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 01.01.2025 год. – 31.03.2025 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 от комисия, сформарана със заповед на директора на инспекцията е установено, че за периода няма пуснати анкетни карти от ползватели на административни услуги, които предоставяме.

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.

Обърнато е внимание на служителите от ЦАО да приканват посетителите да попълват анкетни карти при тяхно желание.

2. Провеждане на консултации със служителите

За периода – януари, февруари и март 2025 год., е проведена една консултация със служителите, като метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите.

Срещата беше между служители от отдел ПБПЗ и ЗТЕ и един служител от ЦАО, като предмет на обсъждане беше административната услуга 1350 „Изготвяне на здравна оценка на седмичните учебни разписания на ученици“. Целта на услугата е прилагане на здравните изисквания при изготвяне и спазване на седмичните разписания на

задължителните и избираемите учебни часове в училищата и начинът на тяхното оценяване.

Бе обсъдено, че има училища, които подават разписанията по-рано от заложения срок. Има и проблеми със заплащане на административната услуга, защото училищата плащат по банков път, понякога и предварително.

Обсъдено бе, че трябва да има постоянна връзка между служителите на ЦАО, счетоводството и служителите на отдел ПБПЗ и ЗТЕ.

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.

Няма постъпили благодарствени писма.

Няма постъпили предложения за подобряване на дейността ни.

4. Анализ на медийните публикации.

През първото тримесечие на 2025 г. в електронните медии са публикувани над 30 статии, свързани с дейността на РЗИ-Пловдив, както и над 10 телевизионни репортажи и редица ефирни включвания.

В началото на периода публикациите са свързани с разпространението на грипа на територията на област Пловдив – обща заболяемост от грип и остри респираторни заболявания. Коментирани са ръстът на епидемично ниво, заболяемост по възрастови групи, отсъствието на ученици в училищата, симптомите на лицата потърсили помощ от ЦСМП.

Обществеността е запозната с въведените противоепидемични мерки със заповед на директора на РЗИ.

В началото на месец февруари по нареждане на Министерство на здравеопазването екипът на РЗИ-Пловдив започна масирани проверки за извършване на нерегламентирана медицинска дейност и услуги в сферата на естетичната медицина и за наличие на ботулинов токсин в козметичните центрове.

Проверките бяха отразявани в редица местни и национални масмедии.

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

Изводи:

Въз основа на получените резултатите може да се направят изводи, че административното обслужване в РЗИ – Пловдив за анализирания период е на добро ниво и няма постъпили предложения за подобряване на работата ни или недоволство от страна на ползвателите.

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

Изготвил:

Гл. секретар Р. Гавазова