

АНАЛИЗ

**на оценката на потребителите на административни услуги на
РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ Габрово,
извършена чрез
Анкетни за обратна връзка с граждани и бизнес при осъществяване на
административното обслужване
в периода от 01.01.2020 г. до 31.12.2020 г.**

Административното обслужване в Регионална здравна инспекция Габрово е организирано на принципа „едно гише“ в приемна за граждани, в сградата на РЗИ, находяща се на адрес: гр. Габрово, ул. „Райчо Каролев“ № 2, стая № 101.

Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите на предлаганите от РЗИ Габрово административни услуги се извършва веднъж годишно, чрез анализ изготвен на база постъпили Анкетни за обратна връзка с граждани и бизнес при осъществяване на административното обслужване.

Предвид създалата се епидемична обстановка от началото на 2020 г. е въведен по-строг режим на достъп за потребителите на предлаганите от РЗИ Габрово административни услуги. В тази връзка кутия за подаване на анкети за удовлетвореността на потребителите от предоставените административни услуги, както и книгата за предложения, сигнали, жалби, мнения и препоръки, бяха преместени от приемната за граждани, етаж 1, стая 101 и поставени на видно място във фойето на сградата на администрацията.

Във фойето на сградата е поставена и пощенска кутия за подаване на „Писмени сигнали и предложения“. Кутията се проверява от комисия, назначена със заповед на директора на РЗИ Габрово ежеседмично, като за констатациите се съставя протокол. През отчетният период не са постъпили сигнали и предложения, изготвени са 50 протокола.

Създадена е възможност анкетни карти, отразяващи удовлетвореността на граждани и организации от извършваното административно обслужване да се подават и по електронен път. От направените анализи в предходните години е видно, че по-голяма част от потребителите на административните услуги са информирани, относно възможността да се използват интернет за подаване на сигнали, жалби анкети и др, както и за попълване на анкетни карти за изследване удовлетвореността им от извършените административни услуги в РЗИ Габрово. Въпреки това и през 2020 г. по електронен път не са постъпвали анкети за удовлетвореността на потребителите.

През годината е направен и преглед на книгата за предложения, сигнали, жалби, мнения и препоръки. През 2020 година не са постъпвали предложения, сигнали, жалби, мнения и препоръки.

За да се изготви анализа на удовлетвореността на потребителите на предлаганите от РЗИ Габрово административни услуги се проведе проучването с метода на анкетиране на мястото на получаване на услугата, при който потребителят дава своето мнение непосредствено при заявяване на административната услуга или след получаване на услугата, посредством попълването на анкетна карта.

За периода са попълнени 9 (девет) броя анкетни карти. Анкетните карти съдържат 12 въпроса. Всички попълнени анкети са анонимни.

В седем анкетни карти лицата са заявили, че са ползвали услуга за подаване на документи и за получаване на документи в качеството си на физическо лице, което представлява 78 % от общия брой попълнени анкетни карти. Две от анкетните карти са попълнени от потребители в качеството си на юридически лица, което представлява 22 % от общия брой попълнени анкетни карти.

Най-активни са били лицата на възраст над 55 г. възраст (три анкетни карти) – 33 %. С по две анкетни карти са лицата в диапазона на възраст 26-35 години, 36-45 години и 46-55 години. С висше образование са шест лица – 67 % и трима са със средно образование – 33 %.

На въпрос „Получавате ли достатъчно информация от служителите, които работят с Вас“ 78 % са отговорили положително (седем анкетиранни) и смятат, че не трябва да се

подобрява организацията на обслужване в администрацията. Същите са изцяло доволни от предлаганото обслужване. Един от анкетираните (11 %) не може да прецени дали е получил достатъчна информация и един отговаря положително, но не е получил цялата информация от която е имал нужда.

На въпроса „Какво не Ви харесва в административното обслужване“ 44 % (четири анкетирани) са отговорили, че всичко им харесва, други 44 % са определили административното обслужване като сложна процедура и са предложили опростяването и. Един анкетиран или 11 % не е харесал времетраевено на обслужването и смята, че липсва необходимата организация.

На въпрос „Отказвана ли Ви е помощ от служител, който работи с Вас“ 78 % (седем анкетирани) са отговорили „Не никога не ми е отказвана помощ“, а двама анкетирани са отговорили „Понякога не ми съдействат изцяло“ или това са 22 %.

Седем анкетирани – 78 % са запознати, че РЗИ Габрово има страница в интернет, като шест 67 % биха се възползвали от възможността да получат административна услуга по електронен път, защото така ще си спестят време и усилия. Един анкетиран- 11 % няма достъп до интернет, а двама- 22% биха ползвали административна услуга по електронен път, но са изразили съмнение, че едва ли ще могат да свършат всичко по интернет.

За периода в книгата за предложения, сигнали и жалби на РЗИ Габрово, липсват препоръки, предложения, сигнали и жалби .

В годините се очертава тенденция, че активността на гражданите желаещи да изразят своята оценка относно услугите предоставяни от РЗИ Габрово, чрез попълване на анкетни карти остава сравнително ниска.

След направен анализ резултатът показва, че клиентите като цяло са доволни от административното обслужване, което се предлага от РЗИ Габрово.

Предвид епидемичната обстановка и въведеният от началото на 2020 г. пропускателен режим в сградата се проведе среща със служителите, дежурещи в портиерната, насочена към оказване съдействие на гражданите при получаване на административните услуги.

Липсата на постъпили сигнали и жалби, във връзка с административното обслужване, както и изразената от анкетираните граждани положителна оценка показва, че е постигната в голяма степен една от целите на инспекцията - осигуряване на административно обслужване с високо качество, с внимание към потребностите на клиентите.