



**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 67 10

e-mail: rzi\_so@rzi-sfo.bg  
www.rzi-sfo.bg



Приложение № 1

УТВЪРЖДАВАМ: .....  
Д-Р АЛЕКСАНДЪР ЗЛАТАНОВ  
ДИРЕКТОР РЗИ – СОФИЙСКА ОБЛАСТ  
Дата: 20.01.2020

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

**ПРАВНО ОСНОВАНИЕ:** Анализът е изготвен от комисия в изпълнение на заповед РД-02-6/10.01.2020 г. на директора на РЗИ-Софийска област, във връзка с разпоредбите на чл.24 от Наредба за административното обслужване (изм. и доп. ДВ. бр.56 от 16 Юли 2019 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 „Центрър 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, в непосредствена близост до кабинет № 41 (Деловодство), с обособено място за попълване, а като обратна връзка е поставена запечатана кутия (урна), в която да 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, общая информация за анкетирания, както и отворен въпрос, който дава възможност за изказване на мнения и препоръки в свободна форма и напълно анонимно. 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 01.07.2019 г. - 10.01.2020 г. и е проведено по метода на пряката анкета, като е ориентирано изцяло към потребителите на административни услуги в РЗИ-Софийска област.

**СТРУКТУРА НА УЧАСТНИЦИТЕ В АНКЕТАТА:** През разглеждания период са постъпили 14 броя попълнени анкетни карти. Анкетни карти в електронен вид не са получени. Броят на респондентите в процентно съотношение е: 14% - юридически лица и 86% физически лица.

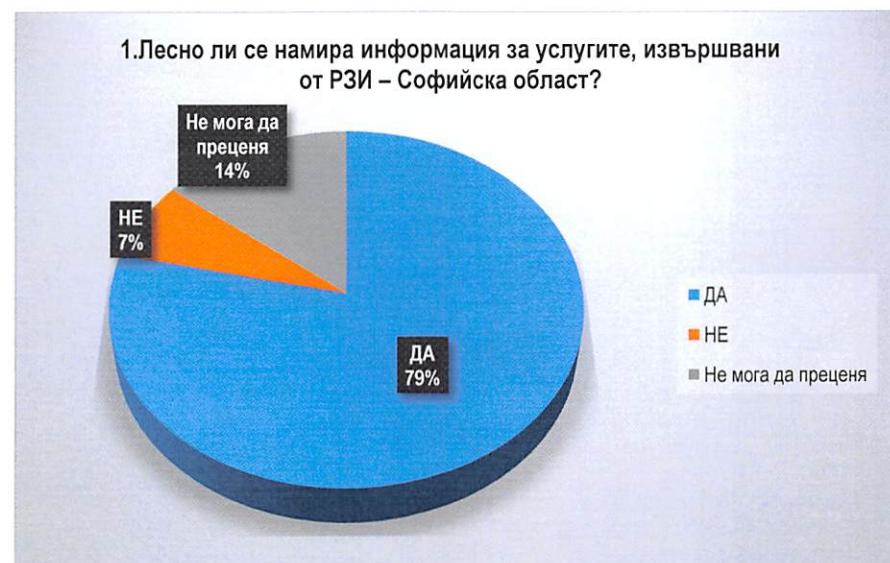
**СТРУКТУРА НА УЧАСТНИЦИТЕ В АНКЕТАТА:** През разглеждания период са постъпили 14 броя попълнени анкетни карти. Анкетни карти в електронен вид не са получени. Броят на респондентите в процентно съотношение е: 14% - юридически лица и 86% физически лица.

