



**МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО
РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ
ГАБРОВО**

Адрес: ул. „Райчо Каролев" 2, тел. 840 604, e-mail: Gabrovo@rzi-gbr.org

ГОДИШЕН ДОКЛАД

ЗА

**ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА
АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ПРЕЗ 2023 Г. НА РЕГИОНАЛНА
ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ ГАБРОВО**



I. Въведение

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

Проучване удовлетвореността на потребителите на административни услуги в РЗИ Габрово е проведено в изпълнение на Наредбата за административното обслужване и утвърдени Вътрешни правила за административното обслужване в Регионална здравна инспекция Габрово.

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 организация, изпълнение и отчитане на дейностите, свързани с получаване на обратна връзка и изследване удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от Регионална здравна инспекция Габрово през периода 01.01.2023 г. – 31.12.2023 г.

В изпълнение на своите функции и нормативно определени задължения, Регионална здравна инспекция Габрово предоставя на потребителите 33 административни услуги. Общият брой на предоставените административни услуги през 2023 година е 1776 както следва:

- 1.2241 Издаване на становище за унищожаване на лекарствени продукти – 3бр.
- 2.1350 Изготвяне на здравна оценка на седмичните учебни разписания на ученици – 63бр.
- 3.259 Издаване на здравно заключение за съгласуване на проект на общ/подробен устройствен план – 65бр.
- 4.341 Предоставяне на специални формуляри на аптеки за поръчка на лекарствени продукти, съдържащи наркотични вещества – 6бр.
- 5.477 Издаване на заверен препис или допълнителен екземпляр от документ – 1 бр.
- 6.881 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.
- 7.883 Издаване на становище за класифициране на отпадъци – 3бр.
- 8.1338 Издаване на становище по готовността на строежите за въвеждането им в експлоатация – 38бр.
- 9.1349 Издаване на удостоверение за регистрация на дрогерия – 0 бр.
- 10.1573 Издаване на хигиенно заключение за получаване на разрешение за търговия на дребно с лекарствени продукти в аптека – 2бр.
- 11.1870 Издаване на здравно заключение за съгласуване на инвестиционен проект – 47бр.
- 12.2155 Предоставяне на специални рецептурни бланки на лечебни заведения за предписване на лекарствени продукти, съдържащи наркотични вещества – 45бр.
- 13.1793 Издаване на удостоверение за регистрация на лицата, практикуващи неконвенционални методи за благоприятно въздействие върху индивидуалното здраве – 1бр.
- 14.466 Издаване на удостоверение за регистрация на обект за производство на бутилирани натурални минерални, изворни и трапезни води – 0бр.
- 15.685 Издаване на разрешение за съхранение и продажба на лекарствени продукти от лекари и лекари по дентална медицина – 0бр.

16.1089 Издаване на разрешение за пренасяне на покойници/ тленни останки/ урна извън страната – Обр.

17.1088 Заличаване от регистъра на лицата, практикуващи неконвенционални методи за благоприятно въздействие върху индивидуалното здраве – Обр.

18.1553 Издаване на разрешение за дейности по разрушаване или отстраняване на азбест и/или азбестосъдържащи материали от сгради, конструкции, предприятия, инсталации или кораби – Обр.

19.258 Заличаване на регистрация на обект за производство на бутилирани натурални минерални, изворни и трапезни води – Обр.

20.882 Заличаване от регистъра на обектите с обществено предназначение – 67бр.

21.961 Издаване на становище за недостатъчност на специалисти по дадена специалност при сключване на договор с РЗОК за осъществяване на специализирана извънболнична помощ – 60бр.

22.1336 Прекратяване на разрешение за съхранение и продажба на лекарствени продукти от лекари и лекари по дентална медицина – Обр.

23.1795 Издаване на хигиенно заключение за извършване на дейности с опасни отпадъци от хуманната медицина – Обр.

24.1552 Вписване в регистъра на обектите с обществено предназначение – 219 бр.

