



**МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО  
РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ ГАБРОВО**

Адрес: ул. „Райчо Каролев“ 2, тел. 840 604, факс: 840 602, e-mail: [Gabrovo@rzi-gbr.org](mailto:Gabrovo@rzi-gbr.org)

## **ГОДИШЕН ДОКЛАД**

**НА РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ ГАБРОВО  
ЗА  
ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА  
АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ПРЕЗ 2021 Г.**

## **I. Въведение**

Регионална здравна инспекция Габрово осъществява и организира държавната здравна политика на територията на област Габрово – общини Дряново, Севлиево и Трявна.

Настоящият доклад е изготвен на основание чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване

Като отчита изискванията на Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, приета с решение на Министерския съвет № 246 от 10 април 2020 г, докладът включва информация за методите за обратна връзка от потребителите на административни услуги, предоставяни от Регионална здравна инспекция Габрово през периода 01.01.2021 г. – 31.12.2021 г. , както и изводите от проведеното изследване на удовлетвореността им.

За 2021 година Регионална здравна инспекция Габрово предостави 1686 бр. административни услуги както следва:

2241 Издаване на становище за унищожаване на лекарствени продукти – 1 бр.

1350 Изготвяне на здравна оценка на седмичните учебни разписания на ученици 62 бр.

259 Издаване на здравно заключение за съгласуване на проект на общ/подробен устройствен план – 64 бр.

268 Издаване на становище относно готовността за въвеждане в експлоатация на обект с източници на йонизиращи лъчения – 0 бр.

341 Предоставяне на специални формуляри на аптеки за поръчка на лекарствени продукти, съдържащи наркотични вещества – 17 бр.

467 Издаване на международен сертификат за имунизации – 0 бр.

477 Издаване на заверен препис или допълнителен екземпляр от документ – 2 бр.

558 Издаване на удостоверение за придобита квалификация за изпълнител на дезинфекции, дезинсекции и дератизации – 0 бр.

686 Издаване на сертификат за здравен контрол или за освобождаване от здравен контрол на кораб – 0 бр.

881 Изготвяне на протокол за извършена проверка във връзка с издаване на лицензия за търговия на едро или дребно и съхраняване на лекарствени продукти, съдържащи наркотични вещества – 0 бр.

883 Издаване на становище за класифициране на отпадъци - 110 бр.

1338 Издаване на становище по готовността на строежите за въвеждането им в експлоатация – 34 бр.

1349 Издаване на удостоверение за регистрация на дрогерия – 0 бр.

1573 Издаване на хигиенно заключение за получаване на разрешение за търговия на дребно с лекарствени продукти в аптека – 2 бр.

1870 Издаване на здравно заключение за съгласуване на инвестиционен проект - 25 бр.

2155 Предоставяне на специални рецептурни бланки на лечебни заведения за предписване на лекарствени продукти, съдържащи наркотични вещества - 103 бр.

1793 Издаване на удостоверение за регистрация на лицата, практикуващи неконвенционални методи за благоприятно въздействие върху индивидуалното здраве – 0 бр.

466 Издаване на удостоверение за регистрация на обект за производство на бутилирани натурални минерални, изворни и трапезни води – 0 бр.

685 Издаване на разрешение за съхранение и продажба на лекарствени продукти от лекари и лекари по дентална медицина – 0 бр.

1089 Издаване на разрешение за пренасяне на покойници/ тленни останки/ урна извън страната – 0 бр.

1088 Заличаване от регистъра на лицата, практикуващи неконвенционални методи за благоприятно въздействие върху индивидуалното здраве – 0 бр.

1553 Издаване на разрешение за дейности по разрушаване или отстраняване на азбест и/или азбестосъдържащи материали от сгради, конструкции, предприятия, инсталации или кораби – 0 бр.

258 Заличаване на регистрация на обект за производство на бутилирани натурални минерални, изворни и трапезни води – 0 бр.

882 Заличаване от регистъра на обектите с обществено предназначение – 17 бр.

961 Издаване на становище за недостатъчност на специалисти по дадена специалност при сключване на договор с РЗОК за осъществяване на специализирана извънболнична помощ- 19 бр.

1336 Прекратяване на разрешение за съхранение и продажба на лекарствени продукти от лекари и лекари по дентална медицина – 0 бр.

1795 Издаване на хигиенно заключение за извършване на дейности с опасни отпадъци от хуманната медицина – 0 бр.

1552 Вписване в регистъра на обектите с обществено предназначение – 131 бр.

1660 Издаване на удостоверение за съответствие с основните изисквания, на които трябва да отговарят лечебните заведения за болнична помощ, централните за психично здраве, централните за кожно-венерически заболявания, комплексните онкологични центрове, домовете за медико-социални грижи, диализните центрове и тъканните банки – 0 бр.

1796 Издаване на свидетелство за имунизационно състояние – 29 бр.

1102 Регистрация и заверка на лична здравна книжка - 1027 бр.

2961 Издаване на хигиенно заключение за проектна документация – 0 бр.

