РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО
РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ - ЯМБОЛ

ГОДИШЕН ДОКЛАД

ЗА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ПРОУЧВАНЕ И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ – ЯМБОЛ

за периода 01.01.2024 г. – 31.12.2024 г.

Настоящият доклад е изготвен и публикуван на интернет страницата на РЗИ – Ямбол в изпълнение на нормативните задължения на чл. 24, ал. 6, 7 и 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО).

Съгласно НАО, потребител е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административно обслужване чрез заявления/искания за издаване на индивидуални административни актове за предоставяне на административни услуги, за извършване на други административни действия по искания, уведомления и декларации, които са предвидени в нормативен акт, сигнали, предложения, жалби и други и/или които осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.

За да отговори на нуждите и очакванията на потребителите и за подобряване на административното обслужване, РЗИ-Ямбол изследва и оповестява тяхната удовлетвореност от предоставените услуги. Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва един път годишно. В резултат на получената и анализирана информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се предприемат действия за подобряване на административното обслужване.

Настоящото проучване е насочено към всички потребители на услуги в РЗИ- Ямбол и е на доброволен принцип за участие. Целта на изследването е установяване на:

1. Нивото на удовлетвореност на гражданите във връзка с получаване на информация от инспекцията.

2. Нивото на удовлетвореност на гражданите от сроковете на издаване на съответните документи.

3. Нивото на удовлетвореност от отношението на служителите на РЗИ-Ямбол.

Главната цел на проучването и измерването на удовлетвореността е повишаване качеството на административното обслужване, извършвано от РЗИ – Ямбол, с насоченост към всички потребители.

Измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги се ръководи от следните цели:

- ✓ Подобряване достъпа до административните услуги и повишаване качеството им;

- ✓ Улесняване гражданите и юридическите лица при получаването на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентираните срокове;
- ✓ Предоставяне на заинтересованите лица професионална консултация за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга;
- ✓ Събиране на конкретни предложения от потребителите на услуги за административното обслужване с цел повишаване на удовлетвореността.
- ✓ Надеждна обратна връзка от клиента и извличане на поука от направените коментари;
- ✓ Повишаване качеството на крайния продукт при различните административни услуги;
- ✓ Извършване, измерване и публикуване оценките за удовлетвореност на потребителите.

Регионална здравна инспекция - Ямбол осъществява държавната здравна политика на територията на областта, като предлага и осъществява 33 административни услуги в областта на общественото здравеопазване, вписани в Административния регистър по чл. 61 от Закона за администрацията. Описанията на услугите и стандартизираните образци на заявления са публикувани на интернет страницата на РЗИ.

Организацията на административното обслужване в РЗИ – Ямбол е уредена с утвърдените Харта на клиента, Вътрешни правила за организация на административното обслужване и процедури за извършване на услугите, които са публикувани на интернет страницата на инспекцията. През 2023 г. са предоставени общо 3380 бр. административни услуги.

Броят издадени актове по ЗОАРАКСД и предоставени услуги за отчетния период са както следва:

- Регистрация – 2756 бр.;
- Разрешение – 1 бр.;
- Удостоверение – 241 бр.;
- Съгласуване – 1 бр.;
- Други – 381 бр;

Платените услуги са били 3091 бр., а безплатните 289 бр.

Административното обслужване на граждани в РЗИ-Ямбол се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс (АПК) и Наредбата за административното обслужване.

Общата цел е облекчаване и подобряване на административното обслужване на гражданите и бизнеса чрез прилагане на организационния принцип “едно гише”, отчитайки и другите мерки за подобряване на административното обслужване.

Визията на администрацията е от голямо значение за успешното подобряване на административните услуги. Администрациите на изпълнителната власт и другите организации и юридически лица, предоставящи публични услуги, поставят като приоритет в работата си удовлетвореността на обществото от техните действия. Те осигуряват предоставянето на качествени услуги по отзивчив, прозрачен и ефективен начин, в контекста на по-широката реформа в държавната администрация.

