



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ  
МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО  
РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ  
ГР.СТАРА ЗАГОРА

**УДОВЛЕТВОРЕНОСТ  
НА ГРАЖДАНИТЕ  
ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**



2019 г.

# **СИСТЕМА ЗА ОЦЕНКА РАБОТАТА НА СЛУЖИТЕЛИТЕ В РЗИ – СТАРА ЗАГОРА**

- ❖ Анкетно проучване мнението на гражданите относно административното обслужване в РЗИ – Стара Загора

*/ проведено в периода 01.01.2019 г. – 31.12.2019 г. /*

## **ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ РАБОТАТА НА РЗИ – СТАРА ЗАГОРА**

- ❖ **ЦЕЛ НА ИЗСЛЕДВАНЕТО** – *да бъде установена доминиращата нагласа сред преките потребители по съществени въпроси, свързани с качеството на административното обслужване в РЗИ – Стара Загора*
- ❖ **ПРЕДМЕТ НА ИЗСЛЕДВАНЕТО** – *да бъде изградена реалистична картина за доминиращите мнения и оценки за работата и отношението към гражданите на служителите от РЗИ – Стара Загора*

## **ТЕХНИЧЕСКИ ХАРАКТЕРИСТИКИ НА ИЗСЛЕДВАНЕТО**

- ❖ **МЕТОД ЗА НАБИРАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯТА** – *анкетна карта, книга за похвали и оплаквания и кутия за мнения и предложения*
- ❖ **ФОРМИРАНЕ НА ИЗВАДКАТА** – *случаен подбор сред граждани, ползващи услугите на РЗИ – Стара Загора*

## АНАЛИЗ НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ИЗВЪРШЕНОТО ИЗСЛЕДВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕРИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Обменът на информация с клиентите на административни услуги (граждани и юридически лица) относно качеството на предоставените им услуги се извършва чрез: анонимни анкетни карти, „Книга за похвали и оплаквания”, „Кутия за мнения и предложения”, он-лайн форма Анкетна карта „Оценка на качеството на административното обслужване“ за мнения, сигнали и др. в сайта на инспекцията, електронна поща и други.

„Книгата за оплаквания и похвали” е на разположение на гражданите в „Звеното за административно обслужване”, в която в свободен текст те могат да направят предложения и препоръки относно административното обслужване.

„Кутията за мнения и предложения” е поставена на видно място в ЗАО на I етаж на инспекцията и се отваря ежеседмично.

На официалната електронна поща на РЗИ – Стара Загора, освен отзиви, гражданите задават въпроси и правят препоръки. Писмата от тази поща се проверяват ежедневно от служителите в Зеното за административно обслужване, дирекция АПФСО. Получената кореспонденция се насочва до Директора на РЗИ, който я резолира към отговорните лица за отговор в законоустановения срок.

Изготвените анонимни анкетни карти се разпространяват целево на хартия по работните места в РЗИ – Стара Загора и съдържат отворени и затворени въпроси.

През 2019г. в „Книгата за похвали и оплаквания” на РЗИ – Стара Загора не са постъпили шест мнения и похвали за качествено обслужване от служителите на „Звеното за административно обслужване”, дирекция АПФСО и служители от БЕК-офиса.

В „Кутията за мнения и предложения” на РЗИ – Стара Загора не са постъпили писмени сигнали, предложения и препоръки относно административното обслужване.

Анкетирането е проведено от 01.01.2019 г. до 31.12.2019 г. сред потребителите на административни услуги, предоставяни от РЗИ – Стара Загора. Анкетните карти са анонимни. Въпросите включени в анкетната карта са ясно формулирани, както и техните възможни отговори.

За провеждане на проучването чрез анонимни анкетни карти се използва два метода:

