



## ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДВОЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ СТОЛИЧНА РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПРЕЗ 2023 ГОДИНА

Настоящият доклад е изготвен на основание чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО) и Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Столична РЗИ, във връзка с нормативното изискване за измерване и управление удовлетвореността на потребителите.

### **I.Обща информация относно Административното обслужване в Столична РЗИ**

Административното обслужване в Столична регионална здравна инспекция е организирано на принципа "едно гише" чрез изграден Център за административно обслужване (ЦАО) с адрес: гр. София 1233, ул. „Враня” 20, разположен на втория етаж в сградата на Столична РЗИ.

Приемът на документи се осъществява без прекъсване от 08:30 ч. до 17:00 часа, а в случаите, когато пред гишето има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

Организацията на административното обслужване и документооборота се извършват съгласно утвърдени Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Столична РЗИ, Инструкция за движение на документооборота в Столична РЗИ, Вътрешни правила за документооборота на електронни документи и за електронната обработка на документи на хартиен носител в Столична РЗИ.

Обратната връзка може да се осъществява чрез използване и прилагане на следните методи:

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. извършване на наблюдения по метода "таен клиент";
4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;

5. анализ на медийни публикации;
6. провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи;
7. описание на пътя на потребителя;
8. провеждане на социологически проучвания;
9. осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез "горещ телефон";
10. осигуряване на приемно време за граждани и организации;
11. анализ на вторична информация.

За Столична РЗИ методите за обратна връзка са описани по-долу.

## **II. Методи за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:**

1. Извършване на анкетни проучвания;
2. Провеждане на консултации със служителите;
3. Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. Анализ на медийни публикации;
6. Осигуряване на постоянна телефонна линия чрез „горещ телефон“;
7. Осигуряване на приемно време за граждани и организации.

## **III. Резултати от събраната информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:**

### **1. Извършване на анкетни проучвания**

С цел получаване на актуална и ефективна обратна връзка от гражданите и организациите в сградите на Столична РЗИ ежегодно се реализират проучвания на общата удовлетвореност на потребителите по показатели – предоставяне на информация, сроковете на издаване на документи, отношението на служителите и др.

Анкетните карти са събирани в трите сгради на инспекцията на ул. „Враня” № 20 (на втория етаж, както и на първия, четвъртия и петия етаж), на ул. „Цар Симеон” № 169 А и на ул. „Д. Греков” № 2.

## 1. УДОВЛЕТВОРЕНОСТ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

### 1.1. ПОЛУЧИХТЕ ЛИ ИСКАНАТА ОТ ВАС ИНФОРМАЦИЯ?

По отношение получената информация 4/5 от потребителите дават положителен отговор на въпроса дали са получили точна и изчерпателна информация от служителите на Столична РЗИ. Този показател съставлява най-голям дял от отговорите на гражданите и остава несъществено променен в сравнение с предходния отчетен период.

В сравнение с предходния отчетен период тази година се отчита повишаване на дялът на потребителите дали отговор „До известна степен“. Продължава тенденцията на прогресивно намаляващ процент отговорили негативно, като в сравнение с 2022 година отговорилите с „Не“ са с повече от 50 % по-малко. Този на не отговорилите е изцяло отпаднал.

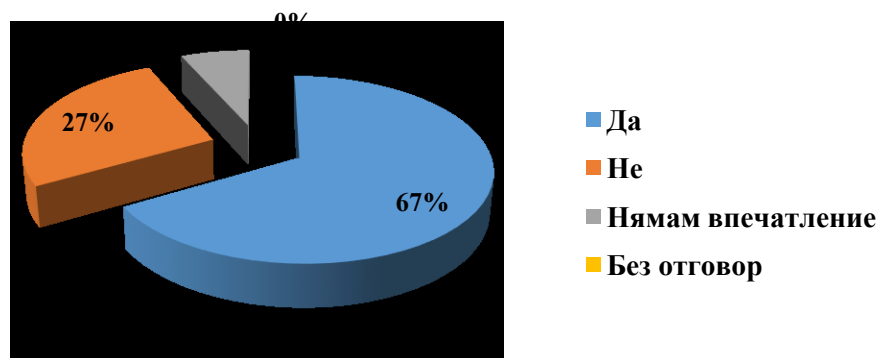


### 1.2. ИЗДАДЕНИ ЛИ БЯХА В СРОК ИСКАНИТЕ ОТ ВАС ДОКУМЕНТИ?

Почти  $\frac{3}{4}$  от ползвателите на различни услуги в Столична РЗИ са посочили, че са спазени законоустановените срокове при издаване на документи. През тази година се отчита и повишение на броя граждани, които са посочили отрицателни отговори. Това само по себе си е индикатор, който дава ценна информация при изготвяне на нови процедурни практики, които имат за цел да повишават нивото при обслужване на граждани и организации, ползващи предоставяните от Столична РЗИ административни услуги. Дялът на отговорилите „нямам впечатление“ също е по-нисък от този в предходния отчетен период, а не отговорили на този въпрос изцяло липсват.

