



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО
РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ – СОФИЙСКА ОБЛАСТ

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

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

УТВЪРЖДАВАМ:.....
Д-Р РОЗАЛИНА ЧОБАНОВА
ДИРЕКТОР РЗИ – СОФИЙСКА ОБЛАСТ
Дата:..... 19.01.2021 г.



Приложение № 1

| | |
|--|---------------|
| МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО | |
| РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ - Софийска област | |
| Вх. № | 75-34 |
| София (1431) | 19.01.2021 г. |
| бул. "Акад. Гешов" № 15, тел.: 02 995 12 62 | |

АНАЛИЗ
НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ АНКЕТНИТЕ КАРТИ ЗА ИЗСЛЕДВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРНОСТТА НА
ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ОТ РЗИ-СОФИЙСКА ОБЛАСТ

ПРАВНО ОСНОВАНИЕ: Анализът е изготвен от комисия в изпълнение на заповед № РД-02-01/04.01.2021г. и допълнена със заповед № РД-02-09/14.01.2021 г. на директора на РЗИ-Софийска област, в изпълнение на чл.24, ал.1, т. 2, буква „а“ във връзка с ал.5 от Наредба за административното обслужване (изм. и доп. ДВ. бр.9 от 31 Януари 2020 г).

ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ: Административното обслужване на гражданите и юридическите лица в РЗИ-Софийска област се осъществява от служителите от звеното за административно обслужване – фронт офис с местонахождение, гр. София, бул. „Акад. Иван Гешов“ № 15, етаж III, кабинет № 41, в сграден комплекс „Център по хигиена“. Със заповед на директора на РЗИ-Софийска област е утвърдена анкетна карта за изследване удовлетвореността на потребителите на административни услуги, копия от която са предоставени със свободен достъп и обособено място за попълване, в непосредствена близост до кабинет № 41 (Деловодство). За обратна връзка е поставена запечатана кутия (урна), в която анкетните карти се поставят, след попълване. Анкетната карта съдържа 14 въпроса, групирани в няколко основни направления: използвани услуги; качество на представената информация; начини за получаване на информация за предоставяните административни услуги; оценка на отношението на служителите към клиентите; обща информация за анкетирания и отворен въпрос, който дава възможност за изказване на мнения и препоръки, напълно анонимно и в свободна форма. Като алтернативен начин за обратна връзка, чрез интернет страница на РЗИ–Софийска област на адрес: <https://www.rzi-sfo.bg>, на потребителите на услугите на инспекцията е предоставена възможността да попълнят електронен формат на анкетната карта.

ЦЕЛ: Целта на анкетното проучване е да даде информация за нагласите на потребителите на административни услуги в РЗИ-Софийска област, като детерминира най-обща представа за качеството на административното обслужване в инспекцията и степента на удовлетвореност на потребителите на административни услуги. На база получените резултати и направените изводи могат да се формулират препоръки за подобряване качеството на обслужването и усъвършенстване на предлаганите услуги. Така

получената и обобщена информация може да бъде полезен източник за формулиране на по-нататъшните цели и приоритети на РЗИ-Софийска област в сферата на административната политика. Изследването не може да претендира за представителност, но все пак може да даде ориентировъчна картина за отношението на юридическите лица и гражданите към административното обслужване в РЗИ-Софийска област.

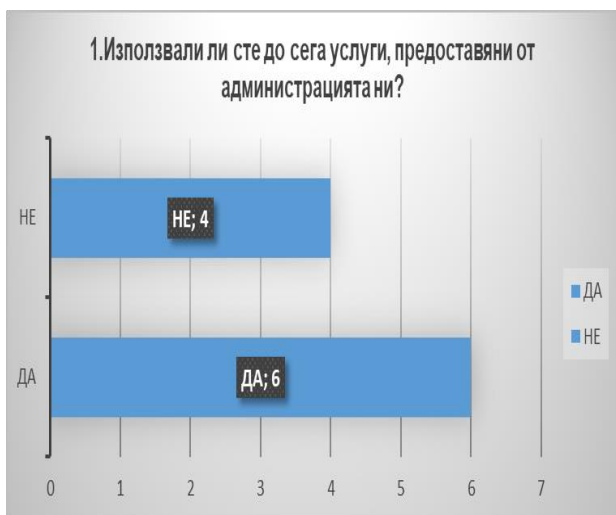
ОБХВАТ: Проучването обхваща периода от 11.01.2020 г. – 14.01.2021 г. и е проведено по метода на пряката анкета, като е ориентирано изцяло към потребителите на административни услуги в РЗИ-Софийска област.