### **АНАЛИЗ НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ АНКЕТНИТЕ КАРТИ:**

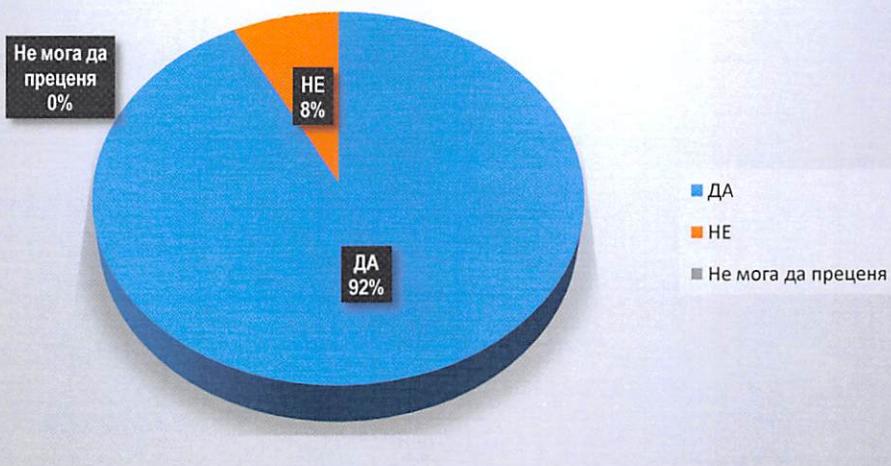
#### I. ИЗПОЛЗВАНЕ НА УСЛУГИ



#### II. КАЧЕСТВО НА ПРЕДОСТАВЕНАТА ИНФОРМАЦИЯ



2. Писмената информация  
(табели, формуляри, писма) според Вас е:  
а) Ясна, лесно разбираема



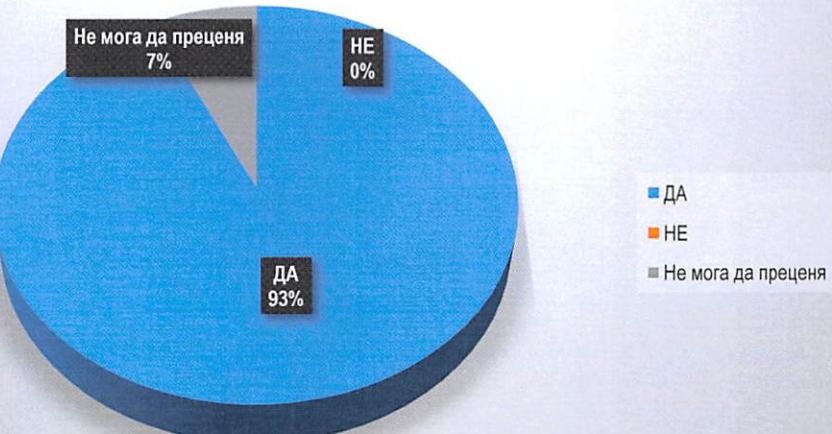
2. Писмената информация  
(табели, формуляри, писма) според Вас е:  
в) Точна



2. Писмената информация  
(табели, формуляри, писма) според Вас е:  
с) Пълна



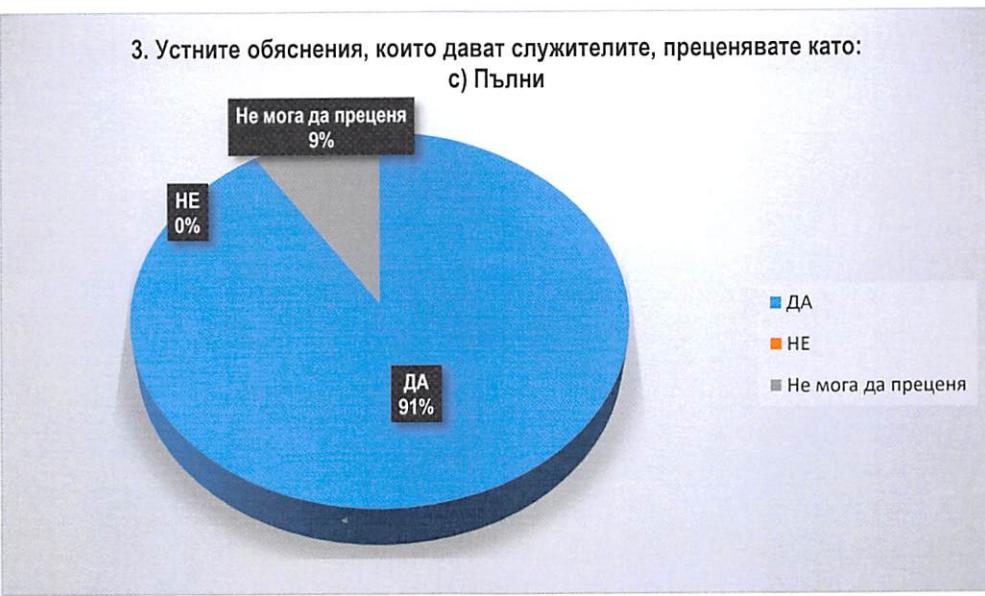
3. Устните обяснения, които дават служителите, преценявате като:  
а) Ясни, лесно разбираеми