3041 Издаване на удостоверение за спазване на здравните изисквания и утвърдените медицински стандарти от лечебните заведения за извънболнична помощ и хосписите - 18 бр.

3047 Издаване на становище относно спазването на граничните стойности на показатели за шум - 2 бр.

2133 Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП 3) – 5 бр.

2134 Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2) – 2 бр.

2 Предоставяне на достъп до обществена информация – 16 бр.

В центъра за административно обслужване на инспекцията са обработени общо 31 788 документа, от тях 5644 входящи документа, 24 498 изходящи документа, 1640 вътрешни и 6 вътрешно-изходящ. Обработени и изпратени 2546 броя препоръчани писма, 1395 броя обикновени писмовни пратки.

Процедурите по предоставяните от Регионална здравна инспекция Габрово административни услуги са публикувани на страницата на инспекцията в рубрика „Административно обслужване“ - “Административни услуги“ и са на разположение на физическите и юридически лица в Център за административно обслужване в инспекцията

## **II. Методи за обратна връзка от потребителите в Регионална здравна инспекция Габрово**

За измерване удовлетвореността на потребителите са отчетени преобладаващата част от задължителните методи за обратна връзка съгласно изискванията на чл. 24, ал. 2 и ал. 3 от Наредбата за административното обслужване, а именно: извършване на анкетни проучвания; провеждане на консултации със служителите; извършване на наблюдения по

метода "таен клиент"; анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали; осигуряване на приемно време за граждани и организации, анализ на медийни публикации.

#### *Извършване на анкетни проучвания.*

Регионална здравна инспекция Габрово е осигурила възможност за изразяване на мнение, коментари и препоръки чрез попълване на анкетни карти за обратна връзка, които целогодишно са на разположение на потребителите. Анкетните карти могат да бъдат подавани на хартиен носител или по електронен път. Формулярът на анкетната карта е достъпен на място в Център за административни услуги на инспекцията и на сайта на Регионална здравна инспекция Габрово в рубриката „Административно обслужване“- „Административни услуги“. Анкетните карти са насочени към всички потребители на административни услуги. Предоставена е възможност всеки желаещ да попълни анкетната карта и да я постави в подготвената за целта кутия в Центъра за административно обслужване или да я изпрати по електронен път. Анкетната карта е анонимна и не дава възможност за идентифициране на подателя, освен ако той сам не се е легитимирал.

За 2021 година в Центъра за административни услуги са попълнени 14 (четирнадесет) анкетни карти. Такива не са постъпили и по електронен път.

В единадесет 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 79 % от общия брой попълнени анкетни карти. Три от анкетните карти са попълнени от потребители в качеството си на юридически лица, което представлява 21 % от общия брой попълнени анкетни карти.

Най-активни в попълването на анкетните карти са гражданите на възраст от 36-45 години (четири анкетни карти) -29% и граждани на възраст от 46-55 години (четири анкетни карти) – 29 %. Три анкетни карти са попълнени от граждани на възраст от 26-35 години – 21 % и три анкетни карти от граждани на възраст над 55 години – 21 %.

От анкетираните с висше образование са 6 лица, 8 лица са със средно образование.

На въпрос „Получавате ли достатъчно информация от служителите, които работят с Вас“ 86 % са отговорили положително (дванадесет анкетирани), а 14 % от анкетираните (двама анкетирани) са отговорили, че получават достатъчно информация, но не цялата, от която имат нужда.

100 % от анкетираните (четирнадесет лица) са изцяло доволни от обслужването, което се предлага, като 9 лица (64 %) не смятат, че трябва да се подобрява организацията на обслужване. Четири лица (29 %) смятат, че трябва да се подобри организацията на обслужване, но не посочват с какво биха искали да се подобри организацията на обслужване. Едно лице (7%) отговаря, че не може да прецени.

На въпроса „Какво не Ви харесва в административното обслужване“ 79 % (единадесет анкетирани) са отговорили, че всичко им харесва, други 21 % са определили административното обслужване като сложна процедура

На въпрос „Отказвана ли Ви е помощ от служител, който работи с Вас“ всичките 14 анкетирани са отговорили „Не никога не ми е отказвана помощ“.

Тринадесет анкетирани — 93 % са запознати, че РЗИ Габрово има страница в интернет, като шест (43 %) биха се възползвали от възможността да получат административна услуга по електронен път, защото така ще си спестят време и усилия. Един анкетиран не може да прецени, а трима (21 %) биха ползвали административна услуга по електронен път, но са изразили съмнение, че едва ли ще могат да свършат всичко по интернет .

