

**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 2024 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 01.01.2024 г. – 31.12.2024г.

В изпълнение на своите функции и нормативно определени задължения, Регионална здравна инспекция Габрово предоставя на потребителите 34 административни услуги. Общият брой на предоставените административни услуги през 2024 година е 1834 както следва:

1. 2241 Издаване на становище за унищожаване на лекарствени продукти – 0 бр.
2. 1350 Изготвяне на здравна оценка на седмичните учебни разписания на ученици - 62 бр.
3. 259 Издаване на здравно заключение за съгласуване на проект на общ/подробен устройствен план - 62 бр.
4. 341 Предоставяне на специални формуляри на аптеки за поръчка на лекарствени продукти, съдържащи наркотични вещества - 11 бр.
5. 477 Издаване на заверен препис или допълнителен екземпляр от документ – 0 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 – 1 бр.
7. 883 Издаване на становище за класифициране на отпадъци – 12 бр.
8. 1338 Издаване на становище по готовността на строежите за въвеждането им в експлоатация – 49 бр.
9. 1349 Издаване на удостоверение за регистрация на дрогерия – 2 бр.
10. 1573 Издаване на хигиенно заключение за получаване на разрешение за търговия на дребно с лекарствени продукти в аптека - 3 бр.
11. 1870 Издаване на здравно заключение за съгласуване на инвестиционен проект - 60 бр.
12. 1793 Издаване на удостоверение за регистрация на лицата, практикуващи неконвенционални методи за благоприятно въздействие върху индивидуалното здраве – 1 бр.
13. 466 Издаване на удостоверение за регистрация на обект за производство на бутилирани натурални минерални, изворни и трапезни води – 0 бр.
14. 685 Издаване на разрешение за съхранение и продажба на лекарствени продукти от лекари и лекари по дентална медицина – 0 бр.
15. 1089 Издаване на разрешение за пренасяне на покойници/ тленни останки/ урна извън страната – 0 бр.
16. 1088 Заличаване от регистъра на лицата, практикуващи неконвенционални методи за благоприятно въздействие върху индивидуалното здраве – 0 бр.

17. 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.

18. 258 Заличаване на регистрация на обект за производство на бутилирани натурални минерални, изворни и трапезни води – 0 бр.

19. 882 Заличаване от регистъра на обектите с обществено предназначение - 42 бр.

20. 961 Издаване на становище за недостатъчност на специалисти по дадена специалност при сключване на договор с РЗОК за осъществяване на специализирана извънболнична помощ – 38 бр.

21. 1336 Прекратяване на разрешение за съхранение и продажба на лекарствени продукти от лекари и лекари по дентална медицина – 0 бр.

22. 1795 Издаване на хигиенно заключение за извършване на дейности с опасни отпадъци от хуманната медицина – 0 бр.

23. 1552 Вписване в регистъра на обектите с обществено предназначение - 202 бр.

24. 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. – 2 бр.

25. 1796 Издаване на свидетелство за имунизационно състояние - 17 бр.

26. 1102 Регистрация и заверка на лична здравна книжка - 1219 бр.

27. 2961 Издаване на хигиенно заключение за проектна документация - 0 бр.

28. 3041 Издаване на удостоверение за спазване на здравните изисквания и утвърдените медицински стандарти от лечебните заведения за извънболнична помощ и хосписите - 33 бр.

29. 3047 Издаване на становище относно спазването на граничните стойности на показатели за шум – 1 бр.

30. 2133 Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП 3) – 1 бр.

31. 2134 Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2) – 0 бр.

32. 2 Предоставяне на достъп до обществена информация – 15 бр.

33. 3413 Промяна във вписани обстоятелства на обектите за производство на бутилирани натурални минерални, изворни и трапезни води – 0 бр.

34. 2155 Предоставяне на специални рецептурни бланки на лечебни заведения за предписване на лекарствени продукти, съдържащи наркотични вещества – 1 бр.

През отчетният период в центъра за административно обслужване на инспекцията са обработени общо 11740 преписки: 5233 входящи преписки; 4680 изходящи преписки; 11 вътрешно-изходящ и 1816 вътрешни преписки. Обработени и изпратени 2279 броя писмовни препоръчани пратки и 2584 броя обикновени писма, изпратени по куриер 150 броя.

