

ГОДИШЕН ДОКЛАД
ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ЗА 2024г.
НА РЗИ-СИЛИСТРА

През 2024г. административното обслужване на РЗИ-Силистра беше организирано в съответствие с Вътрешните правила за организацията на административното обслужване, утвърдени със заповед № РД-01-200/18.07.2022г. на директора на РЗИ.

Административните услуги се предоставят на принципа „на едно гише“ в Центъра за административно обслужване. През 2024г. РЗИ-Силистра използва и прилага следните методи на обратна връзка с потребители на административни услуги:

- извършване на анкетно проучване;
- провеждане на консултации със служителите;
- анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
- анализ на медийни публикации.

I. Анкетното проучване е проведено през цялата година чрез предварително одобрена анкетна карта, достъпна в сайта на инспекцията и пред Центъра за административно обслужване. Постъпили са общо 20 анкетни карти за отчитане на удовлетвореността на гражданите от начина на предоставяне на административните услуги.

Всички анкети са попълвани на място в момента на предоставяне на услугата в Центъра за административно обслужване на РЗИ-Силистра. Попълнените анкетни карти са анонимни. Въпросите включени в анкетната карта са ясно формулирани, както и техните възможни отговори. Анкетната карта съдържа 12 въпроса от закрит тип. На един от въпросите не са отговорили всички анкетираните потребители.

За провеждане на проучването се използва метода „Анкетиране на мястото на получаване на услугата“, при който потребителя дава своето мнение непосредствено след получаване на съответната услуга посредством попълването на анкетната карта.

1.Преглед на резултатите

Първи въпрос: За Вашата администрация научих от: - 20 отговорили / 100% от анкетираните/

- Интернет страница Ви – 8 отговора - 40 %
- Медии – 3 отговора -15 %
- Нормативни документи – 1 отговор -5 %
- Роднини/познати/приятели – 6 отговора - 30%
- Разговор със служител от инспекцията – 2 отговора - 10 %
- Други източници - 0

Втори въпрос: Досега използвали ли сте услугите на администрацията? - 20 отговорили /100 % от анкетираните/

- «Да» - 8 отговора - 40 %
- «Не» - 12 отговора - 60 %

Трети въпрос: Лесно ли откривате информация за нашата администрация и предлаганите услуги? - 20 отговорили / 100% от анкетираните/

- « Да» - 20 отговора 100 %
- « Не» - 0

Четвърти въпрос: Информацията за предлаганите от нас административни услуги е ясна, лесно разбираема, точна и пълна: - 20 отговорили / 100% от анкетираните/

- « Да» - 20 отговора 100%
- « Не» - 0

Пети въпрос: Как предпочитате да получавате допълнителна информация за нашите услуги? - 20 отговорили / 100 % от анкетираните/

- в лична среща със служител – 6 отговора 30 %
- по телефон - 3 отговора - 15 %
- чрез интернет - 11 отговора - 55 %

Шести въпрос: За колко време бяхте обслужени? – 20 отговорили / 100 % /

- 10 мин – 16 отговора - 80%
- 20 мин – 4 отговора - 20%
- 30 мин – 0
- над 30 мин – 0

Седми въпрос: Беше ли извършена административната услуга съгласно обявения срок? – 20 отговорили / 100 % от анкетираните/

- « Да » - 20 отговора - 100%
- « Не » - 0 отговора

Осми въпрос: Какво беше отношението на служителите към Вас? – 20 отговорили / 100%/

- вежливо, с уважение – 11 отговора - 55 %
- компетентно, учтиво - 9 отговора - 45 %
- формално, с безразличие – 0
- грубо, пренебрежително – 0

Девети въпрос: Има ли необходимост от подобряване на обслужването? - 20 отговорили / 100 % от анкетираните/

- « Да » - 0
- « Не » - 20 отговора - 100 %

Ако отговорът е «Да», моля посочете какво и в коя услуга

Няма постъпили предложения

Десети въпрос: Как оценявате качеството на административното обслужване в РЗИ-Силистра? 20 отговорили / 100 % от анкетираните/

- много добро - 20 отговора - 100%
- добро - 0
- лошо – 0

Единадесети въпрос: Искан ли Ви е подкуп, за извършване на услуга в РЗИ - Силистра? - 20 отговорили / 100%/

- « Да » - 0 отговора
- « Не » - 20 отговора - 100 %

Дванадесети въпрос: Представител на подконтролен обект на РЗИ-Силистра ли сте? - 12 от 20 клиента са дали отговор

- « Да » - 12 отговора - 60 %

2. Обобщение на резултатите от анкетното проучване

Резултатите от анкетното проучване показват, че администрацията е разпознаваема за потребителите на административни услуги независимо, че 40 % от анкетиранияте ползват нашите услуги за втори и повече пъти, а 60 % се обръщат за услуга за първи път.