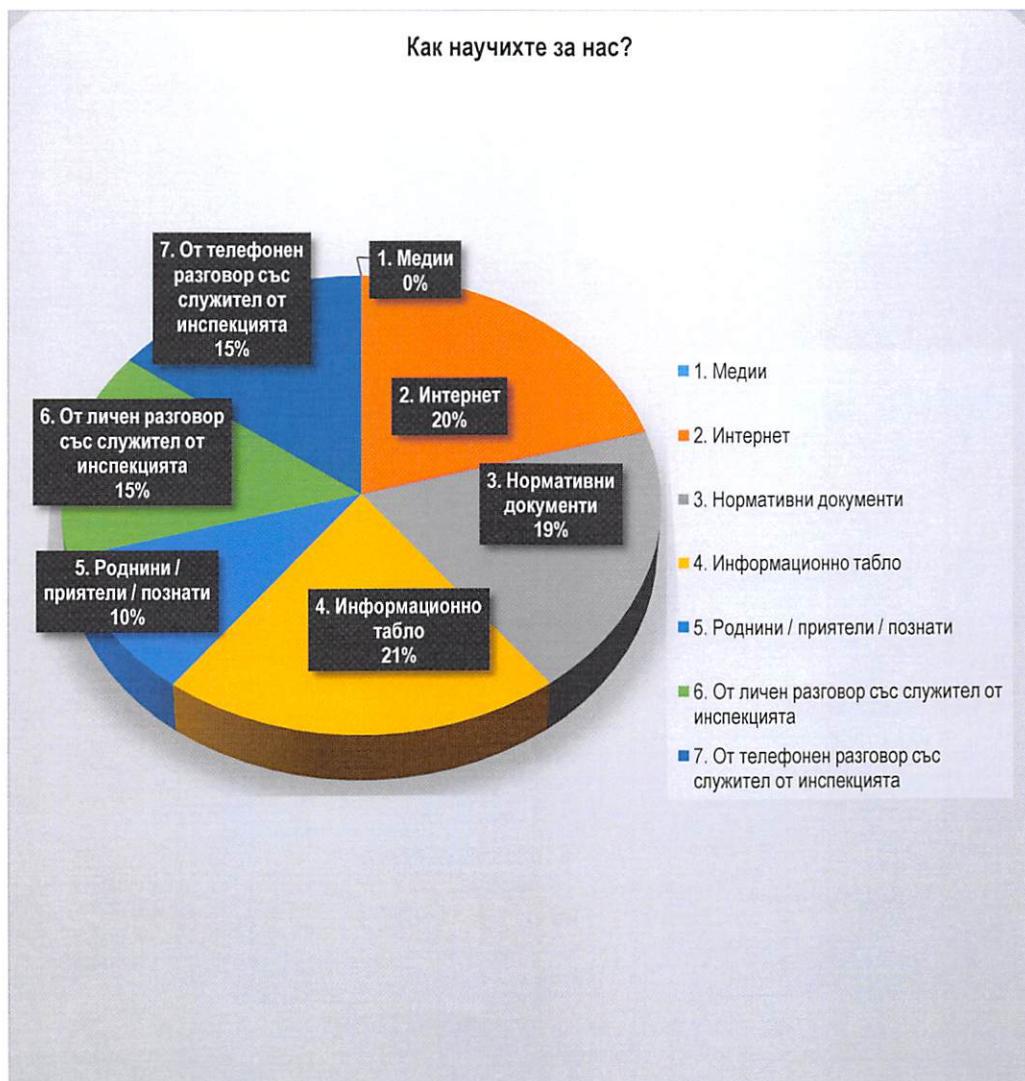
3. Устните обяснения, които дават служителите, преценявате като:  
в) Точни