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 фойето на сградата на Регионална здравна инспекция Габрово, ул.Р.Каролев“ № 2.

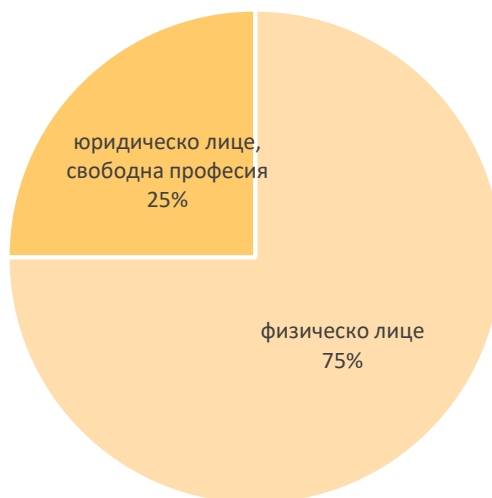
За гражданите е осигурена и анкета, чрез попълване на формуляр на интернет страницата на администрацията на адрес <https://rzi-gbr.org> в рубриката „Анкетни“- „Анкетна карта“. Анкетата е достъпна за попълване от всеки, който е посетил интернет страницата, независимо дали е заявил дадена услуга, или не. След нейното попълване, анкетираният трябва да изпрати анкетата с отговорите на посочения електронен адрес gabrovo@rzi-gbr.org. През 2024 година гражданите не са попълвали анкети на електронната страница на РЗИ Габрово.

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 2024 година в Центъра за административни услуги са попълнени на хартиен носител общо 12 (дванадесет) анкетни карти по образец.

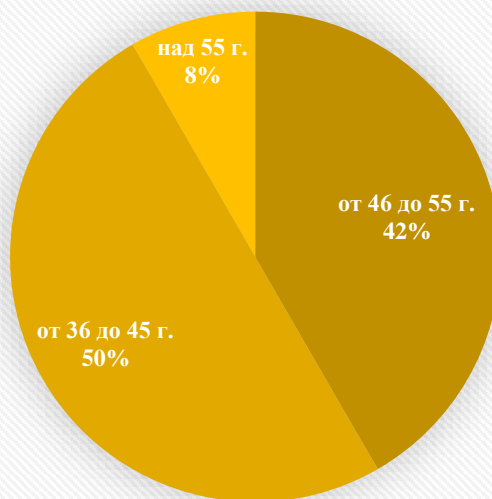
Данните от попълнените анкетни карти са:

Вие ползвате административната услуга в качеството си на:



■ физическо лице ■ юридическо лице, свободна професия ■ ■

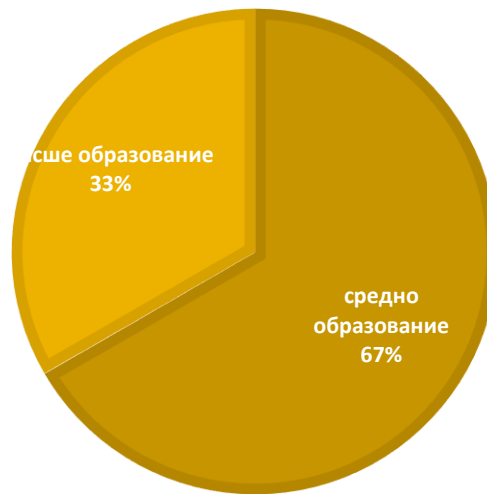
На колко години сте



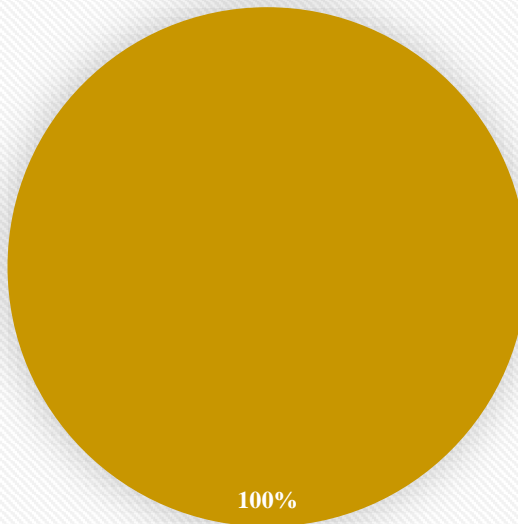
■ от 46 до 55 г. ■ от 36 до 45 г. ■ над 55 г. ■ ■