През разглеждания период са постъпили общо 10 броя попълнени анкетни карти, поставени в запечатана кутия (урна), на определеното за целта място в инспекцията. През посочения период, не са постъпили електронно попълнени анкетни карти, а в Книгата за похвали/жалби/сигнали препоръки, няма извършен запис.

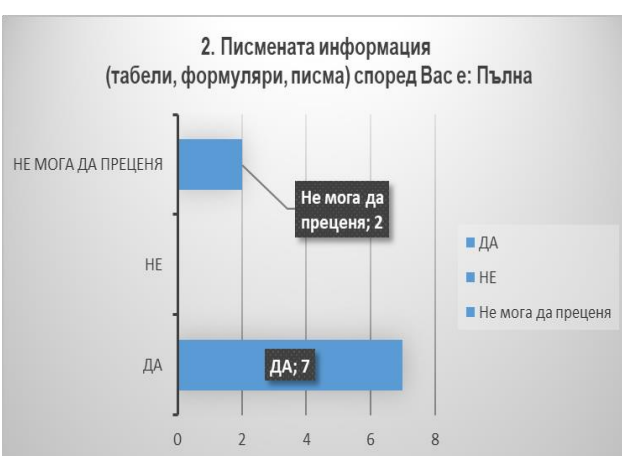
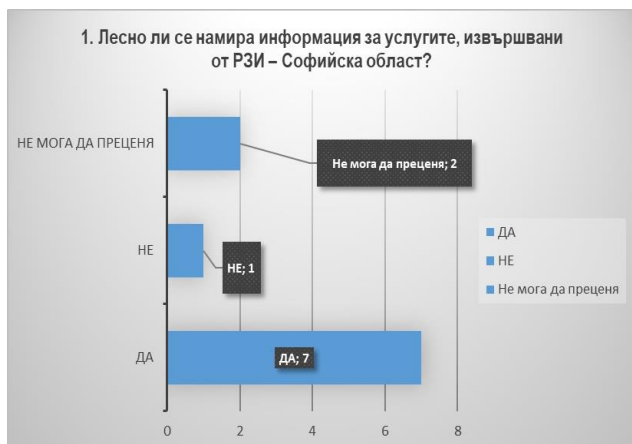
СТРУКТУРА НА УЧАСТНИЦИТЕ В АНКЕТАТА: Броят на респондентите участвали в анкетното проучване в процентно съотношение е: 20% - юридически лица и 80% физически лица, като 40 % от тях са мъже, 40% жени, а двама от анкетираните не са маркирали отговор на въпроса. 67% от участниците в анкетата са посочили, че са с висше образование, 33% със средно, а в една анкетна карта не е отбелязан отговор. 34% от анкетираните са във възрастова група от 25г. до 40г., 33% от 41 г. до 55 г., 22% са лицата над 55 г., а 11% под 25 г.

АНАЛИЗ НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ АНКЕТНИТЕ КАРТИ:

I. ИЗПОЛЗВАНЕ НА УСЛУГИ



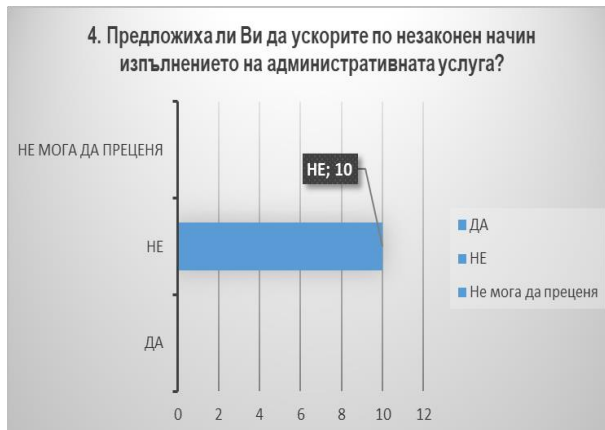
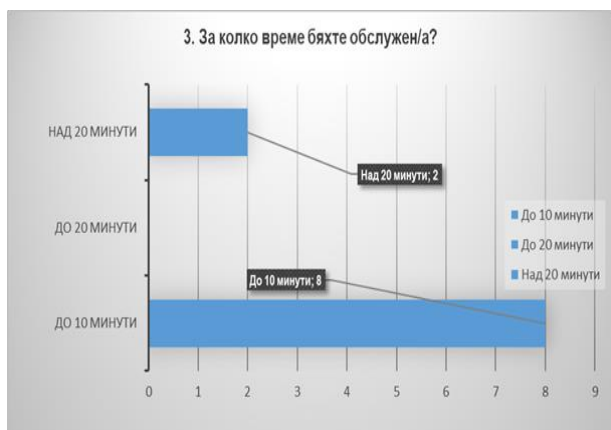
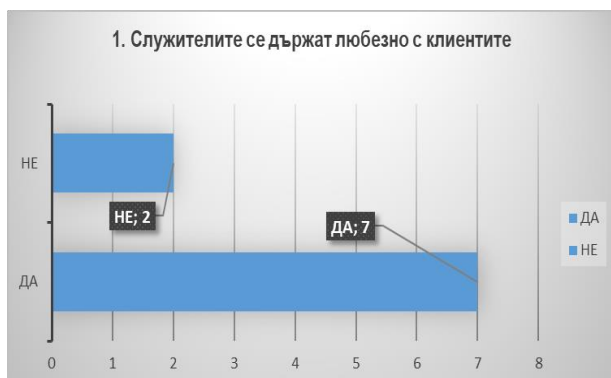
II. КАЧЕСТВО НА ПРЕДОСТАВЕНАТА ИНФОРМАЦИЯ