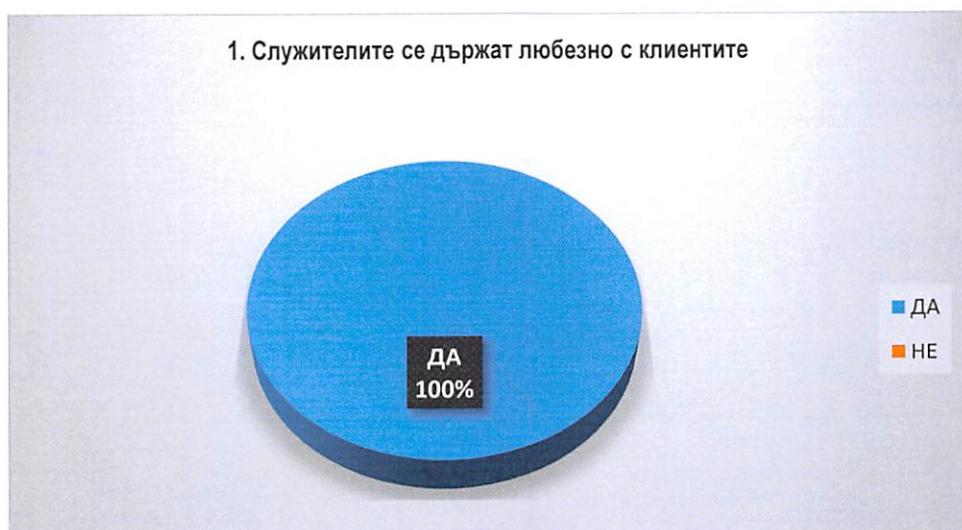
3. Устните обяснения, които дават служителите, преценявате като:  
с) Пълни



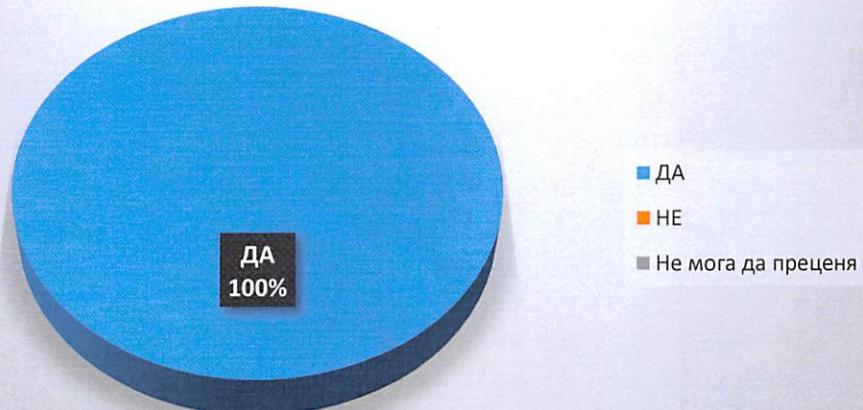
### III. КАНАЛИ ЗА ДОСТЪП ДО ИНФОРМАЦИЯ



### IV. ОТНОШЕНИЕ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ КЪМ КЛИЕНТИТЕ



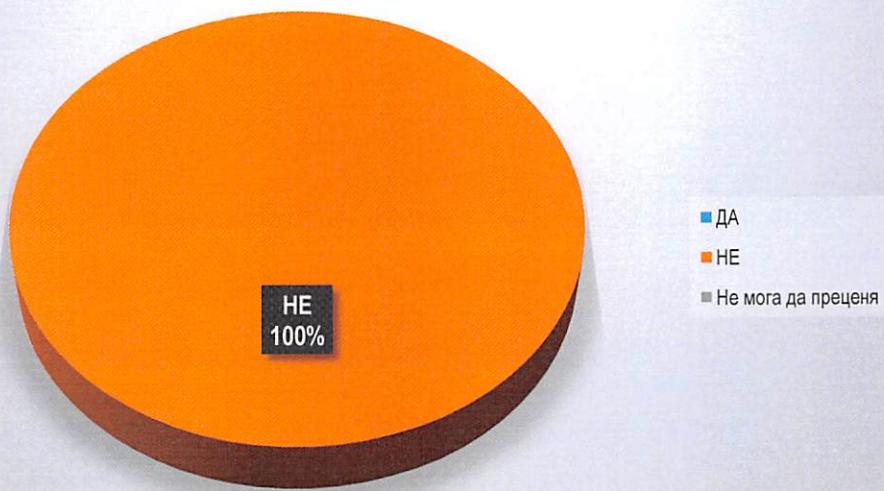
2. Служителите се отнасят с мен по същия начин, както с останалите клиенти