Получените данни отчитат позитивите, които произтичат от внедрените и прилагани възможности за извършване на услуги Online и непрекъснатият процес на повишаване на квалификацията на служителите.

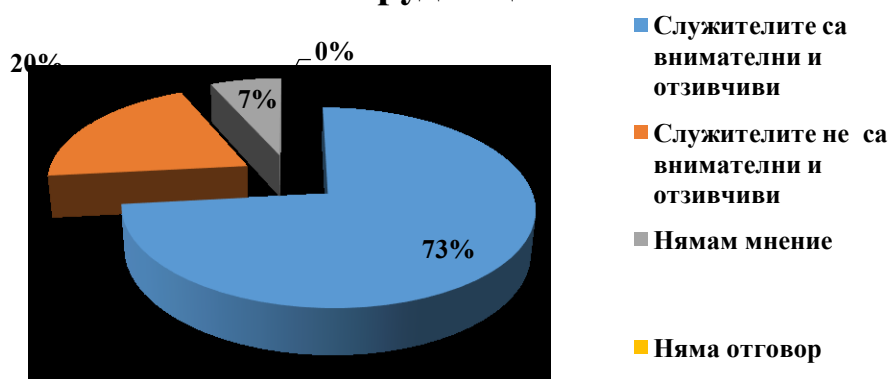
## Издадени ли бяха в срок исканите документи?



### 1.3. КАК СЕ ОТНЕСОХА КЪМ ВАС НАШИТЕ СЛУЖИТЕЛИ?

През 2023 година близо  $\frac{3}{4}$  от гражданите и организацияте, които ползват административните услуги предоставяни от Столична РЗИ са отговорили положително на въпроса, имащ отношение към начина на обслужване от страна на служителите. Наличието на отговори, които съобщават за неотзивчиво поведение е повод за особено внимание с цел да се създаде модел на поведение, недопускащ подобно убеждение у ползвателите на административни услуги предоставяни от Столична РЗИ. Интерес предизвиква наличието на граждани, които са посочили отговор „Нямам впечатление“ котето създава впечатление за липса на отношение и разбиране към дейностите и процесите, които се изпълняват в Столична РЗИ.

## Как се отнесоха към Вас нашите сътрудници?



### 1.4. ОЦЕНКИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА ДЕЙНОСТТА НА СТОЛИЧНА РЗИ

В тази част обичайно са представени препоръки и предложения от потребителите на административни услуги за подобряване на дейността на Столична РЗИ. Получените тази година предложенията и препоръките за подобряване на дейността са обобщени както следва:

*Таблица* *Оценки и предложения*

Положителна оценка на обслужването.
Увеличаване на обема от информация, която да е достъпна по телефон.
Подобряване на сградата с цел улесняване на извършваните дейности и предоставяните услуги.
Увеличаване на обема от информация, която да е достъпна на интернет сайта на институцията.
Увеличаване на броя служители, които пряко работят с граждани и организации.

В свободно попълнени анкетни бланки (липсват отговори на въпросите) са посочени предложения, които нямат пряко отношение към дейността на Столична РЗИ. Такива са посочили необходимост от извършване на промени в нормативната база в сферата на здравеопазването.

Не липсват и анкети с отразена благодарност към служители за адекватна, компетентна и професионална реакция при създали се казусни обстоятелства.

При изразените мнения и препоръки се наблюдава разнообразие, като категорично положителните оценки са осезаемо повече от напълно отрицателните.



## 2. Провеждане на консултации със служителите

През 2023 г. регулярно и при необходимост са провеждани срещи и консултации между служители от ЦАО, служители от общата и специализираната администрация, директори на дирекции и главния секретар, на които са обсъждани проблеми и впечатления от

осъщественото административно обслужване и получените в преки контакти с потребителите съвети, мнения и препоръки.

### **3. Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“**

През 2023 г. методът „таен клиент“ е приложен чрез обаждания на обявените телефони за контакт с Центъра за административно обслужване от оценяващия и контролиращия ръководител. В резултат на наблюдението се констатира, че служителите в Центъра за административно обслужване спазват стандартите за време за изчакване за приемане на телефонни обаждания и идентификация при водене на телефонни разговори.

През отчетната година на са провеждани външни наблюдения по метода „таен клиент“ от ведомства и организации.

### **4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали**

През 2023 г. жалбите са предимно свързани с работата на РКМЕ. Въпреки, че голяма част от изнесените в жалбите обстоятелства не са в правомощията на РКМЕ – София град, на жалбоподателите се отговаря своевременно и се дават необходимите указания.

През отчетния период не са постъпвали предложения за подобряване на работата на Столична РЗИ. При организация на работата се вземат предвид нивото на удовлетвореност на гражданите и се правят корекции в процеса на работа.

### **5. Медийни публикации**

През 2023 г. няма констатирани медийни публикации относно процеса на административно обслужване от Центъра за административно обслужване на Столична РЗИ.

