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 01.04.2025 год. – 30.06.2025 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 има пусната една анкетна карта от ползватели на административни услуги, които предоставяме.

Анкетите са анонимни и на доброволен принцип, като подателят е бил физическо лице.

По отношение на възраст и образование: лицето е посочило, че е 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 „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.

На 10-ия въпрос: „ Има ли нещо в работата на администрацията на РЗИ – Пловдив, което ви допада или не одобрявате?" – отговора е „компетентност и любезност"

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.

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 – април, май и юни 2025 год., е проведена една консултация със служителите, като метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите.

Срещата беше между служители от отдел ОКМД, дирекция МД и един служител от ЦАО, като предмет на обсъждане беше административната услуга 881 „Изготвяне на протокол от извършена проверка във връзка с издаване на лицензия за търговия на едро или дребно и съхраняване на лекарствени продукти, съдържащи наркотични вещества". Целта на услугата е да се укаже реда и условията за изготвяне на протокол от извършена проверка във връзка с издаване на лицензия за търговия на едро или дребно и съхраняване на лекарствени продукти, съдържащи наркотични вещества.

Услугата е комплексна, предоставя се от министъра на здравеопазването, като краен акт, заявява се служебно в РЗИ – Пловдив от министерство на здравеопазването. Инспекторите по наркотични вещества от отдел ОКМД извършват проверка на място на склада, респ. аптеката, кандидатстващи за лицензия за търговия на едро/дребно и съхраняване на лекарствени продукти, съдържащи наркотични вещества. Предмет на проверка е съответствието с нормативната база на обекта, който кандидатства за лицензия.

Обсъдено бе, че няма проблеми по предоставянето на услугата, като изрично бе обсъдена една преписка, по време на която са установени несъответствия по време на извършване на проверката.

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 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 второто тримесечие на 2025 г. в електронните медии са публикувани множество статии, свързани с дейността на РЗИ-Пловдив, както и телевизионни репортажи и редица ефирни включвания.

Публикациите започват от 7 /седми/ април – Световен ден на здравето, съдържат данни за актуалната епидемична обстановка в гр. Пловдив и областта, информират обществеността за съвместната работа на инспекцията с други институции – ДАНС и МВР.

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

5. Друга дейност свързана с гражданите.

Във връзка с възложената ни дейност по популяризирането и реализацията на кампанията еЗдраве, през периода са извършени от служители на инспекцията 796 сдвоявания на мобилните телефони на граждани към системата, която им дава достъп до личното им пациентско електронно досие.

Разкрит е кабинет, с работното време на инспекцията, в който всички граждани могат да получат бърз и лесен достъп до еЗдраве.

За популяризирането на електронното приложение в края на тримесечието започнахме организирането на дейност, която ще даде възможност на гражданите и на служителите от различни ведомства и организации, в това число и съдебни структури, да получат достъп до електронното им здравно досие чрез изнесени работни точки.

Продължи и работата в кабинета, в който всички подлежащи на освидетелстване и преосвидетелстване от органите на медицинската експертиза лица могат да направят справка за всяко едно движение на тяхната експертиза.

Има голям ежедневен човекопоток, като за отчетното тримесечие през кабинета са преминали 1016 човека.

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.