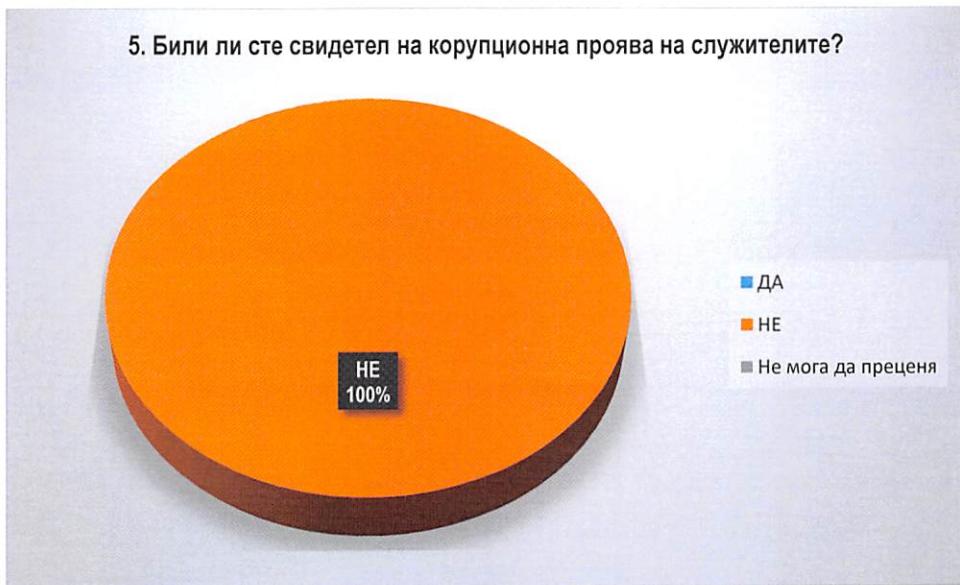
3. За колко време бяхте обслужен/a?



4. Предложиха ли Ви да ускорите по незаконен начин изпълнението на административната услуга?



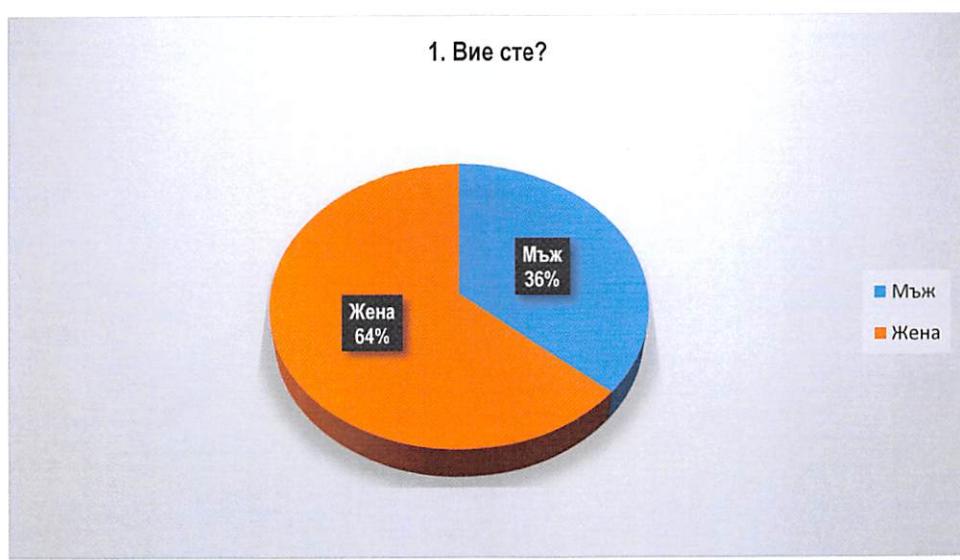
5. Били ли сте свидетел на корупционна проява на служителите?



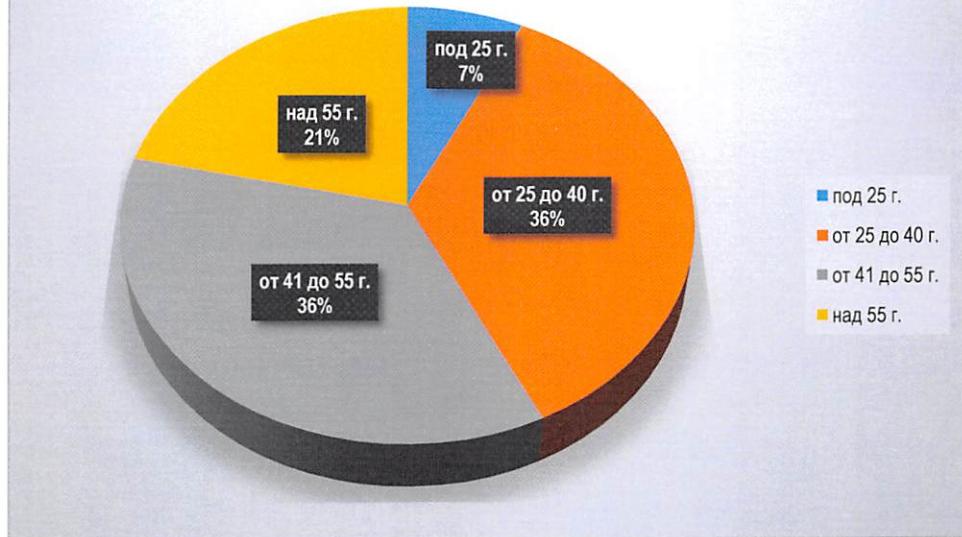
V. ЗОНИ НА ПОДОБРЕНИЕ



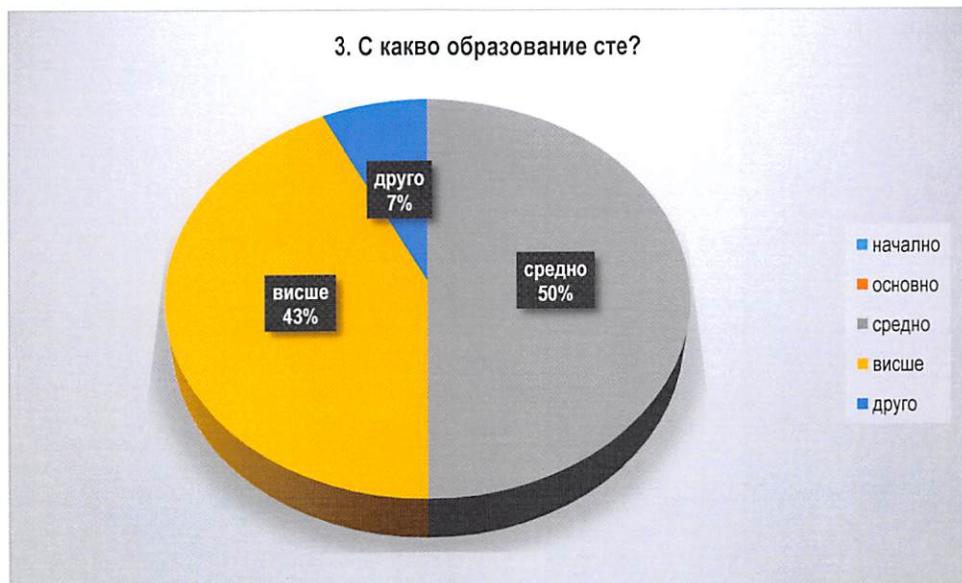
VI. ЗА САМИТЕ ВАС



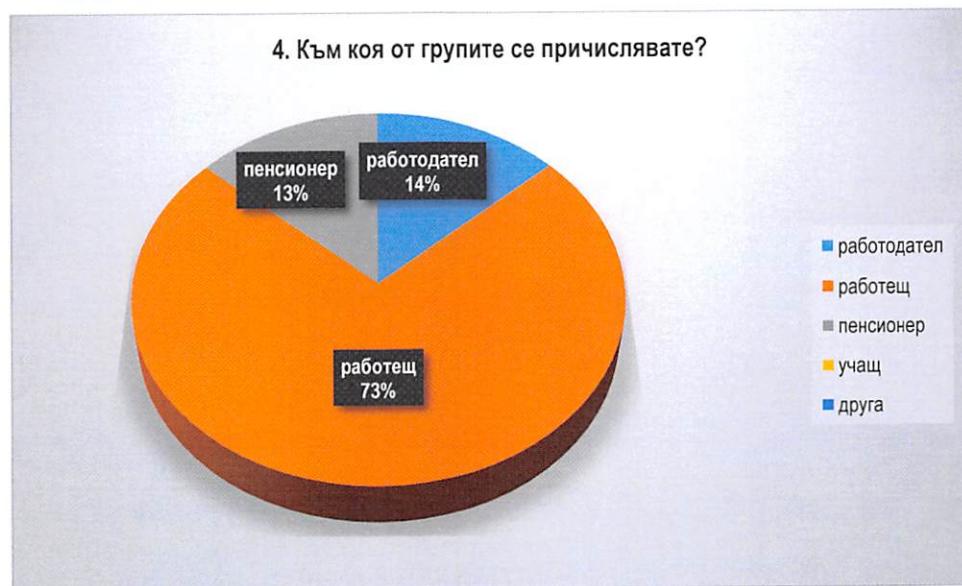
## 2. На колко години сте?



## 3. С какво образование сте?



## 4. Към коя от групите се причислявате?



## **ОБОБЩЕНИЕ НА ОБРАБОТЕНИТЕ РЕЗУЛТАТИ ОТ ИЗВЪРШЕНИЯ АНАЛИЗ:**

Незначителен брой от ежедневния поток потребители на административните услугите на инспекцията са пожелали да изразят личната си позиция за осъществяваното административно обслужване, а предоставения достъп до средствата за обратна връзка е свободен и анонимен. 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.

През отчетния период 100% от респондентите са отбел亚зали 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 й.

100% от участниците в анкетното проучване са отбелязали отрицателни отговори на въпросите свързани с получени предложения за ускоряване на процедурите по незаконен начин, както и корупционни прояви на служителите.

93% от анкетираните са доволстворени от информацията, която са получили от служителите на фронт офиса, като я намират за ясна и лесно разбираема, а 7% са посочили отговор „не мога да преценя“.

92% от респондентите са посочили положително отношение към писмено представената административно представена информация, като считат, че същата е ясна и лесно разбираема, а само 8% от тях са изявили отрицателна позиция.

На въпроса, който касае времето, за което клиента е бил обслужен, 86% от анкетираните са отговорили, че не се е налагало да чакат, което е в рамките на обслужване до 10 минути, 7% в рамките на до 20 минути и 7% над 20 минути.

По отношение на честотата на ползване на услугите на инспекцията: 36% посочват много често, 37 % няколко пъти годишно, а 27% веднъж годишно.