25.1660 Издаване на удостоверение за съответствие с основните изисквания, на които трябва да отговарят лечебните заведения за болнична помощ, центровете за психично здраве, центровете за кожно-венерически заболявания, комплексните онкологични центрове, домовете за медико-социални грижи, диализните центрове и тъканните банки.- 1бр.

26.1796 Издаване на свидетелство за имунизационно състояние – 33 бр.

27.1102 Регистрация и заверка на лична здравна книжка – 1068бр.

28.2961 Издаване на хигиенно заключение за проектна документация – Обр.

29.3041 Издаване на удостоверение за спазване на здравните изисквания и утвърдените медицински стандарти от лечебните заведения за извънболнична помощ и хосписите – 36бр.

30.3047 Издаване на становище относно спазването на граничните стойности на показатели за шум – 1бр.

31. 2 Предоставяне на ДООИ - 11 бр

32.2133 Издаване на удостоверение за осигурителен стаж –УП-3 - 5 бр.

33.2134 Издаване на удостоверение за осигурителен доход-УП-2- 1 бр.

В центъра за административно обслужване на инспекцията са обработени общо 12791 документи, от тях 4771 входящи документи, 6187 изходящи документи, 1827 вътрешни и 6 вътрешно-изходящи. Обработени и изпратени 2319 броя препоръчани писма, 2651 броя обикновени писмовни пратки.

Процедурите по предоставяните от Регионална здравна инспекция Габрово административни услуги са публикувани на интернет страницата на инспекцията в рубрика „Административно обслужване“ - “Административни услуги“, в ИИСДА – Административен регистър – 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 задължителните методи за обратна връзка съгласно изискванията на чл. 24, ал. 2 и ал. 3 от Наредбата за административното обслужване:

- извършване на анкетни проучвания;
- провеждане на консултации със служителите;
- извършване на наблюдения по метода "таен клиент";
- анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
- анализ на медийни публикации.

Извършване на анкетни проучвания в Центъра за административно обслужване.

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 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, разположена във фоайето на сградата на Регионална здравна инспекция Габрово, ул.Р.Каролев“ № 2.

За гражданите е осигурена и анкета, чрез попълване на формуляр на интернет страницата на администрацията на адрес <https://rzi-gbr.org> в рубриката „Анкетни“ - „Анкетна карта“. Анкетата е достъпна за попълване от всеки, който е посетил интернет страницата, независимо дали е заявил дадена услуга, или не. След нейното попълване, анкетираният трябва да изпрати анкетата с отговорите на посочения електронен адрес gabrovo@rzi-gbr.org. През 2023 година гражданите не са попълвали анкети на електронната страница на РЗИ Габрово, както и не са се възползвали от възможността да отразят своето мнение в книгата за сигнали за корупция, жалби, мнения, препоръки в ЦАО и да напишат своите предложения за подобряване организацията на обслужване.

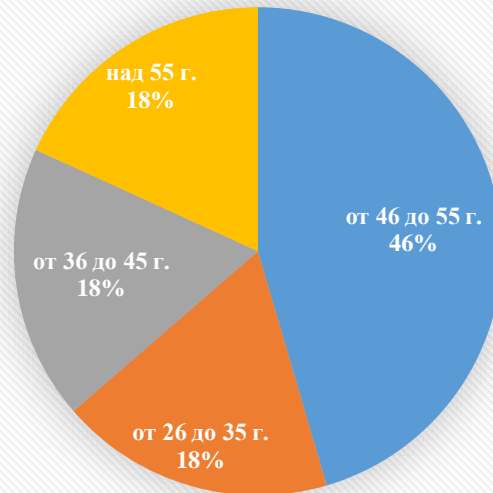
Анкетната карта съдържа 12 въпроса, формулирани кратко и ясно, които дават ясна оценка за административното обслужване в РЗИ Габрово. Анкетната карта е анонимна и не дава възможност за идентифициране на подателя, освен ако той сам не се е легитимирал и се попълва доброволно.

Проучване удовлетвореността на потребителите обхваща попълнени и обработени анкетни карти. За 2023 година в Центъра за административни услуги са попълнени на хартиен носител общо 12 (дванадесет) анкетни карти по образец.

Данните от попълнените анкетни карти са:



На колко години сте



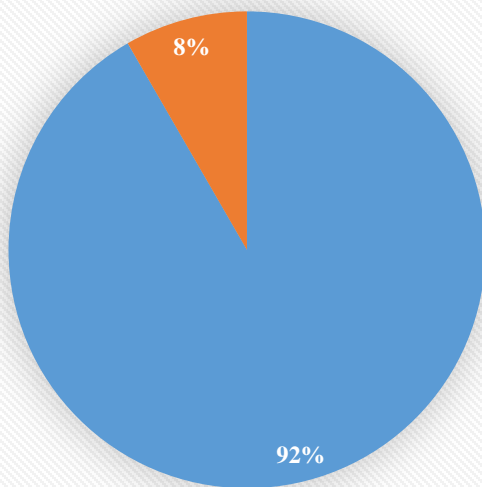
■ от 46 до 55 г. ■ от 26 до 35 г. ■ от 36 до 45 г. ■ над 55 г. ■ под 25 г.

С КАКВО ОБРАЗОВАНИЕ СТЕ

■ средно образование ■ висше образование

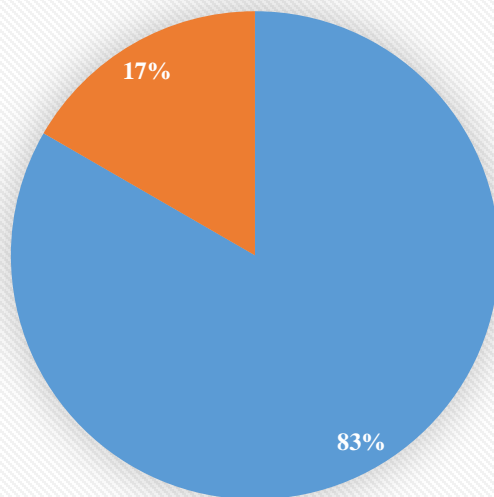


Получавате ли достатъчно информация от служителите, които работят с Вас



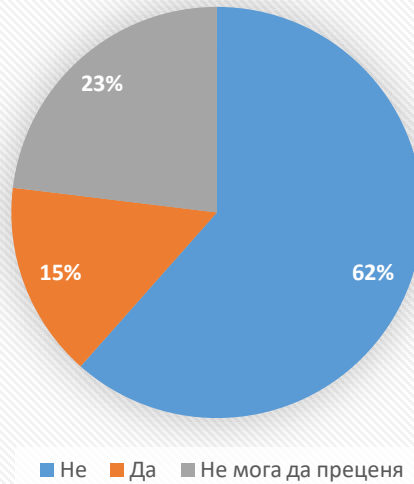
- Да, получавам цялата информация, която ми е нужна
- Да, но не цялата информация от която имам нужда