С КАКВО ОБРАЗОВАНИЕ СТЕ

■ средно образование ■ висше образование ■ ■

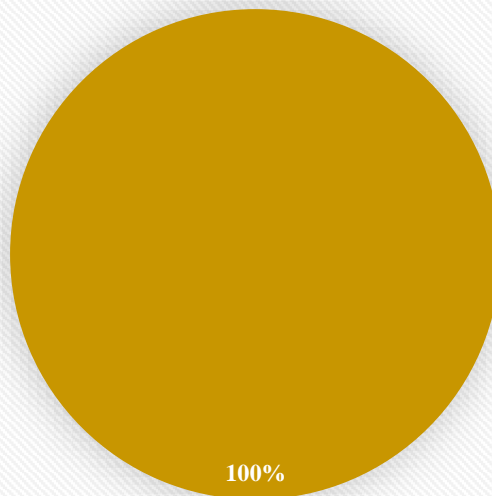


Получавате ли достатъчно информация от служителите, които работят с Вас



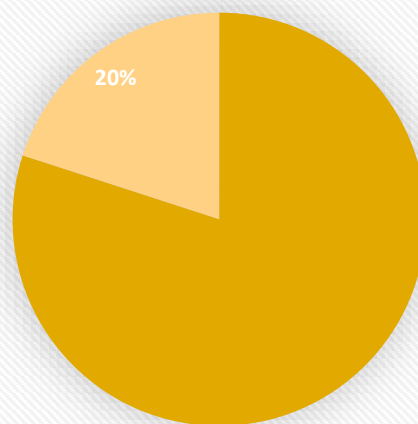
■ Да, получавам цялата информация, която ми е нужна ■ 0 ■ ■

Доволни ли сте от обслужването



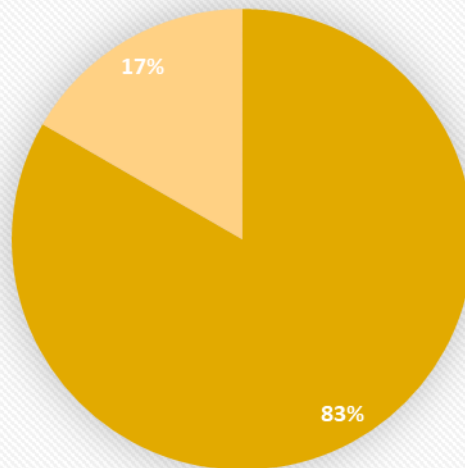
■ Да, изцяло съм доволен/а ■ ■ ■

Смятате ли, че трябва да се подобри организацията на обслужване



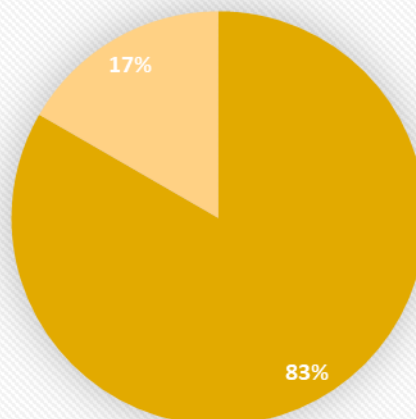
■ Не ■ Не мога да преценя

Какво не Ви харесва в административното обслужване в РЗИ Габрово



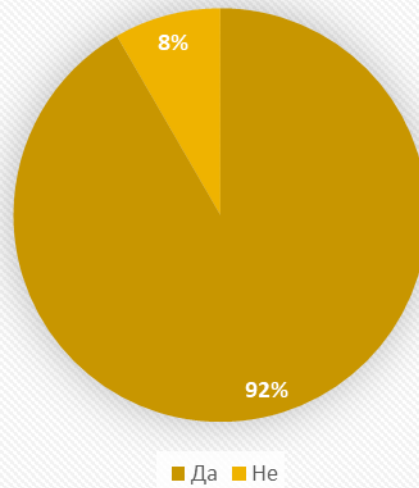
■ Всичко ми харесва ■ Сложна процедура

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

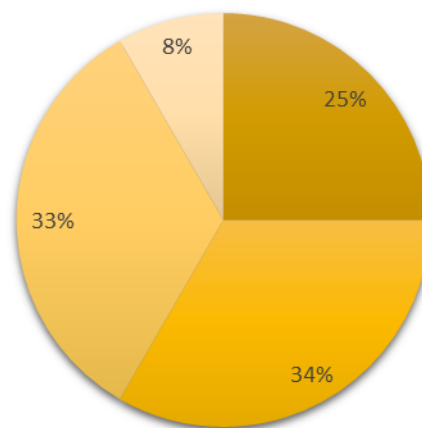


■ Не, никога не ми е отказвана помощ ■ Понякога не ми съдействат изцяло

Знаете ли, че РЗИ Габрово има електронна станица в интернет



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 2024 година, активността на гражданите, желаещи да изразят своята оценка относно услугите, предоставяни от РЗИ Габрово чрез попълване на анкетни карти е същата, каквато е активността и през 2023 година, въпреки обстоятелството, че достъпът до средствата за обратна връзка в свободен.

Оценката на анкетиранияте граждани във връзка с административното обслужване продължава да е положителна. Всички анкетирани изцяло са доволни от обслужването, харесва им административното обслужване, получават достатъчно информация и не смятат, че трябва да се подобри организацията на обслужването в РЗИ Габрово. Всички анкетирани потребители на административни услуги са информирани за интернет страницата на РЗИ Габрово.

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. През 2024 година са организирани и проведени тримесечни консултации, с участие на главен секретар, директор на дирекция АПФСО, служителите от Център за административно обслужване и служители от специализираната администрация, на които са обсъдени получената неформална обратна връзка от потребителите. За целите на провеждане на метода е използвана утвърдената форма за идентифициране на обратната връзка на потребителите на услуги. Преките впечатления на служителите са, че потребителите на административни услуги предпочитат получаването на информация/услуги на място, получават до 10 минути пълна и точна информация/услуга. Повечето потребители получават пълна и точна информация и компетентно съдействие. Чрез поведението си, чрез жестове на тялото или чрез лицето си, повечето потребители са показали удовлетвореност от организацията на работа в ЦАО. 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 2024 г. методът „таен клиент“ е приложен чрез запитване по телефона за две административни услуги, предоставени от ЦАО при РЗИ Габрово, по предварителен сценарий.

И при двете запитвания служителите от ЦАО спазват стандарта за идентифициране при водене на телефонен разговор, отговарят на телефонните обаждания до 2-3 секунди след позвъняванията, идентифицират се при водене на телефонните разговори, учтиво и на достъпен език дават ясна и точна информация по поставените въпроси относно изискваните документи за извършване на административната услуга, срока за извършване на услугата, както и дължимата такса. Не са констатирани пропуски. Данните от наблюдението са попълнени в утвърдена форма.

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

Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали.

Във файловете 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, сигнали, жалби и препоръки, за което са съставени тримесечни протоколи.

Направен преглед на книгата за предложения, сигнали, жалби, мнения и препоръки поставена във файловете на сградата. През годината пет граждани са изказали благодарност за вниманието, любезното отношение и бързото обслужване от служителите в ЦАО. Не са постъпвали предложения, сигнали, жалби и препоръки.

Липсата на сигнали, предложения, жалби, мнения и препоръки показва, че административно обслужване в РЗИ Габрово е с високо качество, с внимание към потребностите на клиентите.

Анализ на медийни публикации.

През 2024 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 2024 година, усилията на служителите от ЦАО през следващата година ще бъдат насочени към:

- повишаване професионалната подготовка на служителите от ЦАО,
- поддържане открит диалог с потребителите на административни услуги,
- увеличаване броя на попълнените анкетни карти чрез насърчаване на потребителите,
- периодично актуализиране на информацията, отговаряща на нуждите на потребителите на административни услуги, публикувана на интернет страницата на РЗИ Габрово.

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.