



**ИЗСЛЕДВАНЕ НА ОБЩЕСТВЕНОТО МНЕНИЕ ОТНОСНО  
КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ  
В СТОЛИЧНА РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ  
ПРЕЗ 2018 ГОДИНА**

**ВЪВЕДЕНИЕ**

Столична регионална здравна инспекция осъществява дейности по държавен здравен контрол на територията на столицата и предлага около 40 административни услуги в областта на общественото здравеопазване.

Административното обслужване на граждани в Столична РЗИ се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Наредбата за административното обслужване и Европейския модел за качество (CAF), който е инструмент за цялостно управление на качеството на услугите.

За да отговори на нуждите и очакванията на потребителите и за подобряване на административното обслужване, Столична РЗИ изследва и оповестява тяхната удовлетвореност от предоставените услуги. Сравняването на резултатите с тези от 2015, 2016 и 2017 година дава възможност да се проследи динамиката на удовлетвореността.

Настоящото проучване е реализирано през 2018 година. 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 документи.
3. Нивото на удовлетвореност от отношението на служителите на Столична РЗИ.

Използваният метод за регистрация на първичните данни е стандартизиран въпросник, който включва три закрити въпроса и един открит – за предложения и препоръки на гражданите за подобряване на услугите в Столична РЗИ. Анкетните карти са събирани в трите бази на инспекцията

- централна база на ул. „Враня“ № 20 във фронт-офиса на инспекцията, етаж 2 и в дирекциите „Медицински дейности“, етаж 4 и „Надзор на заразните болести“, етаж 5;

- база на ул. „Цар Симеон” № 169 А, дирекция „Лабораторни изследвания“ приемна;
- база на ул. „Иларион Макариополски” № 10, Регионална картотека на медицинската експертиза приемна.

## РЕЗУЛТАТИ

Изследването обхваща 177 души, потребители на административни услуги в инспекцията.

### 1. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ НА ГРАЖДАНИТЕ

Изследването установи, че почти всички (85,9%) от анкетираните са получили напълно изчерпателна информация в Столична РЗИ, 8,5% – са удовлетворени „до известна степен”, а 5,6% не са получили търсената от тях информация.



При сравняване на данните по години се отчита вариране на удовлетвореността на гражданите – от 81,8% (2015 г.), 89,3% (2016 г.), 91,1% (2017 г.), 85,9% (2018 г.).

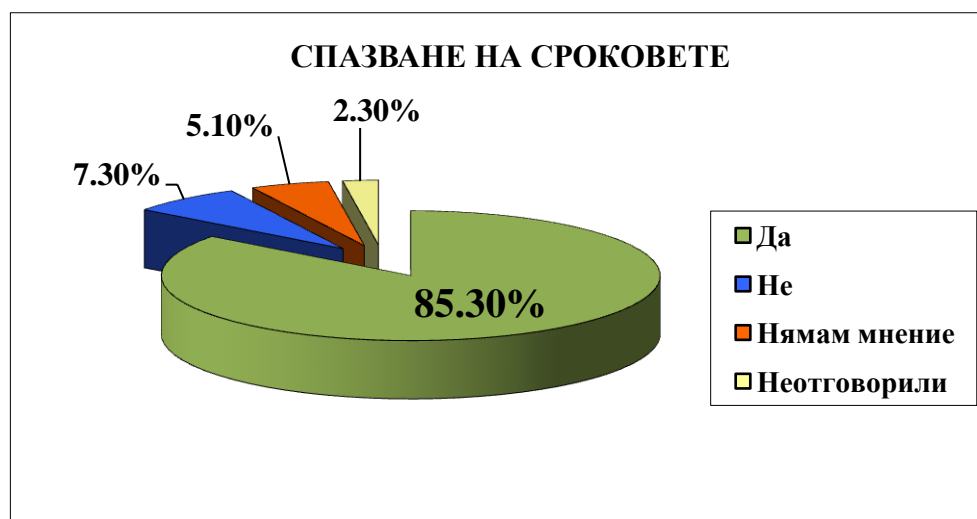
ПОЛУЧАВАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ			
	Изчерпателна	Донякъде	Не
2018 г.	85,90%	8,50%	5,60%
2017 г.	91,10%	5,20%	2,70%
2016 г.	89,30%	5,40%	5,40%
2015 г.	81,80%	14,50%	3,70%

## 2. СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕТЕ

Изследването установи аналогични резултати и по показател „Спазване на сроковете при издаване на документи”. Почти всички (85,3%) потребители на административни услуги в Столична РЗИ потвърждават, че са получили в срок своите документи. Останалите се разпределят както следва:

- 7,3% – не са ги получили в срок;
- 5,1% – нямат мнение;
- 2,3% – не са отговорили.

Следва да се отбележи, че данните отчитат субективната оценка на гражданите, която не винаги съвпада с нормативно определените срокове.

