



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО
РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ
ГР.СТАРА ЗАГОРА

**УДОВЛЕТВОРЕНОСТ
НА ГРАЖДАНИТЕ
ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**



2016 г.

СИСТЕМА ЗА ОЦЕНКА РАБОТАТА НА СЛУЖИТЕЛИТЕ В РЗИ – СТАРА ЗАГОРА

- ❖ Анкетно проучване мнението на гражданите относно административното обслужване в РЗИ – Стара Загора

/ проведено в периода 01.01.2016 г. – 31.12.2016 г. /

ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ РАБОТАТА НА РЗИ – СТАРА ЗАГОРА

- ❖ **ЦЕЛ НА ИЗСЛЕДВАНЕТО** – *да бъде установена доминиращата нагласа сред преките потребители по съществени въпроси, свързани с качеството на административните услуги в РЗИ – Стара Загора*
- ❖ **ПРЕДМЕТ НА ИЗСЛЕДВАНЕТО** – *да бъде изградена реалистична картина за доминиращите мнения и оценки за работата и отношението към гражданите на служителите от РЗИ – Стара Загора*

ТЕХНИЧЕСКИ ХАРАКТЕРИСТИКИ НА ИЗСЛЕДВАНЕТО

- ❖ **МЕТОД ЗА НАБИРАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯТА** – *анкетна карта, книга за похвали и оплаквания и кутия за мнения и предложения*
- ❖ **ФОРМИРАНЕ НА ИЗВАДКАТА** – *случаен подбор сред гражданите, ползващи услугите на РЗИ – Стара Загора*

АНАЛИЗ НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ИЗВЪРШЕНОТО ИЗСЛЕДВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕРИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Обменът на информация с клиентите на административни услуги (граждани и юридически лица) относно качеството на предоставените им услуги се извършва чрез: анонимни анкетни карти, „Книга за похвали и оплаквания”, „Кутия за мнения и предложения”, он-лайн форми за мнения, сигнали и др. в сайта на инспекцията, електронна поща и други.

„Книгата за оплаквания и похвали” е на разположение на гражданите в „Звеното за административно обслужване”, в която в свободен текст те могат да направят предложения и препоръки относно административното обслужване.

„Кутията за мнения и предложения” е поставена на видно място в ЗАО на I етаж на инспекцията и се отваря ежеседмично.

На официалната електронна поща на РЗИ – Стара Загора, освен отзиви, гражданите задават въпроси и правят препоръки. Писмата от тази поща се проверяват ежедневно от гл.специалист, дирекция АПФСО. Въпросите се пренасочват от Директора на РЗИ към отговорните лица за отговор в законоустановения срок.

Удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в РЗИ – Стара Загора се измерва и отчита тримесечно. Изготвените анонимни анкетни карти се разпространяват целево на хартия по работните места в РЗИ – Стара Загора и съдържат отворени и затворени въпроси.

През 2016 г. в „Книгата за похвали и оплаквания” на РЗИ – Стара Загора са постъпили **28** положителни мнения и похвали за качествено обслужване от служителите на „Звеното за административно обслужване”, дирекция АПФСО и служители от БЕК-офиса. Гражданите изразяват своята благодарност за бързото, компетентно и коректно обслужване на служителите от ЗАО. Гражданите изразяват своята благодарност и за професионалното обслужване в приятна обстановка. Според потребителите административното обслужване на РЗИ – Стара Загора е на високо ниво - бързо и компетентно, извършва се с голямо внимание и любезност. Благодарят за адекватното отношение, отзивчивостта и своевременно предоставената им информация.

В „Кутията за мнения и предложения” на РЗИ – Стара Загора не са постъпили писмени сигнали, предложения и препоръки относно административното обслужване.

Анкетирането е проведено от 01.01.2016 г. до 31.12.2016 г. сред потребителите на административни услуги, предоставяни от РЗИ – Стара Загора. Анкетните карти са анонимни. Въпросите включени в анкетната карта са ясно формулирани, както и техните възможни отговори.