II. КАНАЛИ ЗА ДОСТЪП ДО ИНФОРМАЦИЯ



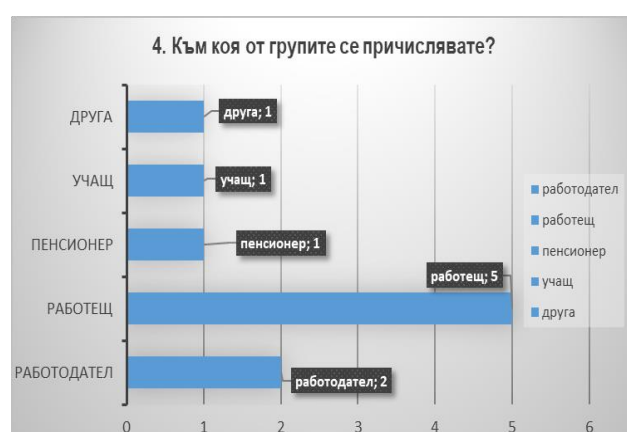
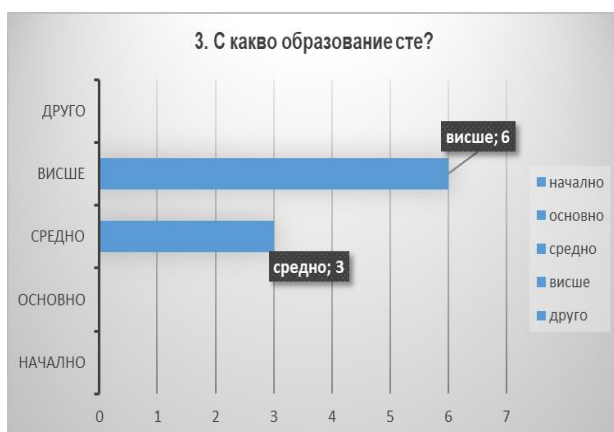
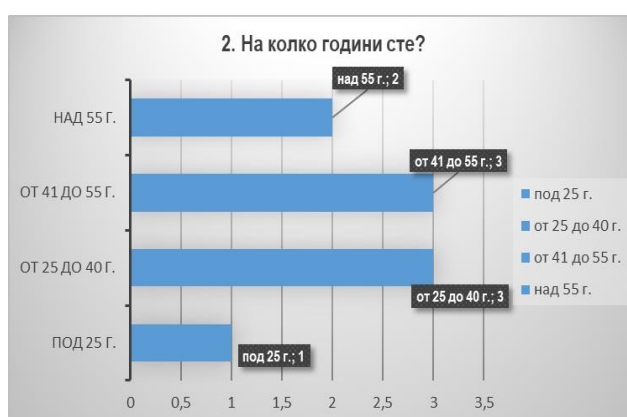
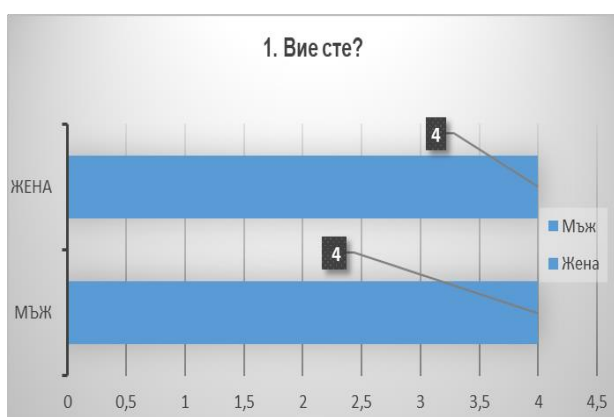
IV. ОТНОШЕНИЕ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ КЪМ КЛИЕНТИТЕ



V. ЗОНИ НА ПОДОБРЕНИЕ



VI. ЗА САМИТЕ ВАС



ОБОБЩЕНИЕ НА ОБРАБОТЕНИТЕ РЕЗУЛТАТИ ОТ ИЗВЪРШЕНИЯ АНАЛИЗ

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

- Незначителен е броят от ежедневния поток потребители на административните услуги на инспекцията, които са пожелали да изразят своята позиция, като напълно анонимно и писмено изразят личното си мнение по отношение на осъществяваното административно обслужване. Ниската активност на потребителите е възможно да бъде обоснована и от факта, че през отчетния период страната ни се намира в епидемична обстановка, в следствие на COVID-19 инфекция.

2. Прави впечатление, че по-голямата част от потребителите участвали в проучването продължават да използват прекия контакт за достъп до услугите, предвид предоставените електронни възможности.
3. 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-Софийска област.
4. През отчетния период **11.01.2020 г. – 14.01.2021 г.:**
 - 60 % от потребители на административни процедури са посочили, че са системни ползватели на услугите на инспекцията, като 40 % от тях са ползвали административна услуга един път годишно.
 - 7 от 10 респонденти са изразили положително мнение по отношение на намиране на информация за услугите, предоставяни от инспекцията;
 - според 7/10 от анкетираните лица, предоставената писмена информация (табели, формуляри, писма) е ясна и лесно разбираема, за 6/10 информацията е точна, а за 7/10 лица тя е пълна. По отношение на устните обяснения, които дават служителите, оценките са – за 8/10 те са ясни, лесно разбираеми, за 7/10 те са точни, а за 7/10 те са пълни;
 - открояват се два канала за достъп до информация за услугите предоставяни от инспекцията - проведен разговор със служител (25 %) и чрез нормативни документи (25%);
 - 7 от 9 анкетираните са отбелязали положителни отговори по отношение на полученото административно обслужване, което показва, че като потребители на услугите на инспекцията са получили нужното отношение и съдействие от служителите ѝ, като в една анкетна карта липсва посочена информация;
 - 8/10 лица са маркирали отговор за еднакво получено отношение с останалите клиенти, като 2/10 са изразили своето мнение, като са отбелязали, че не могат да преценят;
 - по отношение на срока за обслужване – 80% от клиентите са обслужени до 10 минути, а 20% над 20 минути;
 - на въпроса *„Предложиха ли Ви да ускорите по незаконен начин изпълнението на административната услуга?“* 10/10 анкетираните лица са отбелязали отрицателен отговор;
 - 9/10 респондентите са маркирали отрицателен отговор на въпроса поставен в анкетната карта по отношение на присъствие на корупционна проява на служителите, а един анкетиран е отбелязал, че не може да прецени;
 - на въпроса, свързан с формите за обслужване, които се нуждаят от подобрене, 5-ма от анкетираните не са изразили мнение, 2-ма, че не е необходима промяна на качеството на предоставената информация, а 3-ма - необходимостта от по-добра информираност на охраната и непрекъснат процес на работа на деловодството.

Въз основа на изказаните препоръки на 3-та респонденти, следва да бъде отбелязано, че деловодството на РЗИ-Софийска област работи с непрекъснат процес от 08:30 – 17:00 часа, но през отчетния период, в следствие на COVID-19 инфекция, поради дълго отсъствие по болест на служителите в деловодството, работата по административното обслужване е осъществявана с намалено работно време.

Информация за временното работно време е обявена своевременно на информационните табла (централен вход на сградния комплекс и на етажа на РЗИ-Софийска област), както и на интернет страницата на инспекцията. По отношение информираността на охраната, фирмата, която отговаря за охраната на сградния комплекс е наета от Национален център по обществено здраве и анализи и РЗИ-Софийска област не разполага с правомощия по управлението ѝ.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ:

Обработката и анализът на резултатите от анкетата дават положителна оценка за нивото и качество на обслужване, основано на база високия дял на положителни оценки за обслужването и за предоставяната информация от РЗИ – Софийска област, както и на бързината на обслужване и отношението на служителите. Отчитайки малкият дял на негативните оценки, направените предложения за подобрене от страна на потребителите на услуги, може да се обобщи, че административното обслужване в РЗИ – Софийска област поддържа добро ниво.

По-голямата част от потребителите, участвали в проучването посочват, че са много доволни от работата на администрацията, свързана с административното обслужване, от отношението на служителите при предоставянето на съответните услуги, срок и качество на изпълнение и оценяват положително действията на инспекцията.

РЗИ – Софийска област ще продължи да поддържа открит диалог с потребителите на административни услуги, с цел подобряване и усъвършенстване на административното обслужване и повишаване удовлетвореността на потребителите.

Настоящият анализ на резултатите от анкетните карти за изследване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги от РЗИ-Софийска област е изготвен в изпълнение на заповед № РД-02-1/04.01.2021 г. на директора на РЗИ- Софийска област.