Запазва се тенденцията за по-голям брой на потребителите, които се информират за нас от невербалните канали - 60 % от гражданите са се информирали за функциите на администрацията от медии, интернет страницата и нормативни документи, спрямо 40 % от вербални канали (чрез роднини, приятели и в лично среща със служител) за миналата година.

За получаване на допълнителна информация през 2024г. по-предпочитани са невербалните канали - 70 % от анкетиранияте предпочитат да се информират чрез интернет и по телефон, а останалите 30 % - в лична среща със служител.

Всички анкетирани потребители (100%) са открили лесно информация за инспекцията и считат, че документите и предоставяната информация за услугите са написани ясно и разбираемо.

По отношение на качеството на обслужване може да се направи извода, че се спазва времето за чакане при получаване на информация и/или обработка на документи в ЦАО да не надвишава 20 минути. 80 % от анкетиранияте са били обслужени за 10 минути и само четирима от анкетиранияте са били обслужени до 20 мин, което съставлява 20 %.

Всички потребители (100%) отговарят, че исканата административна услуга е извършена в обявения срок.

Никой от анкетиранияте не съобщава, че му е искано нерегламентирано плащане, за да получи желаната административна услуга.

Анкетиранияте потребители са дали положителна оценка и са доволни от комуникацията си със служителите във фронт - офиса на ЦАО, като повече от половината считат, че са ги обслужили вежливо и с уважение (55%), а останалите (45%) - компетентно и учтиво. По отношение на качеството на предоставяните услуги 100 % от анкетиранияте считат, че не се налага промяна в организацията на административното обслужване.

II. През 2024г. са извършвани консултации на граждани по повод запитвания и са отправяни покани по телефон или чрез електронна поща за получаване на готовите административни актове. С това се постигна намаляване на времето за чакане и недопускане на струпване на потребители пред ЦАО.

III. В РЗИ-Силистра са осигурени различни канали за получаване на сигнали, предложения, жалби и похвали:

1. Писмени предложения и сигнали се подават:

- електронна поща: info@rzi-silistra.com
- в центъра за административно обслужване на РЗИ-Силистра на адрес: гр. Силистра, ул. „Петър Мутафчиев“ № 82, ет.1, ст.110. На подателя се предоставя входящия номер на преписката;
- чрез лицензиран пощенски оператор или куриерска служба на адреса на РЗИ-Силистра: гр. Силистра, 7500, ул. „Петър Мутафчиев“ № 82;
- в кутия за сигнали и предложения, поставена в сградата на РЗИ-Силистра, ул. „Петър Мутафчиев“ № 82, ет.1, срещу стая 110 /Център за административно обслужване/;
- по факс: № 086-816 148;

- чрез книгата предложения и сигнали поставена пред центъра за административно обслужване;
- чрез формата за сигнали на интернет страницата на Министерство на здравеопазването

2. Устни предложения и сигнали се приемат в Центъра за административно обслужване на РЗИ-Силистра, в приемното време на директора на РЗИ-Силистра, заместник директора, главния секретар или директорите на дирекции или по телефона:

- телефон: 086/ 816-118 и 816-117 - за предложения и сигнали за незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия, с които се засягат права или законни интереси на други лица по въпроси от компетентността на РЗИ-Силистра

Каналите са обявени на интернет страницата на РЗИ-Силистра и на информационни табла, поставени в сградата на инспекцията.

През годината няма постъпили мнения, предложения, сигнали, жалби и оплаквания свързани с административното обслужване, чрез останалите канали осигурени от администрацията – телефон, факс, ел. поща, кутия за мнения и предложения, лицензиран пощенски оператор. В книгата за предложения са извършени 2 вписвания с проявена благодарност от любезното и учтиво обслужване на потребителите от служителите в ЦАО.

IV. В РЗИ-Силистра е създадена организация за наблюдение на публикации в интернет пространството и местните печатните медии, засягащи инспекцията. През 2024г. няма установени медийни публикации, с критично отношение към дейността на инспекцията.

Изводи:

Резултатите от анализа на обратната връзка показват удовлетвореност на потребителите от административното обслужване в РЗИ-Силистра.

Анкетираните дават висока оценка на отношението и компетентността на служителите и качеството на предоставяните услуги, което е положителна оценка за състоянието на административното обслужване на РЗИ-Силистра.

Изготвил:

Нина Димитрова

Главен секретар

13.01.2025г.