

**МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО  
РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ – МОНТАНА**

**АНАЛИЗ НА АНКЕТА  
ЗА ПРОУЧВАНЕ УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА  
АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ РЗИ-МОНТАНА  
ПРЕЗ 2019 Г.**

През 2019 г., за поредна година в Регионалната здравна инспекция - Монтана, бе проведена анонимна анкета за проучване удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от инспекцията. Отново целта на проучването е получаване на обратна връзка от потребителите за подобряване на административното обслужване на физическите и юридическите лица.

От предоставени възможности за попълване и подаване на Анкетна карта за проучване удовлетвореността на потребителите на административни услуги от заинтересованите лица, а именно:

- по пощата;
- на място в инспекцията чрез поставената Кутия за анкетни карти за граждани;
- попълване и изпращане на анкетата на ел. поща [rzi-montana@net-surf.net](mailto:rzi-montana@net-surf.net) чрез интернет страницата на РЗИ – Монтана,

потребителите на административни услуги са се възползвали от възможността да подадат анонимната анкета чрез кутия за анкетни карти.

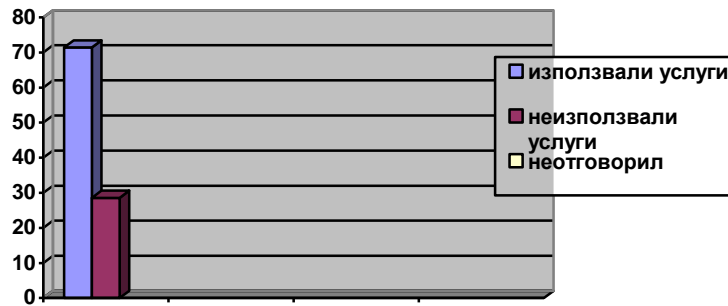
След отваряне на кутията от трима служители на РЗИ - Монтана е установено, че са подадени общо 21 броя анкетни карти, за което е съставен протокол.

Проведената анкета съдържа въпроси, относими към следните групи:

- използване на услуги;
- качество на предоставяната информация;
- качество на обслужването;
- отношение на служителите към клиентите;
- обстановка, в която се предоставят услугите;
- приоритети за подобрения.

1. От всички 21 анкетиранни, 15 /71,43%/ са използвали услугите на РЗИ – Монтана и 6 /28,57%/ не са.

## Досега използвали ли сте услугите на РЗИ - Монтана



2. 16 лица /76,19%/ са на мнение, че информация за административните услуги, които предлага РЗИ – Монтана се намира веднага, 2 /9,52%/ считат, че информацията се намира лесно, но след като попитат, 1 /4,76%/ е на мнение, че му е отнело доста време, 2-ма /9,52%/ не са отговорили на въпроса.



3. На въпросът, касаещ достъпната информация на таблото, намиращо се на 4 етаж в РЗИ – Монтана /табели, брошури, процедури, образци на документи, правила на инспекцията, харта и пр./ от всички 21 лица, попълнили анкетата:

- 19 лица /90,49%/ са на мнение, че тя е достъпна, 1 лице/ 4,76%/ смята, че информацията не е достъпна и 1 лице /4,76%/ не е отговорило на въпроса;
- 14 лица /66,67%/ са на мнение, че информацията е изчерпателна, 3 лица /14,29%/ смятат, че информацията не е изчерпателна, 1 лице /4,76%/ не може да прецени, 3 /14,29%/ не са отговорили на въпроса;
- 18 лица /85,71%/ мислят, че информацията е разбираема, 1 лице/ 4,76%/ смята, че информацията не е разбираема и 2-ма /9,52%/ не са отговорили на въпроса.

4. 20 лица /95,24%/ са успели да получат необходимата информация, 1 /4,76%/ е отговорило отрицателно.

5. 71,43% /15 лица/ от анкетираните не са имали нужда от допълнителна информация, за да подготвят запитването си, 28,57% /6 лица/ са имали такава необходимост.

6. На въпроса: „Каква допълнителна информация бихте желали да се постави на таблото?“ 19 лица /90,48%/ не са отговорили на въпроса, 1 лице /4,76%/ е отговорило, че не може да прецени и 1 /4,76%/ е отговорил – “никаква”.

7. Относно информацията, която се получава от служителите на гишето за административно обслужване:

- 20 лица /95,24%/ са на мнение, че тя е ясна/лесно разбираема и 1 /4,76%/ е отговорил отрицателно;
- 16 лица /76,19%/ са на мнение, че е изчерпателна, 1 /4,76%/ не може да прецени, 3 /14,29%/ не са отговорили на въпроса и 1 /4,76%/ е на мнение, че не е;
- 18 лица /85,71 %/ мислят, че е точна, 1 /4,76 %/ е отговорил отрицателно и 2 /9,52 %/ не са отговорили на въпроса.

8. Ако въпросът не е бил от компетентността на служителите на гишето за административно обслужване 15 лица или /71,43%/ от анкетираните са били насочени към съответния експерт в РЗИ – Монтана или компетентната институция, 5 /23,81%/ не са отговорили на въпроса и 1 /4,76%/ е отговорил отрицателно.

9. Относно времето за обслужване 80,95% /17 лица/ - за 5 минути, 9,52% /2 лица/ от анкетираните са отговорили, че са били обслужени за 15 минути, 4,76% /1 лице/ - за 30 минути, и 4,76% /1 лице/ не е отговорило на въпроса.

10. 18 лица /85,71%/ са на мнение, че отношението на служителите е било любезно и отзивчиво, 1 лице /4,76%/ е отговорило отрицателно и 2-ма /9,52%/ не са дали отговор.

11. 90,48% /19 лица/ са на мнение, че служителите от Звено за административно обслужване са им дали информация за срока на предоставяне на услугите, 2-ма /9,52%/ не са отговорили на въпроса.

12. На въпросът “Служителят даде ли Ви информация за възможните начини за заплащане на услугата?” 19 от анкетираните /90,48%/ са отговорили положително, а 2-ма /9,52%/ не са отговорили на въпроса.

13. 13 от лицата /61,90%/ са отговорили, че служителите в Звено за административно обслужване са не са говорили по странични теми със свои колеги или по телефона, когато са били обслужвани, 3-ма /14,29%/ не са отговорили на въпроса, а 5 от лицата /23,81%/ са отговорили положително.

14. 95,24% или 20 от анкетираните са успели да получат необходимата услуга и 1 /4,76%/ не е отговорил на въпроса.

15. Относно спазването на законните срокове за извършване на административната услуга 85,71% или 18 от анкетираните са отговорили, че се спазват, 2 лица /9,52%/ не могат да преценят, 1 /4,76%/ не е отговорил на въпроса.

16. На въпроса: „Колко пъти Ви се наложи да идвате, за да свършите работата си?“ 12 лица /57,14%/ са отговорили „само веднъж“, 6 лица /28,57%/ - „два-три пъти“ и 1 /4,76 %/ - “няколко пъти”, 2 лица /9,52 %/ не са отговорили на въпроса.

17. На 17 лица /80,95%/ не се е наложило да предоставят допълнителни документи или данни, за да бъде решен техния въпрос, на 2 лица /9,52%/ се е наложило и 2-ма /9,52%/ не са отговорили на въпроса.

18. 61,90% /13 лица/ от анкетираните са оценили качеството на обслужване от служителите в звеното за административно обслужване като отлично, 28,57% /6 лица/ считат, че е добро и 2 от лицата /9,52%/ не са отговорили на въпроса.

19. Аспект от обслужването, който анкетираните смятат, че най-много се нуждае от подобрене:

- количество на предоставяната информация – двама /9,52%/;
- обстановката, в която се предоставят услугите – трима /14,29%/;
- качество на предоставяната информация – един /4,76%/;
- достъпът до информация – петима /23,81%/;
- отношението на служителите – един /4,76%/;
- не отговорили на въпроса – осем лица /38,10%/;
- нито едно от горепосочените – едно лице /4,76%/.

20. 7 анкетирани /33,33%/ са отговорили, че са много доволни от достъпа до услугата и звеното за административно обслужване, 6-ма /28,57%/ са доволни, 3 лица /14,29%/ са много недоволни, 5-ма /23,81%/ не са отговорили на въпроса.

21. 18 анкетирани /78,57%/ са отговорили, че не им е отправяно предложение за ускоряване по незаконен начин изпълнението на административната процедура, 2 /9,52%/ са дали положителен отговор, а едно лице /4,76%/ не е отговорило на въпроса.

22. 14 потребители на услуги /66,66%/ от анкетираните предполагат, че служителите на инспекцията биха отказали категорично пари за решаване на проблема, 3 /14,29%/ предполагат, че на ако им предложат пари служителите на инспекцията биха ги изгонили или направили скандал, 3 /14,29%/ не знаят как служителите биха реагирани на предложена сума и 1 лице /4,76%/ не е отговорило на въпроса.

23. На въпросът “Потърсихте ли предварително извънслужебна връзка със служител, който да Ви помогне за по-бързото решаване на Вашия въпрос”, анкетираните са отговорили следното:

- 20 / 95,24%/ са отговорили с “Не”;
- 1 / 4,76%/ е отговорил с “Да”.

24. 95,24% /20 лица/ от 21 анкетираните смятат, че служителите в администрацията на РЗИ – Монтана са достатъчно добре подготвени специалисти, 1 лице /4,46%/ смята, че не са.