При осъществяване на административното обслужване потребителите на административни услуги контактуват с администрацията на РЗИ чрез Центъра за административно обслужване (ЦАО), обособен в административната сграда, с удобен достъп за хора с двигателни проблеми и колички.

В Хартата на клиента, поставена на видно място в Центъра за административно обслужване и публикувана на интернет страницата на РЗИ, са обявени прилаганите стандарти за качество на административното обслужване, както и възможностите за подаване на сигнал, предложение или жалба във връзка с административното обслужване.

В изпълнение на задълженията по чл. 24 от Наредбата за административното обслужване, РЗИ-Ямбол е създала възможност за обратна връзка от потребителите чрез използване и прилагане на следните задължителни методи за обратна връзка:

- Извършване на анкетни проучвания;
- Анализ на постъпилите сигнали, предложения, жалби и похвали;
- Провеждане на консултации със служителите;
- Анализ на медийни публикации;
- Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“.

1. Извършване на анкетни проучвания. Разработена е анкетна карта, до която потребителите на административни услуги имат свободен достъп на местата, където се извършва административното обслужване.

Анкетната карта съдържа 10 въпроса и полета, в които потребителят може да даде мнение и препоръки за подобряване на административното обслужване. Всеки от въпросите изпълнява конкретна задача, допринасяща за структуриране на анализ и определяне нивото на удовлетвореност.

През периода 01.01.2024 г. - 31.12.2024 г. потребителите на административни услуги, са осъществили обратна връзка относно административното обслужване чрез попълнени 8 анкетни карти, като всички те са попълнени на място в сградата на РЗИ - Ямбол при получаване на административна услуга.

Потребителите са дали следните оценки и отговори в анкетите за работата на администрацията, свързана с административното обслужване:

1. Използвали ли сте до сега услуги на РЗИ-Ямбол? - всички потребители са използвали услуги на РЗИ-Ямбол.
2. Какъв е вида на използваната от вас услуга? – 5-ма са заверявали здравна книжка, един е искал издаване на удостоверение за осигурителен стаж, един е искал изготвяне на становище за шум, един е заявил издаване на препис от решение на ТЕЛК.
3. Информацията, поместена в информационните табла описва ли ясно, разбираемо, точно и пълно извършваните от нас услуги? – всички потребители са посочили отговор „да“.
4. Служителите отнасят ли се към Вас вежливо и с уважение? – в 8 от попълнените анкети потребителите са отговорили с „да“.
5. Как бихте оценили компетентността на нашите служители? - оценки „отлична” в 5 анкети, оценки „много добра” в 3 от анкетите.
6. За колко време бяхте обслужени? – в 5 анкети е посочен отговор „до 10 минути“ , в две – „до 20 минути“ и една – „до 30 минути“.
7. Каква е Вашата оценка за качеството на извършваните услуги? - в 2 от попълнените анкети са отговорили „много добро“, в 5 – „отлично“, в 1 – „добро“.
8. Обстановката в която се предоставя услугите – всички граждани са отговорили, че достъпът до сградата е лесен и ориентирането в сградата е лесно.
9. Кои елементи от обслужването, според Вас се нуждаят от подобрения? - в 1 от попълнените анкети е посочено „компетентността на служителите“, а останалите 7 са посочили, че не могат да преценят.

10. Били ли сте обект на корупционни действия от страна на служител на РЗИ? – всички анкетирани са отговорили с „НЕ“.

Служителите на РЗИ-Ямбол изпълняват задълженията си добросъвестно. Няма подавани сигнали за корупционни действия от страна на служителите и потребителите на услуги са доволни и удовлетворени от качеството на предоставяните услуги.

Анализът на попълнените анкетни карти показва следните резултати:

- Попълнилите анкетата потребители вече са ползвали услуги, предоставяни от РЗИ;
- Потребителите лесно са намерили информация за интересуващата ги административна услуга, а така също и мястото, където да бъдат обслужени;
- Всички анкетирани потребители на услуги са доволни от отношението на служителите на РЗИ – Ямбол към тях;
- Всички анкетирани потребители са посочили, че не са били обект на корупционни действия от страна на служител на РЗИ-Ямбол.

2. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали. Същите могат да бъдат подадени в РЗИ – Ямбол по пощата, факс, електронна поща или лично, както и в пощенската кутия за предложения, жалби и сигнали.

През периода 01.01.2024 г. – 31.12.2024 г. не са постъпвали сигнали, предложения, жалби или похвали, касаещи административното обслужване в инспекцията.

3. Провеждане на консултации със служителите.

През 2024 г. регулярно са провеждани срещи и консултации между служители от ЦАО, служители от специализираната администрация, директори на дирекции и главния секретар, на които са обсъждани възприятията и впечатленията им от осъщественото административно обслужване и получените в преки контакти с потребителите съвети, мнения и препоръки. При обсъжданията на провежданите срещи са обобщавани поставяните от потребителите въпроси с цел разработване на рубрика „Най-често срещани въпроси и отговори“ на официалната интернет страница на РЗИ.

4. Анализ на медийните публикации. Всекидневно се проследяват медийните публикации в печатните и електронни медии. През 2024 г. не са идентифицирани публикации, насочени към административното обслужване в РЗИ-Ямбол.

5. Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“.

Съгласно приетата Методология за измерване на удовлетвореността на потребителите, методът се прилага от 2022 г., като включва:

- Наблюдения по телефона от оценяващия или контролиращия ръководител на Центъра за административно обслужване в РЗИ за проследяване цялостната организация по предоставяне на административни услуги. Не са констатирани неизпълнения или пропуски. Служителите спазват стандартите за време за изчакване за приемане на телефонни обаждания и идентификация при водене на телефонни разговори.

Общо резултатите от оценяването на удовлетвореността на потребителите по различните методи, както и липсата на постъпили сигнали, предложения или жалби във връзка с административното обслужване, показват удовлетвореност на потребителите от качеството на предлаганите административни услуги в РЗИ – Ямбол.

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

1. През 2024 г. 100 % от анкетираните потребители на административни услуги дават положителна оценка за работата в инспекцията.

2. Активността на потребителите на административни услуги в електронните средства за обратна връзка е ниска.

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

4. Най-често за източник на информация се ползва интернет страницата и личен разговор със служителите на администрацията;

5. Никой от потребителите не е предлагал финансови или материални облаги на служители във връзка с административното обслужване.

Предприемане на действия за подобряване на административното обслужване.

През 2025 г. РЗИ - Ямбол ще продължи да търси активно мнението на потребителите на административни услуги и да се съобразява с техните предложения, с цел подобряване нивото на обслужване.

Гражданите ще бъдат насърчавани за попълване на анкетни карти за оценка на качеството при предоставяните административни услуги.

Ще продължи извършването на наблюдения по метода „таен клиент“ и провеждането на консултации със служителите като допълнително въведени методи за обратна връзка и изследване на удовлетвореността на потребителите.

Ще бъде актуализирана рубриката „Най-често срещани въпроси и отговори“ на интернет страницата на РЗИ.

Няма да приключи и поддържането на открит диалог с потребителите, с цел подобряване и усъвършенстване на административното обслужване и повишаване удовлетвореността на потребителите.

Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността, ще се уведомяват чрез интернет страницата ни за предприетите действия и за резултатите от тях.

В заключение от информация през 2024 година, може да се направи извода, че РЗИ-Ямбол спазва всички критерии за законосъобразно и отзивчиво административното обслужване и ще продължава да работи за поддържане на добрите практики в обслужването и за оптимизиране на административния процес, с цел удовлетворяване на потребителите на административни услуги.

Дата: 14.02.2025 г.

Изготвил: /п/
Донка Желева
Гл.секретар

Съгласувал: /п/
д-р Радостина Калчева-Николова
Директор на РЗИ-Ямбол