#### *Провеждане на консултации със служителите.*

Провеждането на консултации със служителите, ангажирани с предоставянето на административни услуги е постоянен процес. В консултациите участват служителите от

Център за административно обслужване, както и служители, предоставящи справки за движението по постъпили жалби, сигнали, въпроси, устни консултации (по телефон или на място в РЗИ) от компетентията на инспекцията

Консултациите със служителите са неформални и имат за цел да предоставят бърза и точна обратна връзка с потребителите на административните услуги на Регионална здравна инспекция Габрово. Проведена е консултация със служителите, работещи в ЦАО при РЗИ Габрово, които следва да насочат усилията си към оказване съдействие на гражданите при получаване на административните услуги, както и мотивирането им, да се възползват от възможността да получат административна услуга по електронен път за пестене на време и усилия.

В зависимост от поставените от потребителите въпроси и наблюденията на служителите от комуникацията с тях, информацията, достъпна на интернет страницата на РЗИ периодично се актуализира. При констатирани слабости в качеството на предоставяните административни услуги незабавно се предприемат мерки за отстраняването им.

#### *Извършване на наблюдения по метода "таен клиент"*

През 2021 г. методът „таен клиент“ не е приложен поради невъзможността за осигуряване на „анонимност“ на тайния клиент с оглед малката численост на персонала на Регионална здравна инспекция Габрово. Анализира се възможността за възлагане на дейността по наблюдение по метода „таен клиент“ на външно за институцията лице.

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

Във връзка с установените в Република България случаи с COVID-19, РЗИ – Габрово предприе мерки за превенция, с цел спиране разпространението на корона вируса. С оглед спазване на препоръките за ограничаване на контактите, бе въведен по-строг режим на достъп за потребителите на предлаганите от РЗИ Габрово административни услуги. В тази връзка кутията за подаване на анкети за удовлетвореност на потребителите от предоставените административни услуги, както и книгата за предложения, сигнала, жалби, мнения и препоръки, бяха поставени на видно място във фоайето на сградата на администрацията.

Във фоайето 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 52 протокола.

През годината е направен и преглед на книгата за предложения, сигнали, жалби, мнения и препоръки поставена във фоайето на сградата. Не са постъпвали предложения, сигнали, жалби, мнения и препоръки.

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

В Регионална здравна инспекция Габрово е създадена организация за приемно време на граждани и организации.

- приемно време на директор на Регионална здравна инспекция Габрово : понеделник от 10:30 ч. до 11:30 ч.

- приемно време на заместник-директор : вторник от 10:30ч. до 11:30ч.

- приемно време на главен секретар - сряда от 10:30ч. до 11:30ч.

В центъра за административно обслужване е осигурен непрекъснат режим на работа – от 08.30 часа до 17.00 часа. В случаите, когато в ЦАО има потребители на административни услуги в края на работното време, работата на центъра за административни услуги продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

### *Анализ на медийни публикации.*

През 2021 г. не са констатирани медийни публикации в публичното пространство, свързани с административното обслужване в Регионална здравна инспекция Габрово. Обект на медийно отразяване бяха въведените противоепидемични мерки, във връзка с обявената епидемична обстановка в страната, както и спазването им на територията на областта, но не и конкретни действия по административното обслужване. В този смисъл през изтеклата година дейност на РЗИ – изразени становища, интервюта, актуална информация по въпроси от обществен интерес, във връзка с обявената епидемична обстановка в страната и областта, ежедневно е отразявана в местните печатни издания, което спомага за по-пълната и точна представа за медийното присъствие на институцията, както и за систематизиране на всички материали, публикувани в медийното пространство по темата.

За целта е извършван ежедневен мониторинг на национални медии, печатни издания, онлайн издания и други.

### **III. Управление на удовлетвореността на потребителите**

Въпреки епидемичната обстановка в страната и въведения режим на достъп на потребителите на административни услуги в РЗИ Габрово, през 2021 година, активността на гражданите, желаещи да изразят своята оценка относно услугите предоставяни от РЗИ Габрово чрез попълване на анкетни карти е по-висока, в сравнение с 2020 година.

Оценката на анкетиранияте граждани във връзка с административното обслужване е положителна. И през 2021 година клиентите на административни услуги в инспекцията са обслужвани с високо качество и внимание. Служителите, предоставящи административни услуги спазват всички изисквания за законосъобразно, добросъвестно и безпристрастно административно обслужване.

На база получените резултати от обратната връзка с потребителите през 2021 г. ще бъдат предприети допълнителни мерки, свързани с повишаване качеството на административното обслужване. И през 2022 година ще продължи подобряване на административното обслужване на гражданите в Център за административно обслужване при РЗИ Габрово чрез актуализиране и усъвършенстване на интернет страницата на инспекцията в посока предоставянето на актуална и изчерпателна информация за всички видове административни услуги. Регионална здравна инспекция Габрово ще продължи да търси активно мнението на потребителите, като за целта популяризира и насърчава предоставянето на обратна връзка и по други канали, освен задължителните методи за обратна връзка, съгласно Наредбата за административното обслужване. Ще продължи специализирано обучение на служителите за работа с потребителите на административни услуги. Служителите в Центъра за административно обслужване на Регионална здравна инспекция Габрово ще продължат да поддържат открит диалог с потребителите на административни услуги и да работят професионално и отговорно за повишаване качеството на административното обслужване.