**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**

**МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО**

РЕГИОНАЛНA ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ - РАЗГРАД

**ГОДИШЕН ДОКЛАД**

**за резултатите от проучване и измерване на удовлетвореността**

**на потребителите на административни услуги предоставяни**

**от регионална здравна инспекция – РАЗГРАД**

**за периода 01.01.2021 г. – 31.12.2021 г.**

Регионална здравна инспекция - Разград осъществява държавната здравна политика на територията на областта като предлага 33 административни услуги в областта на общественото здравеопазване.

Административното обслужване на граждани в РЗИ-Разград се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс (АПК) и Наредбата за административното обслужване.

Общата цел е облекчаване и подобряване на административното обслужване на гражданите и бизнеса чрез прилагане на организационния принцип “едно гише”, отчитайки и другите мерки за подобряване на административното обслужване.

Визията на администрацията е от голямо значение за успешното подобряване на административните услуги. Администрациите на изпълнителната власт и другите организации и юридически лица, предоставящи публични услуги, поставят като приоритет в работата си удовлетвореността на обществото от техните действия. Те осигуряват предоставянето на качествени услуги по отзивчив, прозрачен и ефективен начин, в контекста на по-широката реформа в държавната администрация.

Измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги се ръководи от следните цели:

* Подобряване достъпа до административните услуги и повишаване качеството им;
* Улесняване гражданите и юридическите лица при получаването на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентираните срокове;
* Предоставяне на заинтересованите лица професионална консултация за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга;
* Събиране на конкретни предложения от потребителите на услуги за административното обслужване с цел повишаване на удовлетвореността.
* Надеждна обратна връзка от клиента и извличане на поука от направените коментари;
* Повишаване качеството на крайния продукт при различните административни услуги;
* Извършване, измерване и публикуване оценките за удовлетвореност на потребителите.

В изпълнение на задълженията по чл. 24 от Наредбата за административното обслужване, административните органи създават възможност за обратна връзка от потребителите чрез използване и прилагане на методи за обратна връзка. Резултатите от обратната връзка от потребителите се използват и за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване.

Администрациите периодично изследват, анализират и оповестяват удовлетвореността на потребителите от административното обслужване, като резултатите от измерването се оповестяват не по-малко от веднъж годишно.

За да отговори на нуждите и очакванията на потребителите и за подобряване на административното обслужване, РЗИ-Разград изследва и оповестява тяхната удовлетвореност от предоставените услуги. Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва два пъти годишно. В резултат на получената и анализирана информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се предприемат действия за подобряване на административното обслужване.

Настоящото проучване е насочено към всички потребители на услуги в РЗИ- Разград и е на доброволен принцип за участие. Целта на изследването е установяване на:

1. Нивото на удовлетвореност на гражданите във връзка с получаване на информация от инспекцията.

2. Нивото на удовлетвореност на гражданите от сроковете на издаване на съответните документи.

3. Нивото на удовлетвореност от отношението на служителите на РЗИ-Разград.

Главната цел на проучването и измерването на удовлетвореността е повишаване качеството на административното обслужване извършвано от РЗИ – Разград.

РЗИ - Разград използва различни методи за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

**1. Извършване на анкетни проучвания**. Разработена е анкетна карта, до която потребителите на административни услуги имат свободен достъп на местата, където се извършва административното обслужване и на интернет страницата на администрацията.

Анкетната карта съдържа 10 въпроса и поле, в което потребителят може да даде мнение и препоръки за подобряване на административното обслужване. Всеки от въпросите изпълнява конкретна задача, допринасяща за структуриране на анализ и определяне нивото на удовлетвореност.

**2. Възможност за подаване на онлайн анкета на интернет адрес**: https://www.rzi-razgrad.org/anketa.php

През периода 01.01.2021 г. - 31.12.2021 г. потребителите на административни услуги, са осъществили обратна връзка относно административното обслужване чрез попълнени 14 анкетни карти, от които:

- 13 бр. попълнени на място в сградата на РЗИ - Разград при получаване на административна услуга.

- 1 бр. попълнена онлайн анкета в сайта на инспекцията.

Потребителите са дали следните оценки и отговори в анкетите за работата на администрацията, свързана с административното обслужване:

- оценки „отлично” в 7 и оценки „много добро” в 6 от анкетите - за качеството на извършените услуги;

- оценки „отлична” в 9 и оценки „много добра” в 4 от анкетите - за компетентността на служителите;

- на въпроса „служителите отнасят ли се вежливо и с уважение“ – в 13 от попълнените анкети са отговорили с „да“, в една с „не“;

- гражданите са обслужени до 10 мин. - в 14 от попълнените анкети;

- на въпроса „информацията, поместена в инф. табла описва ли ясно, разбираемо и пълно извършваните услуги“ - в 14 от анкети са отговорили с „да“;

- достъпът до сградата е лесен - е посочено в 13 от попълнените анкети;

- ориентирането в сградата е лесно - е посочено в 13 от попълнените анкети;

- не са посочени елементи от обслужването, нуждаещи се от подобрения - в 13 от попълнените анкети;

- гражданите не са били обект на корупционни действия - в 13 от попълнените анкети.

Няма потребител на административни услуги, който да се е възползвал от възможността да напише своето мнение, предложение или препоръка.

В една от попълнената онлайн анкета на сайта, гражданин е посочил, че е неудовлетворен при получаване на информация по телефон. Гражданинът твърди, че служителят не е отговорил ясно и изчерпателно на зададения от него въпрос и некомпетентно. Дадена е оценка „лоша“ за компетентността на служителя и за качеството на извършената услуга, като е посочено, че същите се нуждаят от подобрение. Анкетата е обсъдена от ръководството на РЗИ през м. декември. По повод на оплакването, съдържащо се в анкетата, е извършена проверка, която установи, че същото е неоснователно. Обърнато е внимание на служителите да спазват добрия тон на общуване при изпълнение на служебните си задължения и да следват поведение, което не уронва престижа на инспекцията.

Взети са мерки за подобряване на административното обслужване.

**3. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали**. Същите могат да бъдат подадени в РЗИ – Разград по пощата, факс, електронна поща или лично, както и в пощенската кутия за предложения, жалби и сигнали.

През периода 01.01.2021 г. – 31.12.2021 г. не са постъпвали сигнали, касаещи административното обслужване или корупция сред служителите в администрацията,предложения, жалби или похвали.

**4. Анализ на медийните публикации**. Проследяват се и се анализират медийните публикации. През 2021 г. са публикувани 449 материала в средствата за масово осведомяване, в които е отразявана дейността на РЗИ – Разград. От тях не е имало публикации, насочени към административното обслужване.

Въз основа на получените резултатите може да се направят следните изводи за административното обслужване в РЗИ-Разград:

1. През 2021 г. 93% от анкетираните потребители на административни услуги дават положителна оценка за работата в инспекцията.

2. Факт е, че малка част от потребителите на административни услуги проявяват активност да дават оценка на обслужването, ако изрично не са помолени за това, въпреки че достъпа до средствата за обратна връзка е свободен.

3. Активността на потребителите на административни услуги в електронните средства за обратна връзка също е ниска. Попълнена е само една online анкета на сайта на РЗИ – Разград.

4. Работата на служителите е оценена като компетентна и качествена, с добро отношение към потребителя.

5. Най-често за източник на информация се ползва интернет страницата и личен разговор със служителите на администрацията;

6. Никой от потребителите не е предлагал финансови или материални облаги на служители във връзка с административното обслужване.

Предприемане на действия за подобряване на административното обслужване.

През 2021 г. РЗИ-Разград предприе действия за изграждане и поддръжка на федериран портал в инфраструктурата на Единния портал за достъп до електронни административни услуги на Регионална здравна инспекция-Разград, който в момента е на етап финализиране.

Актуализирани са Вътрешните правила за достъп до обществена информация в РЗИ-Разград, Етичния кодекс за поведение на служителите в РЗИ-Разград. Утвърдената Харта на клиента на Регионална здравна инспекция – Разград, при спазване на правилата и насоките за разработване на Харта на клиента, регламентирани в ръководството за разработване на Харта на клиента, е поставена на достъпно и видно място в центъра за административно обслужване и публикувана на интернет страницата на инспекцията.

В съответствие с общия стандарт за качество на административното обслужване, звеното за предоставяне на административни услуги е обозначено като Център за административно обслужване (ЦАО) с поставена указателна табела на подходящо и видимо място.

През 2022 г. РЗИ - Разград ще продължи да търси активно мнението на потребителите на административни услуги и да се съобразява с техните предложения, с цел подобряване нивото на обслужване. Предвидени са следните мерки за подобряване на административното обслужване и повишаване доверието и удовлетвореността на потребителите:

1. Поддържане на открит диалог с потребителите, с цел подобряване и усъвършенстване на административното обслужване и повишаване удовлетвореността на потребителите.

2. Повишаване на професионалната подготовка на служителите от гишето за административно обслужване за даване на аргументирани и компетентни отговори.

3. Финализиране изграждането на федериран портал и поддържане актуалността на съдържанието му.

5. Предоставяне на електронни административни услуги.

РЗИ-Разград ще продължава да работи за поддържане на добрите практики в обслужването и за оптимизиране на процедурите с цел улесняване на гражданите. Обратната връзка с гражданите и получените предложения, очертават посоката на развитие на административното обслужване в РЗИ-Разград.

Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността, ще се уведомяват чрез интернет страницата ни за предприетите действия и за резултатите от тях.

Дата: 28.01.2022 г.

**Изготвил:**

**СВЕТЛИНА ГАНЕВА**

***Главен секретар***