РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПЛОВДИВ

УТВЪРДИЛ,
ДИРЕКТОР РЗИ – ПЛОВДИВ:
/ Д-Р АРГИР АРГИРОВ, д.м./

ДОКЛАД
ЗА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ПРОУЧВАНЕ И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА
НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЯНИ
ОТ РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ – ПЛОВДИВ
ЗА ПЕРИОДА 01.07.2024 год. – 30.09.2024 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 пуснати 2 / две / анкетни карти, една от юридическо лице и една от физическо лице.

По отношение на възраст и образование: лицата са с висше образование, 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 два пъти „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 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 служители от РКМЕ и служители от други отдели на инспекцията, като предмет на обсъждане бяха установените трудности по прилагане на измененията на нормативната база свързани с медицинската експертиза – изцяло извършваната дигитализация на медицинските досиетата на лицата, изпращане на писмата за уведомяване, разпределението на преписките на случаен принцип и др.

Като извод може да се обобщи, че процесът е труден, трудна е и комуникацията с гражданите, защото това е нещо ново за тях.

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.

Има постъпили 5 /пет/ благодарствени писма от ползватели на услугите, които предостяваме и от осъществявания от нас държавен здравен контрол.

Няма постъпили предложения за подобряване на дейността ни.

4. Анализ на медийните публикации.

През третото тримесечие на 2024 г. има над 20 статии в електронните медии, които са свързани с дейността ни, както и над 10 теливизионни репортажи. Предмет на обсъждане са били дейностите ни във връзка с възникналите пожари на територията на област Пловдив и стартирането на капманията „Е-здраве“, която дава възможност на гражданите да имат електронен достъп до тяхното здравно досие.

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.

Изготвил:
Гл. секретар Р. Гавазова