



**ИЗСЛЕДВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА
ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ
В СТОЛИЧНА РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ
ПРЕЗ 2021 ГОДИНА**

ВЪВЕДЕНИЕ

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

С цел повишаване на удовлетвореността на потребителите, Столична РЗИ непрекъснато поддържа, актуализира и подобрява своята система на управление на процесите и поддържане на обратната връзка с потребителите.

Всяка година се реализират проучвания на:

1. Общата удовлетвореност на потребителите по показатели: предоставяне на информация, сроковете на издаване на документи и отношението на служителите.

2. Наличие на корупционни практики.

Анкетните карти са събирани в трите фронт - офиса на инспекцията (централна база на ул. „Враня“ № 20 -етаж 2, база на ул. „Цар Симеон“ № 169 А – партер и база на ул. „Д. Греков“ № 2, както и на регистратура на първия и на четвъртия етаж на централната сграда.

РЕЗУЛТАТИ

1. УДОВЛЕТВОРЕНОСТ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

1.1. ПОЛУЧИХТЕ ЛИ ИСКАНАТА ОТ ВАС ИНФОРМАЦИЯ?

По отношение получената от служителите информация около 2/3 от потребителите дават положителен отговор. Отчита се известен спад в сравнение с предходния период.

Увеличен е дялът на потребителите дали отговор „до известна“ степен. Няма съществени промени в относителните дялове на отрицателните отговори и на неотговорилите.

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

В около 2/3 от случаите са спазени законоустановените срокове, което е близко до предходната година. Дяловете на отговорилите „нямам впечатление“ и на неотговорилите нямат съществени промени.

Получените данни отчитат субективната оценка на гражданите, която не винаги съвпада с нормативно определените срокове.

1.3. КАК СЕ ОТНЕСОХА КЪМ ВАС НАШИТЕ СЛУЖИТЕЛИ?

Над 2/3 от гражданите са отговорили, че служителите са внимателни и отзивчиви. Дялът на неотговорилите е без съществени промени.

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

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

Таблица Оценки и предложения

Положителна оценка на обслужването.
По-бързо обслужване
По-голяма отговорност и отзивчивост при работа с клиенти.
Подобряване на деловодната система.
Услуги и консултации по е-майл.
Подобряване на бланката на анкетите.

В анкетите е отразена благодарност към служител за адекватна реакция.

При изразените мнения и препоръки се наблюдава разнообразие, като оценките са от положителни до отрицателни. Половината от респондентите не са дали нито една препоръка, а всеки пети е посочил препоръки, които не касаят обслужването. Отрицателните мнения са свързани преди всичко с изискванията по отношение на необходимата документация и подобряване на деловодната система.

ИЗВОДИ:

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

През 2021 г. се отчита леко намаляване удовлетвореността от административното обслужване по отношение предоставената информация, спазване на сроковете и отношение на служителите към гражданите. Делът на неотговорилите при отделните въпроси е от 3% до 8% и се запазва с малки отклонения. Нивото на общата удовлетвореност е близо три пъти по-високо от общата неудовлетвореност, като това съотношение се запазва от предходната година.

2. ПРОУЧВАНЕ ЗА КОРУПЦИОННИ ПРАКТИКИ

2.1. ПРОЯВИ НА КОРУПЦИЯ

Според повече от половината от запитаните, в Столична РЗИ няма прояви на корупция като подкупи за извършена услуга или избягване на наказателна отговорност при констатирано нарушение. Относителният дял на посочилите липса на корупция спрямо предходната година е по-малък, за сметка на отговорилите „не знам“.

2.2. НАТИСК ОТ СЛУЖИТЕЛИ

Попълнилите анкета граждани посочват, че никога не са били обект на натиск от служители на Столична РЗИ при предоставяне на услуги.

2.3. УЧАСТИЕ В КОРУПЦИОННИ ПРАКТИКИ

Потребителите посочват, че не са давали пари (подаръци, почерпка и други) за предоставяне на услуга в Столична РЗИ.

2.4. ЗАПЛАЩАНЕ

По-голямата част от гражданите са заплащали услугите на каси във фронт-офисите в Столична РЗИ и по банков път, някои са ползвали безплатни услуги.

В коментарите след анкетата са посочили забележки и препоръки, които касаят административното обслужване и са отразени в съответния раздел на анализа.

ИЗВОДИ:

През 2021 г. гражданите са посочили предимно категорични отговори „да“, „не“ или „никога“. Като цяло относителният дял на положителните отговори за

удовлетвореността от административното обслужване е повече от две трети, а за липсата на корупционни практики – три четвърти. Относителните дялове на неотговорилите на различните въпроси е в широки граници от 0% до 14%. Запазва се висок делът на заплащаните на каса във фронт-офисите на инспекцията и по банков път.

Продължаващата извънредна епидемична обстановка и разширяването на броя на административните услуги, извършвани по електронен път, рязко намалиха потока на гражданите, обслужвани на място и броя на попълнените анкетни карти, което не дава цялостна представа за отношението на потребителите към административното обслужване. От друга страна наложените ограничения за предотвратяване разпространението на Ковид-19 оказва отражение върху повишаване критичността и нагласите на гражданите по отношение дейността на инспекцията през 2021 година.

ПРЕДПРИЕТИ МЕРКИ ОТ СТОЛИЧНА РЗИ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

- Харта на клиента;
- Обособено звено за административно обслужване на граждани, до което е осигурен свободен достъп;
- 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, НЦОЗА);
- 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 във фронт-офисите 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 по Модела САФ за цялостно и ефективно управление на качеството на услугите;
- Работа с EVENTIS – система за регистриране на всички документи и електронен обмен между институциите.
- Възможност за задаване на въпроси и подаване на сигнали, касаещи дейността на инспекцията на сайта и на дежурните телефони.

С цел по-добрата обратна връзка с потребителите е целесъобразно да се разработи електронен вариант на анкетната карта, който да се попълва на сайта на инспекцията от всеки желаещ.

За подобряване на обслужването, Столична РЗИ ще продължи да работи за повишаване на качеството на административните услуги, идентифициране на рисковете и предприемане на действия за ограничаването им с цел намаляване на негативните ефекти.

Столична РЗИ следи за спазване на всички стандарти на обслужване с цел предоставяне на административни услуги с високо качество на гражданите. 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.

Изготвил:

18.2.2022 г.

X Е. Георгиева

Елка Георгиева
главен инспектор в дирекция ОЗ
Signed by: Elka Veselinova Georgieva-Doynova