РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ

П Л О В Д И В

УТВЪРДИЛ,
ДИРЕКТОР РЗИ – ПЛОВДИВ:
/ Д-Р СИЙКА ДИМЧЕВА, д.м./

ДОКЛАД

ЗА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ПРОУЧВАНЕ И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ – ПЛОВДИВ ЗА ПЕРИОДА 01.01.2023 год. – 31.12.2023 год.

Административното обслужване в РЗИ – Пловдив се осъществява при задължително спазване на стандартите, описани в Хартата за правата на потребителя на административни услуги и в Наредбата за административното обслужване.

Прилаганите в РЗИ – Пловдив стандарти за качество на административното обслужване, както и мисията и визията на инспекцията са уредени във Вътрешните правила за реда и организацията на административното обслужване в РЗИ - Пловдив.

Съобразно изискванията, които са разписани в Наредбата за административното обслужване, ние периодично изследваме, анализираме и оповестяваме удовлетвореността на потребителите от административното обслужване, като правим това четири пъти годишно.

При измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги се ръководим от следните цели:

подобряване на достъпа до административни услуги и повишаване на качеството им; улесняване на гражданите и физическите лица при получаването на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентираните срокове; проучване на оценката на потребителите на административни услуги за административното обслужване в РЗИ – Пловдив; събиране на конкретни предложения на потребителите на услуги за административното обслужване с цел повишаване на удовлетвореността; анализ на резултатите и оценка на факторите с цел предприемане на мерки за подобряване на административното обслужване.

През 2023 год. приложихме следните методи за обратна връзка и измерване удовлетвореността на потребителите:

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
4. анализ на медийни публикации;
5. таен клиент.

1. Извършване на анкетни проучвания. Основните цели на този метод са установяване нивото на удовлетвореност на потребителите от предоставяните от РЗИ – Пловдив административни услуги, както и получаване на информация във вид на коментари и препоръки към административното обслужване. За целите на проучването е разработена и утвърдена бланка на анкетна карта, като всеки от въпросите в нея изпълнява конкретна задача, допринасяща за структуриране на анализ и определяне нивото на удовлетвореност.

Бланките на анкетни карти са поставени в ЦАО – на видно място, до което потребителите на административни услуги имат свободен достъп. До бланките е разположена кутия за пускане на попълнените карти, специално обозначена за целта. 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 – Пловдив и е с доброволен принцип за участие. През периода 01.01.2023 год. - 31.12.2023 год. потребителите на административни услуги, предоставяни от РЗИ – Пловдив, са осъществили обратна връзка по този метод чрез попълването на 2 броя анкетни карти.

От извършения анализ могат да се направят следните заключения:

Попълнените анкетни карти са от физически лица, работещи в сферата на образованието и в сферата на спорта.

По отношение на възраст и образование: лицата са с висше образование и са на възраст 39 и 52 години /т.е. в активна възраст/.

На въпросите е отговорено по следния начин:

На 1-ия въпрос: „Лесно достъпно ли е помещението, в което се помещава Центъра за административно обслужване на РЗИ – Пловдив?“ – отговора е „4“, което е най-високата оценка, т.е. 100% удовлетвореност;

На 2-ия въпрос: „В рамките на законоустановения срок ли беше извършена желаната от Вас административна услуга от РЗИ- Пловдив?" - отговора е „ДА", което е 100 % удовлетвореност;

На 3-ия въпрос „Обслужилият Ви персонал беше ли компетентен?" отговора е „4“, което е най-високата оценка, т.е. 100% удовлетвореност;

На 4-ия въпрос: „Обслужването беше ли любезно?" – отговора е „4“, което е най-високата оценка, т.е. 100% удовлетвореност;

На 5-ия въпрос: „Оказаха ли Ви съдействие служителите при попълването и подаването на документите?" - отговора е „4“, което е най-високата оценка, т.е. 100% удовлетвореност;

На 6-ия въпрос: „Предпочитате ли предоставянето на административни услуги по електронен път" – отговорът е „ДА“;

На 7-ия въпрос: „Удовлетворен/а ли сте от организацията по предоставяне на услуги и качеството на обслужването?"– отговора е „4“, което е най-високата оценка, т.е. 100% удовлетвореност;

На 8-ия въпрос: „Получихте ли необходимата Ви информация относно желаната от Вас административна услуга?“– отговора е „4“, което е най-високата оценка, т.е. 100% удовлетвореност;

На 9-ия въпрос: „Удовлетворени ли сте от предоставените Ви от РЗИ – Пловдив възможности за заплащане на таксата по предоставяната Ви услуга отговора е „ДА", което е 100 % удовлетвореност.