За информацията проучването за удовлетвореността на потребителите от предоставяните от РЗИ – Монтана административни услуги, чрез анкетните карти е осъществено анонимно. Седемнадесет анкетни карти са попълнени от жени, две от мъже, а в останалите две анкетираните не са отбелязали информацията за пол.

66,67% от анкетираните са работещи.

14,29% от анкетираните са на възраст между 18-24 г., 38,10% са от 25-34 г., 28,57% са на възраст от 35-49 г., 4,76% са в границите от 50-64 г., 4,76% са над 65 г.

От неработещите анкетираните 1 /4,76%/ е пенсионер, 3-ма /14,29%/ са учащи, 1 /4,76%/ е на социални помощи и 1/4,76%/ е в очакване да започне работа.

Според попълнените анкетни карти:

- Две от лицата имат незавършено средно образование;
- Седем са със завършено средно образование;
- Един е с незавършено над средното образование;
- Двама са със завършен колеж/университет;
- 6-ма са дипломирани висшист/специалист;
- Три лица не са дали отговор.

От всичките 21 лица, подали анонимни анкети за проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от РЗИ – Монтана 14 от лицата имат достъп до компютър, 15 до интернет, 2 до факс, 11 имат достъп до електронна поща, четирима не са отговорили на въпроса.

Според отразените отговори 18 от анкетираните живеят в България цял живот, а трима не са дали отговор.

Във връзка с даден отговор от двама граждани на въпрос № 2 „Лесно ли се намира информацията за административните услуги, които предлага Регионална здравна инспекция?“, а именно “Не, отне ми доста време” е наложително да се поясни, че на таблото в Звено за административно обслужване са налични на разположение на гражданите процедурите и образците на заявленията за всички предоставяни от РЗИ – Монтана административни услуги. Освен това служителите от Звено за административно обслужване винаги са на разположение за допълнителни разяснения.

Във връзка с дадени отговори от трима граждани на въпрос № 3 дали информацията на таблото на 4 етаж в Регионална здравна инспекция – Монтана е достъпна, изчерпателна, разбираема, а именно че не е изчерпателна, а едно от лицата е на мнение, че информацията не е разбираема, трябва да се отбележи, че предоставената информация за административните услуги отговаря на изискванията на Наредбата за административното обслужване, а именно на Приложение №3 от същата. Освен това в звеното за административно обслужване на разположение на гражданите са:

- указателна табела за местонахождението на звеното за административно обслужване;
- работно време на Звеното за административно обслужване и на РЗИ – Монтана;
- информация за гъвкаво работно време на звеното за административно обслужване от 8,30 до 17 ч. без прекъсване;
- поставена е указателна табела за възможността за плащане на държавни такси за административни услуги с платежна карта чрез ПОС – терминално устройство, както и табела информираща гражданите и служителите, че се осъществява видеонаблюдение;
- са налични подробно разписани процедури и образци на заявления и документи за всички административни услуги, предоставяни от РЗИ – Монтана, включително и попълнени с необходимите /примерни/ реквизити;
- Информацията, налична в процедурите на административните услуги като изисквания, правила, документи, срокове и др. осигурява задължителна информация за всяка една от предоставяните услуги, съгласно изискванията на Наредбата за административното обслужване;
- информацията за административните услуги е точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна, без абривиатури, съкращения и препратки;
- на таблото в Звено за административно обслужване и на интернет страницата на инспекцията са налични Харта на клиента, Вътрешните правила за административно обслужване, актуален Списък с предоставяните административни услуги, книга за предложения и жалби относно административното обслужване, анкетни карти и други документи и информация, касаещи обслужването на гражданите.

Много показателни за това са отговорите на анкетираните на 6 въпрос “Каква допълнителна информация бихте желали да се постави на таблото”, от които става ясно, че 19 от лицата не са дали предложения за поставяне на допълнителна информация, едно от лицата не може да прецени, а един анкетиран не е отговорил.

Необходимо е да се отбележи, че в резултат на извършената от комисия на Инспектората на Министерство на здравеопазването планова проверка, за спазване изискванията на Наредбата за административното обслужване при предоставяне на услуги в Регионална здравна инспекция – Монтана, комисията няма бележки по предоставянето на информация и на достъпа до информация за услугите.

Въпреки гореизложеното се изготви нова анкетна карта, в която е включена възможността за конкретизиране от страна на анкетираните, коя точно от

поставената информация на таблото на 4 етаж в РЗИ – Монтана не е достъпна, изчерпателна или разбираема.

В заключение може да се каже, че анализът от проведената анкета за проучване удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от РЗИ – Монтана показва висока удовлетвореност на гражданите.

**Приложение:** Анкетна карта за проучване удовлетвореността на потребителите на административни услуги