

# ДОКЛАД

## ЗА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ПРОУЧВАНЕ И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ – РУСЕ

за периода 01.01.2016г. – 31.12.2016г.

Във връзка с Наредбата за административното обслужване, организациите предоставящи административни услуги са длъжни да осигурят различни начини за осъществяване на обратна връзка с потребителите.

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

- Основна цел е 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 регламентираният срок;
- Предоставяне на заинтересованите лица професионална консултация за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга;
- 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 клиентите.

Средствата за обратна връзка се използват и за проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги. Съобразно чл. 24 ал.5 от Наредбата за административното обслужване проучването и измерването на удовлетвореността се извършва периодично, но не по-малко от веднъж годишно.

Проучването е насочено към всички потребители на услуги в РЗИ – Русе и е на доброволен принцип за участие.

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

1. Пощенски кутии за сигнали - за периода 01.01.2016 г. – 31.12.2016 г. не са констатирани постъпили сигнали за корупция сред служителите в администрацията;

2. Форма за жалби, сигнали, запитвания и предложения, намираща се на интернет страницата на администрацията;

3. Анкетна карта до която потребителите на административни услуги имат свободен достъп на местата където се извършва административното обслужване и на интернет страницата на администрацията;

4. Сигнали, жалби, предложения и мнения, подадени по поща, факс, електронна поща или лично.

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

През периода 01.01.2016г. – 31.12.2016г. потребителите на административни услуги, са осъществили обратна връзка относно административното обслужване единствено чрез анкетната карта:

- попълнени 6бр. на място в сградите на РЗИ - Русе при получаване на административна услуга;
- попълнени 2бр. онлайн в сайта на инспекцията.

Потребителите са дали оценка за работата на администрацията свързана с административното обслужване както следва:

**АНКЕТА за удовлетвореността на потребителите на услуги, предоставени от РЗИ – Русе**

**1. Как бихте оценили културата на обслужване в РЗИ - Русе:**

задоволителна	3	38%
добра	0	0%
много добра	2	25%
отлична	3	37%

**2.Как бихте оценили качеството на обслужване в РЗИ- Русе:**

задоволително	3	38%
добро	1	12%
много добро	2	25%
отлично	2	25%

**3. Отбележете каналите за достъп до услугите, предлагани от РЗИ - Русе, които използвате:**

пряк контакт	5	63%
телефон	4	50%
информационни табла	1	13%
интернет	3	38%
електронна поща	0	0%

*Заб: Сбора на процентите е повече от 100, тъй като е възможен повече от 1 отговор*

**4. Считате ли, че местата, на които се предоставят услугите на РЗИ - Русе са ясно обозначени и лесно достъпни?**

ДА	5	62%
НЕ	3	38%

**5. Как бихте оценили предоставянето на информация и услуги, предлагани чрез страницата ни в интернет?**

достатъчно	7	87%
недостатъчно	1	13%

## 6. Предлагали ли сте финансови и/или материални облаги на служители за бърза и качествена работа?

ДА	1	13%
НЕ	7	87%

## 7. Напишете Вашите предложения и препоръки:

Само 2 потребители на административни услуги са се възползвали от възможността да напишат своето мнение, предложение или препоръка. Като основен проблем и за гражданите сацените на услугите и корупцията.

От изложеното до тук могат да се направят следните изводи:

1. Прави впечатление факта, че малка част от потребителите на административни услуги са пожелали да изразят позиция относно административното обслужване, въпреки че, достъпа до средствата за обратна връзка е свободен.

2. Както и преди години продължава да бъде факт, че по-голямата част от потребителите, участвали в проучването продължават да използват прекия контакт за достъп до услугите въпреки напредването на технологиите.

През 2017г. РЗИ - Русе ще продължи постоянно да поддържа открит диалог с потребителите на административни услуги с цел подобряване и усъвършенстване на административното обслужване и повишаване удовлетвореността на потребителите.

14.02.2017г.

*Главен експерт:*

*Елеонора Тодорова*