Доволни ли сте от обслужването

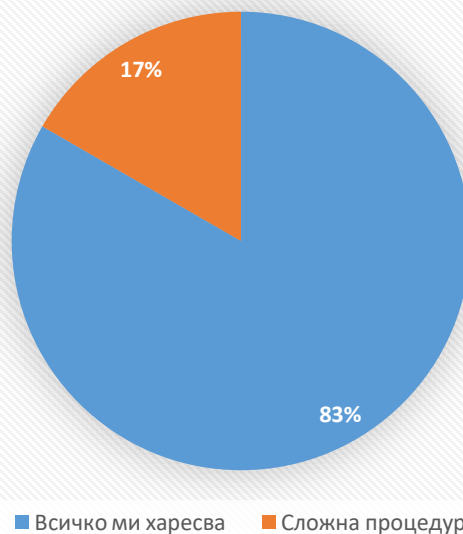


- Да, изцяло съм доволен/а
- Понякога не ми съдействат изцяло

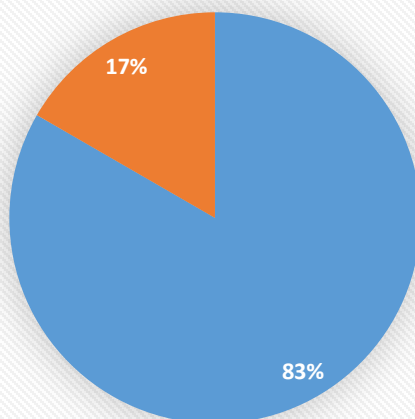
Смятате ли, че трябва да се подобри организацията на обслужване



Какво не Ви харесва в административното обслужване в РЗИ Габрово

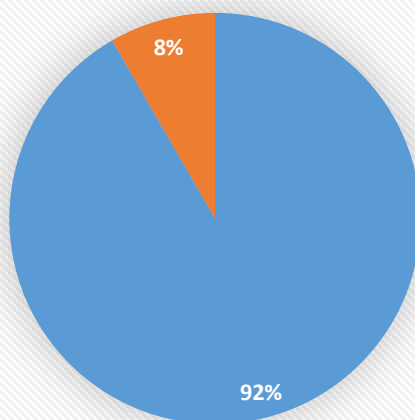


Отказвана ли Ви е помощ от служител, който работи с Вас



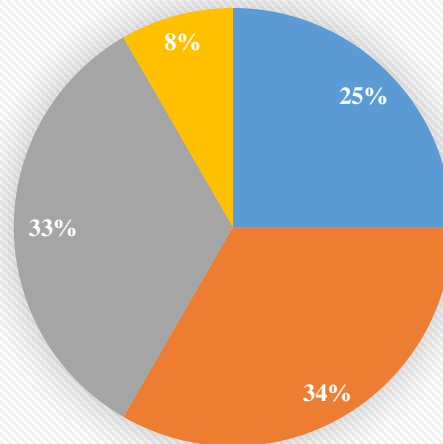
■ Не, никога не ми е отказвана помощ ■ Понякога не ми съдействат изцяло

Знаете ли, че РЗИ Габрово има електронна станица в интернет



■ Да ■ Не

Бихте ли използвали административна услуга по електронен път



- Да, ще спестя време и усилия
- Да, но едва ли ще мога да свърша всичко по интернет
- Не, защото разчитам на прекия контакт за сигурност
- Не, защото нямам достъп до интернет

Във основа направения анализ на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в Регионална здравна инспекция Габрово, могат да се направят следните изводи:

През 2023 година, активността на гражданите, желаещи да изразят своята оценка относно услугите, предоставяни от РЗИ Габрово чрез попълване на анкетни карти е по-ниска от активността през 2022 година, въпреки обстоятелството, че достъпът до средствата за обратна връзка в свободен.

Независимо от това, оценката на анкетираните граждани във връзка с административното обслужване е положителна. Преобладаваща част от клиентите на административни услуги в инспекцията изцяло са доволни от обслужването, харесва им административното обслужване и не смятат, че трябва да се подобри организацията на обслужването. Въпреки положителната им оценка, в част от анкетите е изразено мнение за изцяло отказана помощ от служител или отказано съдействие за определени неща, което противоречи на дадената от тях положителна оценка за административното обслужване. Потребителите не са склонни да правят предложения за подобряване организацията на обслужване в инспекцията.

Провеждане на консултации със служителите.

Консултациите със служителите са метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите, при които се използват основно възприятията и впечатленията на служителите от ЦАО, които контактуват ежедневно с потребителите в хода на административното обслужване, както и с възприятията и впечатленията на служителите от специализираната администрация.