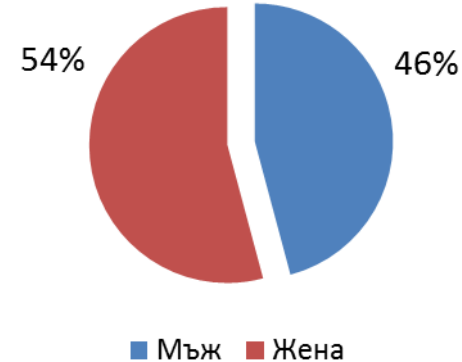
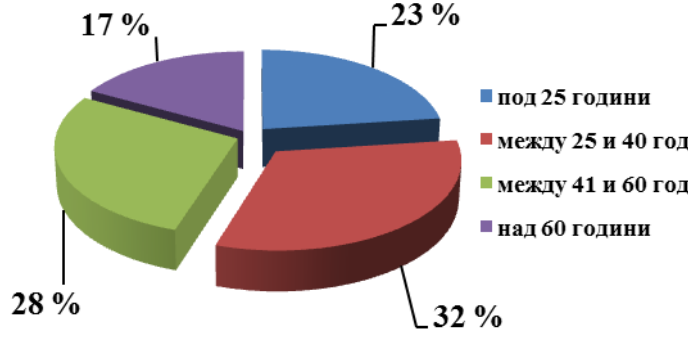
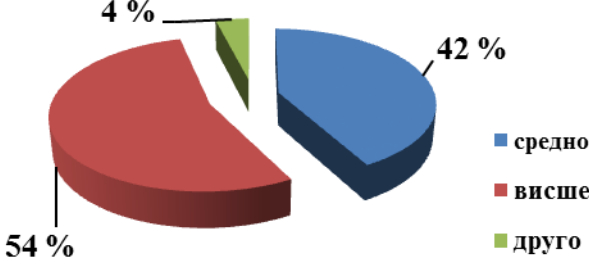
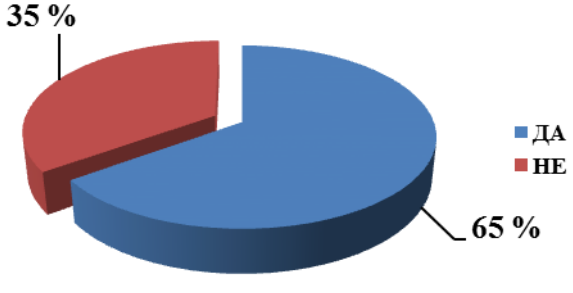
За провеждане на проучването чрез анонимни анкетни карти се използва два метода:

- „Анкетиране на мястото на получаване на услугата”, при който потребителя дава своето мнение непосредствено след получаване на съответната услуга
- „Анкетиране on-line през Интернет страницата на инспекцията”, при което потребителя дава своето мнение след извършване на съответната услуга

Анкетната карта съдържа 10 въпроса.

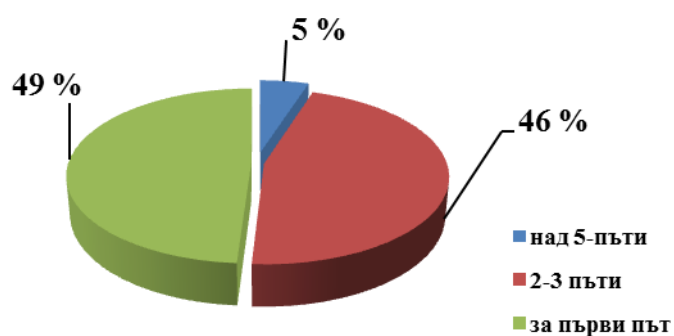
Попълнени са 72 броя анкетни карти: 69 бр. на място в РЗИ - Стара Загора и 3 бр. – on-line през Интернет страницата на инспекцията.

РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТНОТО ПРОУЧВАНЕ

<p>1. Вашият пол е:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Мъж – 33 отговора ➤ Жена – 39 отговора 	 <p style="text-align: center;">■ Мъж ■ Жена</p>
<p>2. В коя възрастова категория попадате?</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ под 25 години – 17 отговора ➤ между 25 и 40 години – 23 отговора ➤ между 41 и 60 години – 20 отговора ➤ над 60 години – 12 отговора 	 <p style="text-align: right;"> ■ под 25 години ■ между 25 и 40 години ■ между 41 и 60 години ■ над 60 години </p>
<p>3. Вашето ниво на завършено образование е:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ средно – 29 отговора ➤ висше – 35 отговора ➤ друго – 3 отговора 	 <p style="text-align: right;"> ■ средно ■ висше ■ друго </p>
<p>4. Досега използвали ли сте услуги, предоставяни от РЗИ – Стара Загора?</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ ДА – 47 отговора ➤ НЕ – 25 отговора 	 <p style="text-align: right;"> ■ ДА ■ НЕ </p>

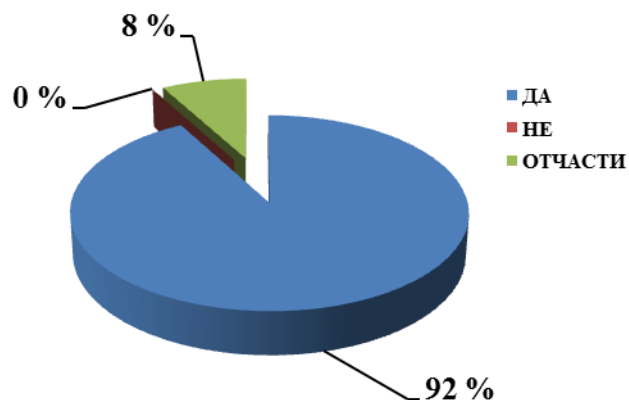
5. Колко пъти през последните три месеца сте посещавали РЗИ?