Както може да се обобщи, общата оценка на удовлетвореността е 100 %.

Изказани препоръки НЯМА.

2. Провеждане на консултации със служителите

Консултациите със служителите са метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите, при който се използват основно впечатленията на служителите, които контактуват ежедневно с потребителите в хода на осъществяване на административното обслужване - служителите в ЦАО, както и впечатленията на служителите от специализираната администрация. Тези консултации се провеждат под формата на работни срещи, които имат неформален характер и целят да бъдат открити и минимизирани евентуални пропуски в дейността ни.

Целта им е да се възприеме и от останалите служители непосредствените възприятия от служителите на ЦАО за удовлетвореността или неудовлетвореността на ползвателите на административните услуги, които предоставяме.

Имат за цел и да могат служителите от ЦАО да имат и непосредствени възприятия и от служителите в специализираните администрации.

Служителите от центъра 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.

На място в центъра за административно обслужване или по телефона потребителите получават необходимата информация, свързана с подаването на документи или със сроковете за изпълнение на административната услуга, удовлетворени са от обслужването и устно благодарят за отзивчивостта на служителите. Не са постъпвали жалби и сигнали по отношение на административното обслужване.

3. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали.

Същите могат да бъдат подадени в РЗИ - Пловдив по пощата, факс, електронна поща или лично, както и в пощенската кутия за предложения, жалби и сигнали.

През периода 01.01.2023 год. – 31.12.2023 год. е постъпил един сигнал до директора на инспекцията, но той не е свързан с административното обслужване, защото касае спазване на работното време от служителите на специализираната администрация.

През периода са постъпили 8 /осем/ благодарствени писма от ползватели на предоставените от нас услуги.

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

4. Анализ на медийните публикации.

Проследяват се и се анализират медийните публикации. През 2023 г. имаше редица материали в средствата за масово осведомяване свързани с дейността на РЗИ – Пловдив, като орган осъществяващ държавната здравна политика на територията на област Пловдив.

В публикациите не е имало данни, насочени към административното обслужване.

5. Използване на метода „таен клиент“ като възможна връзка за оценяване на отношението на потребителите от предоставяните административни услуги:

От извършеното проучване става ясно, че лицето, което играе ролята на „таен клиент“ получава бързо, вежливо и компетентен обслужване от служителите на ЦАО и специализираната администрация.

Изводи:

Въз основа на получените резултатите може да се направят следните изводи за административното обслужване в РЗИ - Пловдив:

1. През 2023 г. всички анкетирани дават положителна оценка за работата в инспекцията.

2. Работата на служителите е оценена като компетентна и качествена, с добро отношение към потребителя.

3. Най-често за източник на информация се ползва интернет страницата на инспекцията. Има отзиви, че информацията е достъпна и удовлетворяваща в раздел „здравна информация“, в който се публикува епидемичната обстановка и мониторингът на водата по населени места. Като източник на информация се ползват и консултациите по телефона със служителите от ЦАО и специализираните звена.

През годината бяха предприети действия за подобряване на административното обслужване в РЗИ – Пловдив:

Актуализирахме редица вътрешни правила във връзка с измененията през 2023 год. на Административнопроцесуалния кодекс, Закона за достъп до обществена информация, Закона за противодействие на корупцията и др.

Надградихме интерактивана карта, показваща локацията на инспекцията. Същата има функциите да предоставя gps локации и упътване към гражданите с различни методи на придвижване до нас: градски транспорт, собствен автомобил, пешеходно разстояние. Моделът дава и натовареността на посещенията на локацията на РЗИ - Пловдив.

През 2024 год. РЗИ - Пловдив ще продължи да търси активно мнението на потребителите на административни услуги и да се съобразява с техните предложения, с цел подобряване нивото на обслужване. Предвидени са следните мерки за подобряване на административното обслужване и повишаване доверието и удовлетвореността на потребителите:

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

2. Повишаване на професионалната подготовка на служителите в ЦАО.

3. Надграждане на предоставяните от нас електронни административни услуги.

Изготвил:

Гл. секретар [redacted]