# C:\Users\Lenovo-1\Desktop\logo-s-lice-kum-horata.jpg Р Е П У Б Л И К А Б Ъ Л ГА Р И Я

# МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО

## **РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ – ВРАЦА**

**гр. Враца 3000 ул. „Черни Дрин” № 2 тел/факс: 092/ 66 50 61 тел: 092/62 63 77 e-mail:** [**rzi@rzi-vratsa.com**](mailto:rzi@rzi-vratsa.com)

**ПРИЛАГАНЕ НА ПРИНЦИПИТЕ НА СЪВЪРШЕНСТВОТО НА**

**МОДЕЛА CAF В РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ-ВРАЦА**

Внедряването на модела CAF в организацията като цялостна система . за управление на качеството , позволи на ръководството и служителите подобряване на вътрешните процеси и постигане на целите.

Самооценката обхвана цялата инспекция. Приложихме класическо CAF точкуване, защото този начин помага на организацията да опознае по-подробно цикъла PDCA и да приложи качествен подход.

Установихме силните страни на организацията, както и областите на подобрение

Предложените мерки за План за подобрение подготвиха основата на средносрочен и дългосрочен процес на непрекъснато усъвършенстване. Ориентираха дейността на организацията към оптимални резултати и към заинтересованите страни.

**Принцип 2:Фокус върху гражданите/потребителите.**

Регионална здравна инспекция- Враца осъществява държавната здравна политика на територията на област Враца, а в областта на държавния радиационен контрол и на територията на областите Видин; Монтана; Ловеч и Плевен.

Като администрация , за нас комплексното административното обслужване е приоритет.

Насърчаваме потребителите на услуги да участват в процеса на подобряване на административното обслужване чрез процедурата „Обратна връзка“.

Предложенията, жалбите и сигналите на гражданите се разглеждат, анализират и процедират в законоустановените срокове.

Осигуряваме прозрачност по отношение функционирането на организацията: ежеседмично публикуваме на сайта на РЗИ-Враца седмична информация за дейността на инспекцията; ежегодно доклад за изпълнение на целите; два пъти годишно изпълнение на антикорупционните мерки от секторния антикорупционен план на МЗ; ежегодно отчет по ЗДОИ; ежедневно актуална информация, свързана с пандемията от Covid-19; публикували сме подробна информация, касаеща административното обслужване, всички административни услуги, бланки и образци.

Осигуряваме качествено обслужване на потребителите на услуги в РЗИ-Враца чрез спазване на принципите на комплексното административно обслужване. Потребителите имат възможност да завяват и получават административни услуги по всички възможни канали: на място в Центъра за административно обслужване в сградата на РЗИ-Враца; чрез лицензиран пощенски оператор, по куриер; по електронен път.

Актуализирали сме всички административни процедури за обслужване на физическите и юридическите лица в РЗИ-Враца в съответствие с Решение №704 от 5 октомври 2018г. на МС за приемане на мерки за трансформация на модела на административно обслужване и намаляване на административната тежест за гражданите и бизнеса.

.Веднъж на тримесечие проучваме удоволетвореността на потребителите на услуги в РЗИ-Враца чрез анкети на принципа на обратната връзка и при необходимост правим подобрения в административното обслужване.

Висок процент на одобрение от потребителите на услуги-88% от потребителите са изцяло доволни.

Нямаме постъпили сигнали за корупция и корупционни прояви в РЗИ-Враца.

Нямаме постъпили жалби и сигнали, свързани с административното обслужване.

РЗИ-Враца е с добър рейтинг-оценена е с 55,4 точки от Програма Достъп до информация.

В Плана за действие на РЗИ-Враца за реализиране на мерките за подобрение от доклада за самооценка по САF включихме следните мерки:

2.6. Определяне на длъжност „връзки с обществеността“.

2.7. Разработване на медийна политика.

3.1.1. Ежегодно проучване сред потребителите на услуги за областите на подобрение в административното обслужване.

3.5. Работа с партньори за подобряване на външната физическа достъпност в сградата на РЗИ-Враца, да се предприемат мерки за осигуряване на маршрутна транспортна линия и ремонт на уличното платно.

4.5. Планиране на необходимите ресурси за предоставяне на интелигентни административни услуги на потребителите.

Към настоящия момент сме изпълнили мярка 2.6. Стартирна е конкурсна процедура за длъжността. Изпълнението на мярка 2.7. е свързана с мярка 2.6. и предстои.

Предстои изпълнението на мярка 3.1.1. и 4.5.

По мярка 3.5. сме осигурили ремонта на уличното платно. Предстои провеждане на среща за осигуряване на маршрутна транспортна линия.

**Принцип 5. Развитие и участие на хората.**

Служителите в РЗИ-Враца са основен ресурс в дейността и постигане на целите на организацията.

Прилагането на този принцип е в основата на културата на съвършенството и е пряко свързан с останалите принципи.

Затова за нас е важно в организацията да работят подготвени, мотивирани и ангажирани служители. Осъществяваме последователна и насочена политика в областта на управление на човешките русурси.