### **6. Осигуряване на постоянна телефонна линия чрез „горещ телефон“**

За нуждите на гражданите е осигурена постоянна телефонна линия чрез „горещ телефон“ за сигнали, предложения, жалби и похвали. Във връзка с административното обслужване през 2023 г. на телефона в СРЗИ не са постъпвали сигнали, предложения, жалби и похвали.

### **7. Осигуряване на приемно време за граждани и организации**

Директорът на СРЗИ приема граждани и организации всеки ден в рамките на работното време след предварително уговорена среща на обявения за целта телефон.

Заместник – директорите, главният секретар и директорите дирекции приемат граждани и организации всеки вторник и четвъртък от 8.30 ч. до 9.30 ч.

## **IV. Изводи**

При обработване на получените данни прави впечатление, че през 2023 г. броя на гражданите и организациите, които са изразили своето мнение чрез попълване на анкетни карти за нивото на предоставяните от Столична РЗИ административни услуги се е увеличил сравнение с предходния отчетен период. Това е индикатор за критичното отношение на ползвателите на предоставяните от инспекцията услуги и е носител на важна информация в

процеса на разработване на нови и подобряване на вече въведени практики. Начинът на попълване на анкетните карти също говори за ангажираността на потребителите. Относителните дялове на не отговорилите на различните въпроси клони към 0%. Почти изцяло липсват частично попълнени или некоректно попълнени анкети. Има такива, които съдържат коментари, които са косвено относими към дейността на институцията.

Броят на поздравителните адреси постъпили по електронен път също е повишен в сравнение с 2022 г.

Анализът на резултатите показва повишаване на броя на гражданите, които са посочили средни стойности при попълване на анкетните карти в частта, която се отнася към нивото на удовлетвореност. През 2023 г. общото ниво на удовлетвореност остава сравнително високо.

Констатира се понижаване на броя граждани използвали безплатни услуги.

Данните показват, че след рязкото повишаване на нивото на удовлетвореност на гражданите и организациите потребители на административните услуги предоставяни от Столична РЗИ в предходният отчетен период, през 2023 г. общото ниво на удовлетвореност остава сравнително високо. Броят на неформално описаните благодарности към служители се увеличава, което показва личната им ангажираност в процеса на изпълнение на служебните им задължения. Броят на поздравителните адреси постъпили по електронен път също е повишен в сравнение с 2022 г. Анализът на резултатите показва повишаване на броя на гражданите, които са посочили средни стойности при попълване на анкетните карти в частта, която се отнася към нивото на удовлетвореност.

С повишаване на броя граждани и организации ползвали предоставяните от Столична РЗИ административни услуги се е увеличил и броя посещения в сградата. Това изисква извършване на своевременна организация в процеса на изпълнение на някои от дейностите. През 2023г. такива промени са налагани съобразно периодичен анализ и прогнозиране на интензитета на посещаемост с цел подобряване на ефективността и постигане на по-високи резултати, съкращаване на времето за обслужване и оптимизиране на цялостния работен процес.

#### **V.Предприети мерки от СРЗИ за подобряване на административното обслужване**

- Повишени критерии за подбор на служителите и оценка на работата им;
- Повишаване на квалификацията на служителите – включването им в обучения, курсове и семинари, организирани от СРЗИ и други институции (ИПА, НЦЗПБ и НЦОЗА);
- Обучение на служителите по отношение защита на личните данни, корупция и комуникация;
- Достъпност на информацията – качване в сайта на инспекцията на образци и формуляри, цени на услугите, срок на изпълнение, начин на плащане, необходими документи, както и на табла в ЦАО и указания за попълване;
- Разширяване обхвата на услугите, извършвани по електронен път;

- Обратна връзка с потребителите чрез електронна поща, сайта на инспекцията, телефони и чрез анкетно допитване;
- Работа с EVENTIS – система за регистриране на всички документи и електронен обмен между институциите;
- Включване към подсистемата за електронни административни услуги като част от Националната здравна информационна система.
- Възможност за задаване на въпроси и подаване на сигнали, касаещи дейността на инспекцията на сайта и по дежурните телефони.
- Актуализиране на процедури, правилник за вътрешният ред и етичният кодекс.

С цел подобряване на обслужването:

Да продължи разработването нови функционалности, които да са достъпни по електронен път.

Целесъобразно е да се разработи функционалност, която да дава възможност използваните към момента формуляри да могат на бъдат попълвани и на официалната интернет страница на Столична РЗИ.

Инспекцията продължава да работи за повишаване на качеството на административните услуги, идентифициране на рисковете и предприемане на действия за ограничаването им с цел намаляване на нежеланите ефекти.

Столична РЗИ полага усилия за спазване на всички стандарти на обслужване за предоставяне на административни услуги с високо качество. Въз основа на годишните анализи за качеството на административното обслужване, получените конструктивни предложения и обратната връзка с гражданите се очертават тенденциите и посоката на развитие на административното обслужване.