- над 5-пъти – 2 отговора
- 2-3 пъти – 33 отговора
- за първи път – 35 отговора



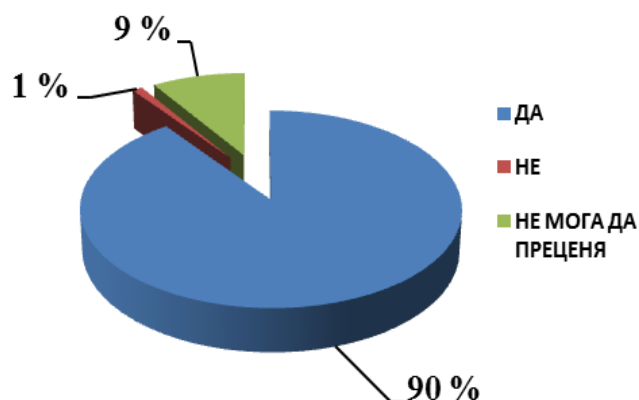
6. Удовлетворени ли сте от качеството на административното обслужване в РЗИ?

- ДА – 65 отговора
- НЕ – 0 отговора
- ОТЧАСТИ – 6 отговора



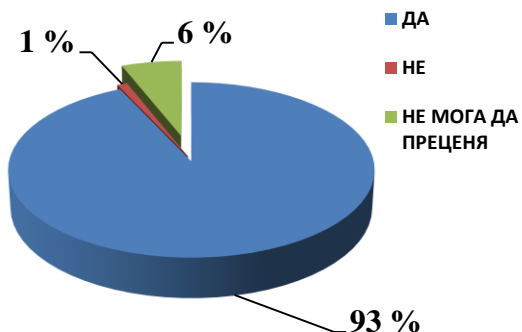
7. Вие получавате ли точна, ясна, пълна, на достъпен и разбираем за Вас език информация?

- ДА – 64 отговора
- НЕ – 1 отговор
- НЕ МОГА ДА ПРЕЦЕНЯ – 7 отговора



8. Служителите от РЗИ – Стара Загора се отнасят към Вас отзивчиво, любезно, професионално, отговорно, компетентно, с уважение и зачитане на Вашите права.

- ДА – 67 отговора
- НЕ – 1 отговор
- НЕ МОГА ДА ПРЕЦЕНЯ – 4 отговора



ОБОБЩЕНИЕ НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ АНКЕТНОТО ПРОУЧВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕРИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Резултатите от проведеното проучване показват, че потребителите на административни услуги, предоставяни от РЗИ – Стара Загора, независимо, дали са граждани, представители на бизнеса или на определени институции, проявяват положително отношение към дейността на РЗИ – Стара Загора.

При отговор на въпроса, отнасящ се до качеството на услугите, получава от анкетираните високи проценти при отговор „ДА”, което е показател за устойчивост в качеството на извършваните услуги.

При разбора на получените от проучването резултати прави впечатление високият процент отговори „2–3 пъти” и “За първи път”, касаещ интензитета на посещенията на РЗИ – Стара Загора от страна на потребителите на услуги при необходимост от получаване на определена услуга. За пълнота на анализа тук трябва да отчетем факта, че посещенията могат да са повече от едно не поради невъзможност за извършване на услугата от страна на РЗИ, а при установени от служителите непълноти при предоставената от потребителя документация.

В обобщение на проведеното проучване и в интерес на настоящия анализ е задължително да отбележим, че висок процент анкетираните изразяват своята удовлетвореност от отношението на служителите от РЗИ – Стара Загора при установяване на служебен контакт с потребителите. Не на последно място анкетираните считат, че служителите са подготвени професионално, като също отбелязват, че са получили лесно и изчерпателна информация относно искана от тях административна услуга.

Анализът налага следните изводи:

1. Споменатите факти - извадка от направения анализ, пряко касаят дейността на РЗИ – Стара Загора и възможностите за постоянното подобряване и модернизиране на процесите в администрацията, тъй като добрата професионална подготовка и коректното и позитивно отношение от страна на служителите са предпоставка за устойчивост и гаранция за успешна реализация на целите на РЗИ – Стара Загора.

2. Като цяло гражданите изразяват своята удовлетвореност от отношението на служителите от РЗИ – Стара Загора при установяване на служебен контакт с потребители. Считат, че служителите са подготвени професионално, като също отбелязват, че са получили лесно разбираема и изчерпателна информация относно исканите от тях административна услуга.

3. От не големия брой постъпили анкетни карти е видно, че гражданите не проявяват все още желаната от нас активност за обратна връзка, за да бъде направено точно изследване на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване.