



**УТВЪРЖДАВАМ:**

**Д-Р И.ГЕНЕВА**

**И.Д.ДИРЕКТОР РЗИ - РУСЕ**

## **ДОКЛАД**

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

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

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

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:

- 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 регламентиранияте срокове;
- 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.

За целта да осигури различни начини за осъществяване на обратна връзка с потребителите в инспекцията се използват различни средства за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

1. Пощенски кутии за сигнали;
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.

Средствата за обратна връзка се използват и за проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.

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

### **Основни цели**

- Подобряване достъпа до административните услуги и повишаване качеството им;
- Проучване на оценката на потребителите на административни услуги за административното обслужване;
- Събиране на конкретни предложения на потребителите на услуги за административното обслужване с цел повишаване на удовлетвореността;
- Анализ на резултатите и оценка на факторите с цел предприемане на мерки за подобряване на административното обслужване;
- 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.

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

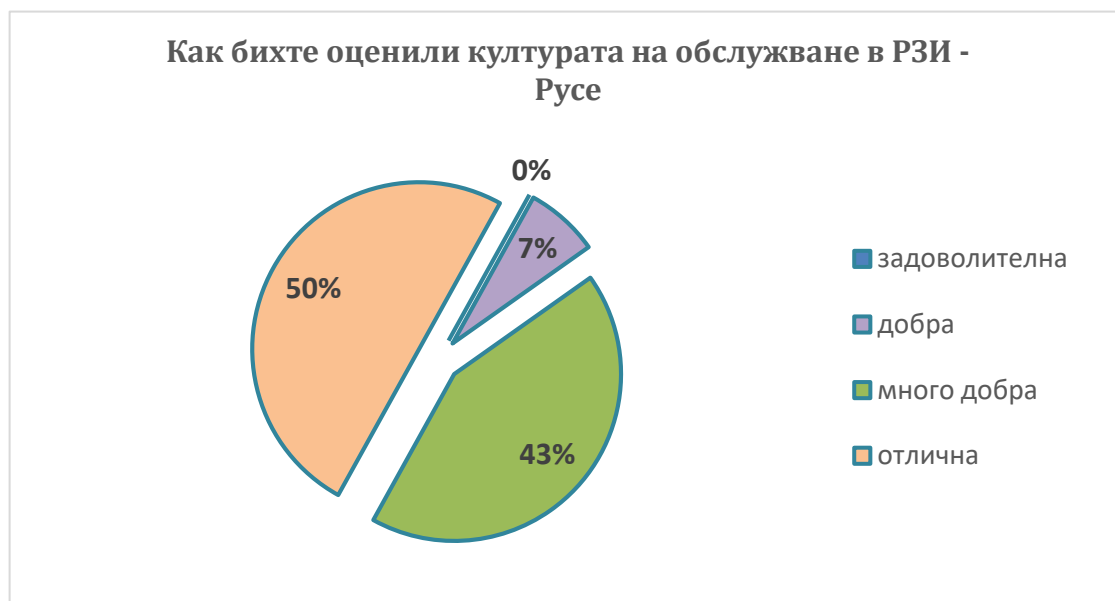
През периода 01.01.2021 г. – 31.12.2021 г. потребителите на административни услуги, са осъществили обратна връзка относно административното обслужване единствено чрез анкетната карта. Основни цели на анкетата са установяване нивото на удовлетвореност на потребителите от предоставяните от РЗИ – Русе административни услуги, както и получаване на информация във вид на коментари и препоръки към административното обслужване. Анонимността на анкетата е допълнителен стимул за гражданите - потребители на административни услуги, да изразят своето мнение.

Попълнени са 12 /дванадесет/ броя на място в сградите на РЗИ - Русе при получаване на административна услуга и 2 /две/ броя онлайн в сайта на инспекцията.

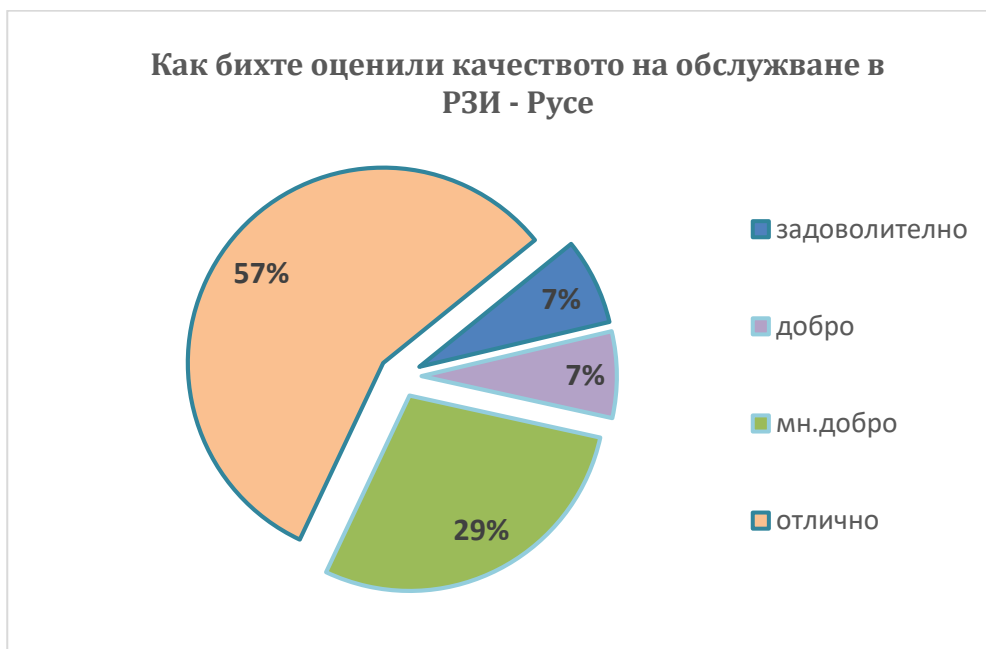
Потребителите са дали оценка за работата на администрацията свързана с административното обслужване както следва:

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

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



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



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



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



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



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



**7. Напишете Вашите предложения и препоръки:**

От потребителите на административни услуги 5 души са се възползвали от възможността да напишат своето мнение, предложение или препоръка. Двама от тях са похвалили персонала за любезно отношение към тях, един се е оплакал, че трудно ни открива по телефоните, а двама са изтъкнали като проблем лошия сграден фонд.

**От изложеното до тук се налагат следните изводи:**

1. Прави впечатление факта, че в сравнение с предишни години броят на потребителите на административни услуги пожелали да изразят позиция относно административното обслужване са намалели.

2. За пръв път по-голямата част от потребителите, участвали в проучването твърдят, че са използвали най-много интернет за достъп до услугите. Вероятно този факт се дължи на усложнената епидемична обстановка във връзка с КОВИД – 19 и въведените противоепидемични мерки.

3. Тази година няма критични бележки по отношение на обслужването.

4. Забелязва се ниска активност на потребителите на административни услуги в електронните средства за обратна връзка.

5. В повечето случаи потребителите на административни услуги не проявяват самоинициатива да дават оценка на обслужването, ако не са помолени за това.

Приоритет в дейността на РЗИ - Русе е предоставянето на качествени административни услуги по ефективен прозрачен и отзивчив начин в контекста на разширената реформа в държавната администрация.

За повишаване удовлетвореността и нивото на обслужване, както и постигане на ефективно взаимодействие между администрацията на РЗИ - Русе и потребителите, през 2022г. ще продължи поддържането на диалог и активното търсене на мнението на потребителите на административни услуги.

Получената информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността ще се свеждат до знанието на потребителите на административни услуги по лесен и достъпен начин чрез интернет страницата на дирекцията и информационните табла, като целта е подобряване и усъвършенстване на административното обслужване и повишаване удовлетвореността на потребителите.

*Главен секретар на РЗИ - Русе  
Елеонора Тодорова*