

**АНАЛИЗ НА АНКЕТА  
ЗА ПРОУЧВАНЕ УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ  
НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ РЗИ-  
МОНТАНА ПРЕЗ 2018 Г.**

През 2018 г. в Регионалната здравна инспекция - Монтана, отново бе проведена анкета за проучване удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от инспекцията. Целта на проучването е подобряване на административното обслужване на физическите и юридическите лица. Анкетата 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 28 анкетирани, 12 /42,86%/ са използвали услугите на РЗИ – Монтана и 16 /57,14%/ за пръв път използват услугите на инспекцията.



2. 16 лица /57,14%/ са на мнение, че информация за административните услуги, които предлага РЗИ – Монтана се намира веднага, 11 /39,29%/ считат, че информацията се намира лесно, но след като попитат, 1 /3,57%/ е на мнение, че му е отнело доста време.

3. 27 лица /96,43%/ са успели да получат необходимата информация, 1 /3,57%/ лице не е отговорило на въпроса.



4. 85,71% /24 лица/ от анкетираните не са имали нужда от допълнителна информация, за да подготвят запитването си, 10,72% /3 лица/ са потвърдили необходимостта от допълнителна информация и 1 лице /3,57%/ не е отговорило на въпроса.

5. 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./:

- 28 лица /100%/ са на мнение, че тя е достъпна;
- 24 лица /85,71%/ са на мнение, че е изчерпателна, 2 /7,15%/ не могат да преценят, 1 /3,57%/ не е отговорил на въпроса и 1 /3,57%/ е отговорил, че не е изчерпателна;
- 26 лица /92,86%/ мислят, че е разбираема, 1 /3,57%/ не може да прецени и 1 /3,57%/ не е отговорил на въпроса.

6. На въпроса: „Каква допълнителна информация бихте желали да се постави на таблото?“ 25 лица /89,29%/ не са отговорили на въпроса, 2 лица /7,14%/ са отговорили, че няма нужда от допълнителна информация и 1 /3,57%/ е отговорил, че няма номер на стая на дадена услуга.

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

- 27 лица /96,43%/ са на мнение, че тя е ясна/лесно разбираема и 1 /3,57%/ не е отговорил на въпроса;
- 24 лица /85,71%/ са на мнение, че е изчерпателна, 1 /3,57%/ не може да прецени, 2 /7,15%/ не са отговорили на въпроса и 1 /3,57%/ е на мнение, че не е;
- 24 лица /85,71 %/ мислят, че е точна, 1 /3,57 %/ не може да прецени и 3 /10,17 %/ не са отговорили на въпроса.

8. Ако въпросът не е бил от компетентността на служителите на гишето за административно обслужване 22 лица или /78,57%/ от анкетираните са били насочени към съответния експерт в РЗИ – Монтана

или компетентната институция, 4 /14,29%/ не са отговорили на въпроса и 2 /7,14%/ не са били насочени.

9. Относно времето за обслужване 25% /7 лица/ от анкетираните са отговорили, че са били обслужени за 15 минути, 71,43% /20 лица/ - за 5 минути, и 3,57% /1 лице/ не е отговорил на въпроса.

10. 96,43% или 27 от анкетираните са успели да получат необходимата услуга и 1 /3,57%/ не е отговорил на въпроса.

11. Относно спазването на законните срокове за извършване на административната услуга 96,43% или 27 от анкетираните са отговорили, че се спазват и 1 /3,57%/ не е отговорил на въпроса.

12. На въпроса: „Колко пъти Ви се наложи да идвате, за да свършите работата си?“ 20 лица /71,43%/ са отговорили „само веднъж“, 7 лица /25%/ - „два-три пъти“ и 1 /3,57%/ не е отговорил на въпроса.

13. На 25 лица /89,29%/ не се е наложило да предоставят допълнителни документи или данни, за да бъде решен техния въпрос, на 1 лице /3,57%/ се е наложило, 1 лице /3,57%/ все още не знае и 1 /3,57%/ не е отговорил на въпроса.

14. 78,57% /22 лица/ от анкетираните са оценили качеството на обслужване от служителите на гишето за административно обслужване като отлично, 17,86% /5 лица/ считат, че е добро и 1 /3,57%/ не е отговорил на въпроса.

15. 78,57% /22 лица/ са на мнение, че работното време за прием на граждани е удобно за тях, 2 /7,14%/ не могат да преценят, за 1 лице /3,57%/ работното време не е удобно и 3 /10,72%/ не са отговорили на въпроса.

16. Аспект от обслужването, който анкетираните смятат, че най-много се нуждае от подобрение:

- количество на предоставяната информация – петима /17,86%/;
- обстановката, в която се предоставят услугите – 0,00%;
- качество на предоставяната информация – трима /10,71%/;
- не отговорили на въпроса – дванадесет лица /42,86 %/;
- достъпът до информация – петима /17,86%/;
- отношението на служителите – трима /10,71%/.

17. 22 анкетирани /78,57%/ са отговорили, че не им е отправяно предложение за ускоряване по незаконен начин изпълнението на административната процедура, 2 /7,14%/ не могат да преценят, а 4 /14,29%/ не са отговорили на въпроса.

18. 12 потребители на услуги /42,86%/ от анкетиранияте предполагат, че служителите на инспекцията биха отказали категорично пари за решаване на проблема, 3 /10,71%/ предполагат, че на ако им предложат пари служителите на инспекцията биха направили скандал, 7 /25%/ не знаят как служителите биха реагирали на предложена сума, 1 /3,57%/ мисли, че биха се заинтересували от сумата и 5 /17,86%/ не са отговорили на въпроса.

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

- 23 / 82,14%/ са отговорили с “Не”;
- 4 /14,29%/ не са отговорили;
- 1 / 3,57%/ е отговорил с “Да”.

20. 85,71% /24 лица/ от 28 анкетирания смятат, че служителите в администрацията на РЗИ – Монтана са достатъчно добре подготвени специалисти, 1 лице /3,57%/ смята, че не са, а 3 лица /10,72%/ не са отговорили на въпроса.

Във връзка с даден отговор от един гражданин на въпрос № 6 „Каква допълнителна информация бихте желали да се постави на таблото?”, а именно “няма номер на стая на дадена услуга” е наложително да се поясни, че работата по административните услуги се извършва от различни служители на инспекцията / за всеки отделен случай/ след поставяне на резолюция на директора на РЗИ – Монтана и директор на дирекция/началник на отдел и не е възможно предварително да се впише № на определена стая за извършване на даден вид услуга. Всички подадени заявления се разглеждат от различни служители, тъй като се спазва и принципа на взаимозаменяемост, както и се предотвратява възможността от корупционни практики. При желание на потребител на административна услуга да получи информация за движението на преписката му, във всеки един момент може да получи същата от Гишето за административно обслужване.

По отношение на положително отговорилите 3 лица на въпрос № 4 ”Имахте ли нужда от допълнителна информация, за да подготвите запитването си” и във връзка с отговорите на 10 лица на въпрос № 16 “Кой аспект от обслужването смятате - количество на предоставяната информация и достъпът да информация, на 11.01.2019 г., бе извършена проверка на гишето за административно обслужване, на въведената информация за административните услуги в Административния регистър и преглед на интернет страницата на РЗИ – Монтана, като бяха направени следните констатации:

- На Гишето за административно обслужване е поставена указателна табела за местонахождението на звеното за административно обслужване;

- Осигурено е гъвкаво работно време от 8,30 до 17 ч. без прекъсване на Гише за административно обслужване;
- На Гишето за административно обслужване е поставена 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;
- На Гише за административно обслужване 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. Идентична е информацията и на интернет страницата и в Административния регистър;
- 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 Гише за административно обслужване и на интернет страницата на инспекцията са налични Харта на клиента, Вътрешните правила за административно обслужване и други документи и информация, касаещи обслужването на гражданите.

За информация проучването за удовлетвореността на потребителите от предоставяните от РЗИ – Монтана административни услуги, чрез анкетните карти е осъществено анонимно. Двадесет и две анкетни карти са попълнени от жени, четири от мъже, а в останалите две анкетираните не са отбелязали информация за пол, възраст, образование, работен статус. Над 50% от анкетираните са работещи. 17,86% от анкетираните са на възраст между 18-24 г., 25% са от 25-34 г., 28,57% са на възраст от 35-49 г., 17,86% са в границите от 50-64 г., 3,57% са над 65 г., а 7,14% не са отразили информацията.

Анализът от проведената анкета за проучване удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от РЗИ – Монтана показва висока удовлетвореност на гражданите.