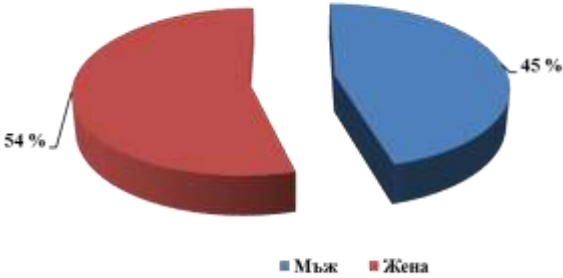
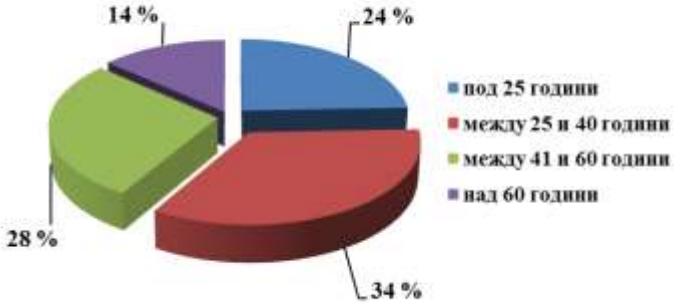
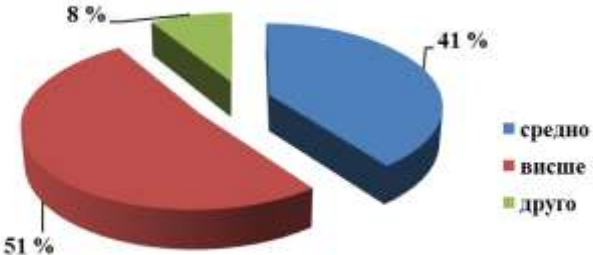
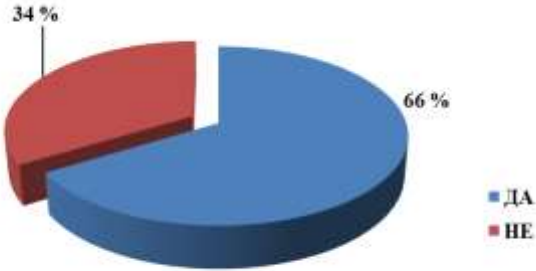
- „Анкетиране на мястото на получаване на услугата”, при който потребителя дава своето мнение непосредствено след получаване на съответната услуга
- „Анкетиране on-line през Интернет страницата на инспекцията”, при което потребителя дава своето мнение след извършване на съответната услуга

Анкетната карта съдържа 10 въпроса.

Попълнени са 89 броя анкетни карти на място в РЗИ - Стара Загора.

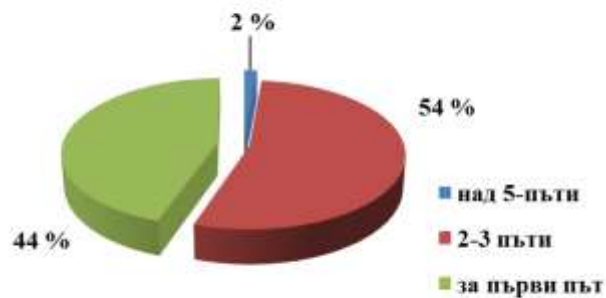
Не са получени попълнени Анкетни карти през Интернет страницата на инспекцията.

## РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТНОТО ПРОУЧВАНЕ

<p><b>1. Вашият пол е:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ Мъж</li><li>➤ Жена</li></ul>	 <table border="1"><thead><tr><th>Пол</th><th>Процент</th></tr></thead><tbody><tr><td>Мъж</td><td>45%</td></tr><tr><td>Жена</td><td>54%</td></tr></tbody></table>	Пол	Процент	Мъж	45%	Жена	54%				
Пол	Процент										
Мъж	45%										
Жена	54%										
<p><b>2. В коя възрастова категория попадате?</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ под 25 години</li><li>➤ между 25 и 40 години</li><li>➤ между 41 и 60 години</li><li>➤ над 60 години</li></ul>	 <table border="1"><thead><tr><th>Възрастна категория</th><th>Процент</th></tr></thead><tbody><tr><td>под 25 години</td><td>24%</td></tr><tr><td>между 25 и 40 години</td><td>34%</td></tr><tr><td>между 41 и 60 години</td><td>28%</td></tr><tr><td>над 60 години</td><td>14%</td></tr></tbody></table>	Възрастна категория	Процент	под 25 години	24%	между 25 и 40 години	34%	между 41 и 60 години	28%	над 60 години	14%
Възрастна категория	Процент										
под 25 години	24%										
между 25 и 40 години	34%										
между 41 и 60 години	28%										
над 60 години	14%										
<p><b>3. Вашето ниво на завършено образование е:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ средно</li><li>➤ висше</li><li>➤ друго</li></ul>	 <table border="1"><thead><tr><th>Ниво на образование</th><th>Процент</th></tr></thead><tbody><tr><td>средно</td><td>41%</td></tr><tr><td>висше</td><td>51%</td></tr><tr><td>друго</td><td>8%</td></tr></tbody></table>	Ниво на образование	Процент	средно	41%	висше	51%	друго	8%		
Ниво на образование	Процент										
средно	41%										
висше	51%										
друго	8%										
<p><b>4. Досега използвали ли сте услуги, предоставяни от РЗИ – Стара Загора?</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>➤ ДА</li><li>➤ НЕ</li></ul>	 <table border="1"><thead><tr><th>Отговор</th><th>Процент</th></tr></thead><tbody><tr><td>ДА</td><td>66%</td></tr><tr><td>НЕ</td><td>34%</td></tr></tbody></table>	Отговор	Процент	ДА	66%	НЕ	34%				
Отговор	Процент										
ДА	66%										
НЕ	34%										

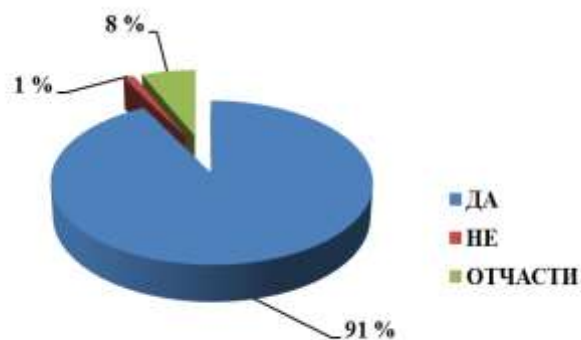
**5. Колко пъти през последните три месеца сте посещавали РЗИ?**

- над 5-пъти
- 2-3 пъти
- за първи път



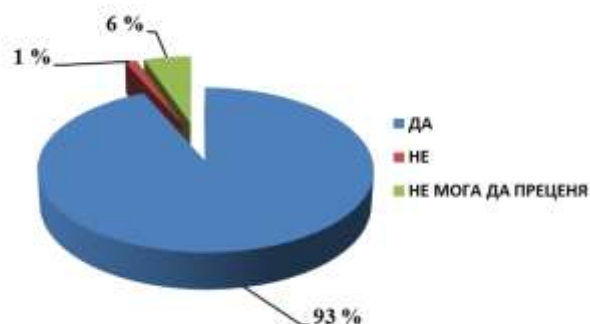
**6. Удовлетворени ли сте от качеството на административното обслужване в РЗИ?**

- ДА
- НЕ
- ОТЧАСТИ



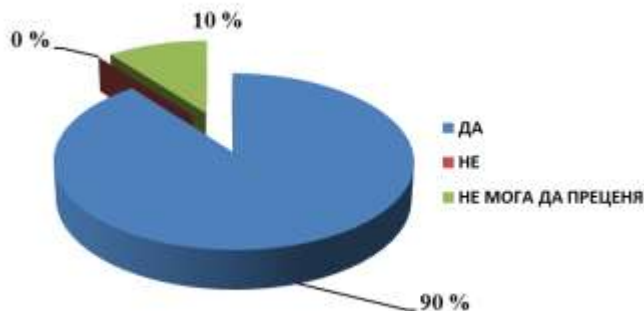
**7. Вие получавате ли точна, ясна, пълна, на достъпен и разбираем за Вас език информация?**

- ДА
- НЕ
- НЕ МОГА ДА ПРЕЦЕНЯ



**8. Служителите от РЗИ – Стара Загора се отнасят към Вас отзивчиво, любезно, професионално, отговорно, компетентно, с уважение и зачитане на Вашите права.**

- ДА
- НЕ
- НЕ МОГА ДА ПРЕЦЕНЯ



## ОБОБЩЕНИЕ НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ АНКЕТНОТО ПРОУЧВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕРИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Резултатите от проведеното проучване показват, че потребителите на административни услуги, предоставяни от РЗИ – Стара Загора, независимо, дали са граждани, представители на бизнеса или на определени институции, проявяват положително отношение към дейността на РЗИ – Стара Загора.

При отговор на въпроса, отнасящ се до качеството на услугите, получава от анкетираните висок процент при отговор „ДА”, което е показател за устойчивост в качеството на извършваните услуги.

При разбора на получените от проучването резултати прави впечатление високия процент отговори „2–3 пъти” и “За първи път”, касаещ интензитета на посещенията на РЗИ – Стара Загора от страна на потребителите на услуги при необходимост от получаване на определена услуга. За пълнота на анализа тук трябва да отчетем факта, че посещенията могат да са повече от едно не поради невъзможност за извършване на услугата от страна на РЗИ, а при установени от служителите непълноти при предоставената от потребителя документация.

В обобщение на проведеното проучване и в интерес на настоящия анализ е задължително да отбележим, че висок процент анкетираните изразяват своята удовлетвореност от отношението на служителите от РЗИ – Стара Загора при установяване на служебен контакт с потребителите. Не на последно място анкетираните считат, че служителите са подготвени професионално, като също отбелязват, че са получили лесно и изчерпателна информация относно искана от тях административна услуга.

### **Анализът налага следните изводи:**

➤ Споменатите факти - извадка от направения анализ, пряко касаят дейността на РЗИ – Стара Загора и възможностите за постоянното подобряване и модернизирание на процесите в администрацията, тъй като добрата професионална подготовка и коректното и позитивно отношение от страна на служителите са предпоставка за устойчивост и гаранция за успешна реализация на целите на РЗИ – Стара Загора.

➤ Като цяло потребителите изразяват своята висока удовлетвореност от отношението на служителите на РЗИ – Стара Загора при установяване на служебен контакт. Считат, че служителите са подготвени професионално, като също отбелязват, че са получили лесно разбираема и изчерпателна информация относно исканите от тях административна услуга.

➤ От не големия брой постъпили анкетни карти е видно, че гражданите не проявяват все още желаната от нас активност за обратна връзка, за да бъде направено точно изследване на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване.