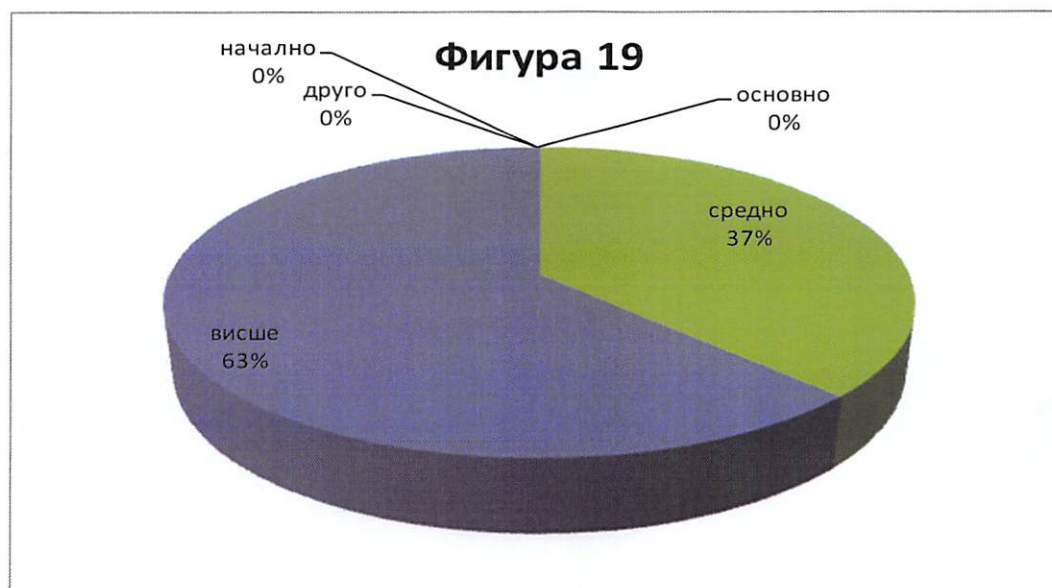
/фигура 18/



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

Със средно образование са 6-ма; с висше образование са – 4; няма клиенти с начално, основно или друго образование.

/фигура 19/



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

Потребителите на административни услуги отговарят съответно:

Работодател – 1

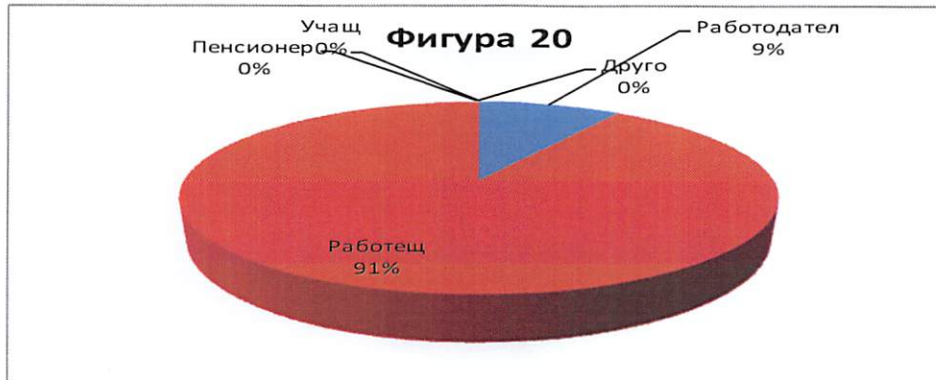
Работещ – 10

Пенсионер – 0

Учащ – 0

Друго – 0

/фигура 20/



Изводи:

На база направения обобщен анализ от постъпилите в РЗИ – Софийска област анкетни карти - може да отчетем, че потребителите на административни услуги откриват без затруднения необходимата им информация.

Според резултатите от анкетните карти, информацията, предоставяна от служителите на Инспекцията е точна, пълна и лесно разбираема за клиентите.

Никой от анкетираните не е посочил да е бил свидетел на корупционни практики. По-голяма част от взелите участие в анкетата, си набавят необходимата им информация от нормативни документи, Интернет, или от роднини /приятели/ познати. Повечето от клиентите са били обслужени за под 10 минути и служителите са се отнасяли любезно с тях.

Потребителите на административни услуги смятат, че зоната, нуждаеща се най-много от подобрение е бланките и формулярите, необходими за да получат съответната административна услуга, да бъдат изнесени на стартовата страница на сайта на инспекцията.

Комисията предлага включване в анкетните карти за измерване на удовлетвореността на потребителите на конкретен въпрос, свързан с предложения за подобряване нивото на обслужване.

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. Йоанна Станчева, младши експерт, дирекция „ПБПЗ“
3. Ирина Василева, главен специалист, дирекция „АПФСО“