Осигуряваме подготвен и способен персонал., чрез ежегодно планиране на потребностите от задължително обучение на новопостъпилите служители на ръководна и експертна длъжност; на потребностите от специализирани обучения , допринасящи за постигане на целите на администрацията и обучения, допринасящи за подобряване работата на съответните структурни звена; обучения за професионално, личностно и кариерно развитие на служителите.

Организацията спазва Вътрешни правила за извършване на предварителен контрол за управление на човешките ресурси в РЗИ-Враца

Организацията спазва Вътрешни правила за назначаване и преназначаване на служителите в РЗИ-Враца.

Организацията спазва Вътрешни правила за оценяване изпълнението на служителите в РЗИ-Враца.

Длъжностните характеристики са изготвени в съответствие с Наредбата за длъжностни характеристик на държавните служители и се актуализират при необходимост, с оглед оптимално използване на компетентностите на служителите.

Кариерното израстване се осигурява чрез повишаване в ранг и повишаване в длъжност, при спазване на нормативната уредба.

В РЗИ-Враца насърчаваме обучението на работното място. Ежегодно, по предложения от директорите на дирекциите в инспекцията, главният секретар изготвя План за общоинспекционните колегиуми, който се утвърждава от директора на РЗИ-Враца. Включваните теми са от значение за постигане на целите на инспекцията и за личностното развите на служителите.

Насочваме и подкрепяме новите служители, чрез въвеждащо обучение от преките ръководители и индивидуално консултиране.

Ежегодно се включват всички служители в разработването на плановете на съответните структурни звена за дейността, съобразени с указанията на МЗ и регионалните приоритети.

Осигурени са добри условия на труд в цялата организация, включително по отношение на изискванията за здраве и безопасност. В РЗИ-Враца функционира комитет по условия на труд; има сключен договор със СТМ; направена е оценка на работните места; работодателят осигурява на служителите провеждането на периодични прегледи, съгласно ЗБУТ.

Служителите в неравностойно социално положение и служителите с увреждания се ползват със същите права както останалите служители.

Преди да започнем самоценката, извършихме анкетно проучване за нагласите на служителите и получихме следните резултати:

Силни страни:

За преобладаваща част от служителите е чест да работят в РЗИ-Враца; искат да работят в организацията и харесват работата си.-95%.

Всички служители са обучени по ЗПКОНПИ ; Етичния кодекс за поведението на служителите в държавната администрация и Етичния кодекс на служителите в РЗИ-Враца.-100%

За преобладаваща част от служителите ръководителите си вършат много добре своята работа; дават конкретни насоки за работата; информират служителите за задачите, в които участват и ги подкрепят-92%.

За преобладаваща част от служителите дейността в РЗИ-Враца е добре регламентирана и има ясни процедури; служителите имат достатъчно свобода да решават как да изпълняват задълженията си; работят усилено за постигане на резултати-83%.

Служителите имат възможност да участват в различни форми за развитието на знанията и уменията-86%.

Служителите са доволни от възможностите за кариерно развитие, които РЗИ-Враца им предоставя.-86%.

Обастите за подобрение включихме в Тема I. Създаване на мотивационен микроклимат в организацията и Тема II. Подобряване на вътрешните и външни комуникации от Плана за действие на РЗИ-Враца за реализиране на мерките за подобрение от доклада за самооценка по САF със следните мерки:

Тема I.:

1.2.Осигуряване на необходимото обучение на човешките ресурси за развитие и усъвършенстване на дигиталната компетентност.

1.3.Повишаване прозрачността на управленските процеси.

1.3.1.Прилагане на прозрачни и справедливи схеми за възнаграждение въз основа на постигнатите индивидуални и екипни резултати.

1.3.2.Осъществяване на предварителен контрол на всички етапи на процеса на планиране,определяне,начисляване,осчетоводяване и изплащане на възнагражденията на персонала, с оглед спазване на Наредбата за заплатите на служителите в държавната администрация.

1.4.Извършване на оценка на въздействието на обучението и програмите за развитие на работното място по отношение на разходите за извършените дейности чрез наблюдение и анализ веднъж годишно.

Тема II.

2.1. Подобряване на комуникацията на всички нива в организацията

2.1.1.Подобраване на обратната връзка от служителите към ръководството. Разработване на провила за вътрешна комуникация.

2.2.Обсъждане в работна група и вземане на решение за въвеждане на подходи за подобряване вътрешната комуникация-организиране на работни съвещания, срещи и др. ( БП )

2.2.1.Създаване на служебен имейл адрес за идеи и предложения от служителите и публикуване, кои идеи са реализирани. ( БП )

2.3.Регулярно проучване на мнението и нагласите на служителите в организацията

2.4.Регулярни срещи на ръководството със служителите.

Изпълнили сме следните мерки:2.2. и 2.2.1.

Изпълняваме регулярно мерките:1.2;1.3;1.3.1.1.3.2;2.1;2.3 и 2.4.-мерките са с постоянен характер.

Предстои изпълнението на мерките:1.4. и 2.1.1.