РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПЛОВДИВ

УТВЪРДИЛ,
ДИРЕКТОР РЗИ – ПЛОВДИВ: [redacted]
/ Д-Р СИЙКА ДИМЧЕВА, д.м./

ДОКЛАД
ЗА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ПРОУЧВАНЕ И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ – ПЛОВДИВ ЗА ПЕРИОДА 01.01.2024 год. – 31.03.2024 год.

През периода РЗИ – Пловдив е приложила следните методи за обратна връзка и измерване удовлетвореността на потребителите:

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
4. анализ на медийни публикации;

1. Извършване на анкетни проучвания

След отваряне на кутията за анкетни карти е установено, че за периода има пусната 1 / една / анкетна карта.

Попълнената анкетна карта е от юридическо лице, което извършва дейност в сферата на козметичните услуги.

По отношение на възраст и образование: лицето е с висше образование на възраст 46 години, т.е. в активна възраст.

На въпросите е отговорено по следния начин:

На 1-ия въпрос: „Лесно достъпно ли е помещението, в което се помещава Центъра за административно обслужване на РЗИ – Пловдив?“ – отговорът е „4“, което е най-високата оценка, т.е. 100% удовлетвореност,

На 2-ия въпрос: „В рамките на законоустановения срок ли беше извършена желаната от Вас административна услуга от РЗИ - Пловдив?“ - отговорът е „ДА“, което е 100 % удовлетвореност;

На 3-ия въпрос „Обслужилият Ви персонал беше ли компетентен?" отговорът е „4", което е най-високата оценка, т.е. 100% удовлетвореност;

На 4-ия въпрос: „Обслужването беше ли любезно?" – отговорът е „4", което е най-високата оценка, т.е. 100% удовлетвореност;

На 5-ия въпрос: „Оказаха ли Ви съдействие служителите при попълването и подаването на документите?" - отговорът е „4", което е най-високата оценка, т.е. 100% удовлетвореност;

На 6-ия въпрос: „Предпочитате ли предоставянето на административни услуги по електронен път" – отговорът е „НЕ";

На 7-ия въпрос: „Удовлетворен/а ли сте от организацията по предоставяне на услуги и качеството на обслужването?"– отговорът е „4", което е най-високата оценка, т.е. 100% удовлетвореност;

На 8-ия въпрос: „Получихте ли необходимата Ви информация относно желаната от Вас административна услуга?"– отговорът е „4", което е най-високата оценка, т.е. 100% удовлетвореност;

На 9-ия въпрос: „Удовлетворени ли сте от предоставените Ви от РЗИ – Пловдив възможности за заплащане на таксата по предоставяната Ви услуга отговорът е „ДА", което е 100 % удовлетвореност.

Както може да се обобщи, общата оценка на удовлетвореността е 100 %.

Изказани препоръки НЯМА.

Служителите от Центъра за административно обслужване, са поставили необходимите бланки на видно място - до самата кутия, която е обозначена за целта и напомнят на клиентите да попълват анкети, в които да изказват мнението си от работата на служителите от инспекцията.

2. Провеждане на консултации със служителите

За периода е проведена една консултация със служителите, като метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите. Срещата беше между служител от ЦАО, служители от един специализиран отдел и служители от общата администрация. Обсъдени бяха измененията в две от предоставените от РЗИ – Пловдив административни усуги и новите формуляри за тяхното предоставяне от ИАМН. Констатираха се редица трудности при тяхното предоставяне, но бе установено, че ползвателите на тяхното предоставяне започват да свикват с новите изменения.

3. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали.

През периода няма подадени сигнали до директора на РЗИ – Пловдив, които да съдържат оплакване от административното обслужване.

През периода има постъпили 2 /два/ броя благодарствени писма, едното е постъпило по електронната поща на инспекцията, другото е подадено чрез ЦАО. Едното е от юридическо лице, другото е от физическо лице. И с двете се изказват впечатления

за вниманието, отделеното време, бързата реакция и благодарности за указаното съдействиетс.

Няма постъпили предложения за подобряване на дейността ни.

4. Анализ на медийните публикации.

През първото тримесечие на 2024 г. има редица материали в средствата за масово осведомяване свързани с дейността на РЗИ – Пловдив, които започват непосредствено след началото 2024 год.

През месец януари са свързани с драстичното увеличение на заболели от грип и остри респираторни заболявания в Пловдивско Коментира се и циркулацията на ковид от варианта „Омикрон". Препоръчва се хората да се имунизират.

В края на месец януари, стойностите на заболелите от грип се увеличиха и беше обявена грипна епидемия. Със заповеди на директора на РЗИ – Пловдив бяха въведени противоепидемични мерки на територията на областта и тяхното въвеждане и спазване беше широко отразено в масмедиите.

В края на февруари циркулацията на грип намаля и мерките бяха отменени.

През месец март започна кампания за имунизации срещу морбили, паротит и рубеола.

Бе продължена работата по Националната кампания за ваксинация срещу човешки папилома вирус.

В публикациите не е имало данни, насочени към административното обслужване.

Изводи:

Въз основа на получените резултатите може да се направят следните изводи за административното обслужване в РЗИ – Пловдив за анализирания период:

1. Анкетираните дават положителна оценка за работата в инспекцията и нямат предложения за подобряване на последната.

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

Продължихме да търсим активното мнение на гражданите и бизнеса за нашата работа.

Анализираме трудностите, които срещнахме по предоставянето на административни услуги и търсим най-доброто решение на проблемите, които възникват.

Изготвил:

Гл. секретар Р. Гавазова