Провеждането на консултации със служителите, ангажирани с предоставянето на административни услуги е постоянен процес и основен метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите. Организирана е консултация, с участие на главен секретар, директор на дирекция АПФСО и служителите от Център за административно обслужване,

на която е обсъдена получената неформална обратна връзка от потребителите. За целите на провеждане на метода е утвърдена форма за идентифициране на обратната връзка на потребителите на услуги. За периода 15.09.2023 г. – 15.12.2023 г. служителите от ЦАО са попълнили 26 форми, резултатите от които са както следва:

- На 53,85 % от потребителите на административни услуги информацията/услугата е предоставена на място в ЦАО, на 34,62 % – по телефона, на 11,53 % чрез електронна поща.
- На 65,38 % от потребителите исканата информация и/или обслужването е предоставена до 5 минути, 15,39 % от потребителите са обслужени до 10 минути, 19,23 % - до 20 минути. Не са обслужвани потребители над 20 минути.
- На 58 % от потребителите е предоставена пълна и точна информация, на 42 % от тях при предоставяне на информация, служителите са изразили компетентно съдействие.
- Оценката на удовлетвореността от предоставената административна услуга чрез поведението на потребителите, чрез жестове на тялото или чрез лицето е : 69% са много доволни, 23% са доволни. Служителите не са успели да преценят поведението на 8% от потребителите.

Преките впечатления на служителите са, че потребителите на административни услуги са удовлетворени от организацията на работа в ЦАО, от времето за обслужване в рамките на 5 до 20 минути, както и от компетентността, любезното и отзивчиво отношение на служителите към тях. Всички служители определят групата на удовлетворените потребители като преобладаваща. Служителите не са изразили предложения, във връзка с подобряване на обслужването.

Извършване на наблюдения по метода "таен клиент"

През 2023 г. методът „таен клиент“ е приложен по телефона от две лица, с които инспекцията има договорни отношения, в присъствието на главния секретар. Общото впечатление от извършеното наблюдение по метода „таен клиент“ е положително. Служителите от ЦАО спазват стандарта за идентифициране при водене на телефонен разговор и предоставят ясна и точна информация по зададените въпроси относно изисквани документи, срок за извършване и такса за административната услуга. Не са констатирани пропуски. Данните от наблюдението са попълнени в утвърдената форма.

По електронен път методът е приложен чрез извършване на текущи проверки на интернет страницата на инспекцията, относно актуалност на предоставяните административни услуги и публикуваните нормативни актове.

Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали.

Във файлета на сградата е поставена 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. Изготвени са 52 протокола. През отчетният период не са постъпили сигнали и предложения, за което са съставени тримесечни протоколи.

През 2023 година в книгата за предложения, сигнали, жалби, мнения и препоръки, поставена в ЦАО не са постъпвали предложения, сигнали, жалби, мнения и препоръки относно административното обслужване.

Липсата на сигнали, предложения, жалби, мнения и препоръки са показател за качествено административно обслужване и удовлетвореност на потребителите от административното обслужване

Анализ на медийни публикации.

През 2023 г. след извършен мониторинг на регионални печатни издания и онлайн издания, не са констатирани медийни публикации и материали, отнасящи се до административното обслужване на Регионална здравна инспекция Габрово.

Липсата на публикации в медиите във връзка с административното обслужване е показател за публикуване на интернет страницата на Регионална здравна инспекция Габрово на точна и изчерпателна информация за предоставяните административни услуги.

III. Управление на удовлетвореността на потребителите

На база получените резултати от удовлетвореността на потребителите на административни услуги в РЗИ Габрово за 2023 година, усилията на служителите от ЦАО през следващата година ще бъдат насочени към:

- своевременно актуализиране и предоставяне на ясна и изчерпателна информация на гражданите за предлаганите административни услуги;

- осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работното време на инспекцията

- предоставяне на услугите своевременно и качествено

- повишаване на професионалната подготовка на служителите от ЦАО

Регионална здравна инспекция Габрово ще продължи да следи нивото на удовлетвореност и да работи за поддържане на добрите практики в административното обслужване, с цел улесняване на потребителите при получаване на информация за административните услуги и тяхното предоставяне.