79% от респондентите са посочили, че лесно намират информация за услугите извършвани от РЗИ-Софийска област, 14% не са изразили оценка, а 7% са изразили отрицание.

57% от анкетираните са отбелязали, че не за първи път ползват услугите на инспекцията, а 43% са се възползвали за първи път.

По въпроса, свързан с формите за обслужване, които се нуждаят от подобреие, 3-ма от анкетираните са изразили мнение, че е необходима промяна на качеството на предоставената информация, 2-ма са отбелязали необходимост от промяна на количеството на предоставената информация, 1 участник е изразил мнение за подобреие по отношение достъпа до информация, а 9 от респондентите не са отбелязали отговор.

На въпроса „Как научихте за нас?“ мненията са разнотипни – 20% от интернет, 21% от информационно табло, 19% от нормативни документи, по 15% са отговорите, свързани с информация по телефон, 10% от роднини/познати.

В анкетното проучване са взели участие 14 участника, от които 64% жени и 36 % мъже.

## **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 малкия дял на негативните оценки, направените предложения за подобреие от страна на потребителите на услуги, може да се обобщи, че административното обслужването в РЗИ – Софийска област поддържа добро ниво, както през последното шестмесечие, така и през предходния период, с които се съпоставя.

По-голямата част от потребителите, участващи 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 на изпълнение и

качество на изпълнение и оценяват положително действията на РЗИ – Софийска област.

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 изгoten в изпълнение на заповед № РД-02-6/10.01.2020 г. на директора на РЗИ- Софийска област.