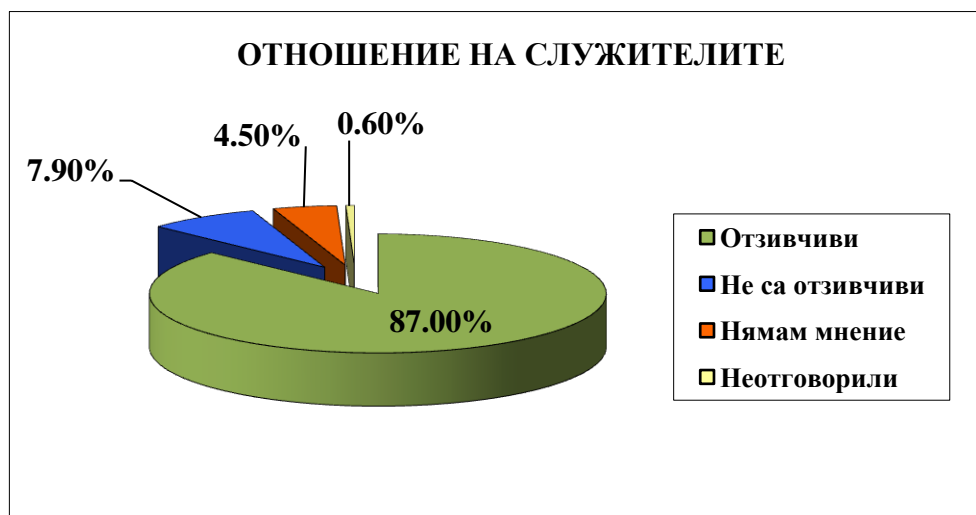


След устойчивост на резултатите през 2015 г. и 2016 г (съответно 84,6% и 83,9%) през 2017 г. се отчита подобряване на показателя (90,1%). През 2018 се наблюдава отново лек спад (85,3%).

СПАЗВАНЕ НА СРОКОВЕ			
	Да	Не	Нямам мнение
2018 г.	85,30%	7,30%	5,10%
2017 г.	90,10%	2,10%	6,80%
2016 г.	83,90%	7,10%	5,40%
2015 г.	84,60%	1,80%	13,60%

### 3. ОТНОШЕНИЕ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ КЪМ ГРАЖДАНИТЕ

Почти всички (87%) от анкетиранияте граждани са удовлетворени от отношението на служителите на СРЗИ, 7,9% смятат, че служителите не са отзивчиви, а 4,5% нямат мнение.



Положителните оценки за отношението на служителите варират през годините както следва: 87,3% (2015), 92,7% (2016), 90,5% (2017) и 87% (2018).

ОТНОШЕНИЕ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ			
	Отзивчиви	Неотзивчиви	Нямам мнение
2018 г.	87%	7,90%	4,50%
2017 г.	92,70%	2,60%	3,70%
2016 г.	90,50%	7,10%	1,80%
2015 г.	87,30%	3,70%	9,00%

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

Положителните оценки за административното обслужване в Столична РЗИ надвишават двойно отрицателните (33,5% срещу 8,5%).

Получените от потребителите на административни услуги в Столична РЗИ предложения и препоръки за подобряване на дейността са обобщени в таблицата както следва:

ОЦЕНКИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ	
Удовлетвореност от отношението на служителите	33,5
Неудовлетвореност от отношението на служителите	8,5
Да се облекчат процедурите	1,7
Да се разшири обхватът на електронно обслужване	1,1
Подобряване на заплащането на служителите	1,1
По-изчерпателна информация	1,1
Недостатъчен брой гишета/служители/офиси	0,6
Оптимизиране на обслужването, взаимозаменяемост	0,6
Да се намалят сроковете	0,6
Да се намалят таксите за предоставяните услуги	0,6
Подобряване на материалната база	0,6
Да се спазва работното време	0,6

## ИЗВОДИ

Въз основа на получените резултатите може да се направи следната оценка на административното обслужване в Столична РЗИ:

- През 2018 г. над 85% от потребителите на административни услуги дават положителна оценка за работата в инспекцията.
- Сравнението на данните от 2015 до 2018 година показва движение на показателите и в двете посоки, но като цяло се запазва се изключително високия дял (над 85%) на удовлетвореност от услугите в Столична РЗИ.
- През 2014 г. удовлетвореността по отношение на информация, срокове и отношение на служителите е била значително по-ниска (съответно 76,3%, 71,3% и 73,8%). През 2015 г. се отчита значителен скок в подобряване на качеството на административното обслужване в СРЗИ и този положителен резултат, макар и с различна динамика, се запазва и през 2018 година.

Столична РЗИ ще продължава да работи за поддържане на добрите практики в обслужването и за оптимизиране на процедурите с цел улесняване на гражданите. Инспекцията работи активно за разширяване на обхвата на електронното обслужване и през 2018 г. вече е част от системата за електронен обмен на документи между държавните администрации, което ще улесни допълнително потребителите на административни услуги.

Обратната връзка с гражданите и получените конструктивни предложения, очертават посоката на развитие на административното обслужване в Столична РЗИ.