РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПЛОВДИВ

ДОКЛАД
ЗА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ПРОУЧВАНЕ И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА
НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЯНИ
ОТ РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ – ПЛОВДИВ
ЗА ПЕРИОДА 01.07.2025 год. – 30.09.2025 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 от 01.07.2025 год. до 30.09.2025 год. няма пуснати анкетни карти от ползватели на административни услуги, които предоставя РЗИ-Пловдив.

Анкетите са анонимни и на доброволен принцип, като служителите на центъра за административно обслужване са ги поставили 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 на инспекцията.

2. Провеждане на консултации със служителите

За периода – юли, август и септември 2025 год., са проведенаи две консултации със служителите, като метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите.

Срещата беше между служители от отдел ОКМД, дирекция МД, служител на отдел ПЕК, дирекция НЗБ и служител на отдел РК, дирекция ОЗ и един служител от ЦАО, като предмет на обсъждане беше административната услуга 3041 „Издаване на удостоверение за спазване на здравните изисквания и утвърдените медицински стандарти от лечебните заведения за извънболнична помощ и хосписите“.

Целта на услугата и да се укаже реда и условията за издаване на удостоверение за спазване на здравните изисквания и утвърдените медицински стандарти от лечебните заведения за извънболнична помощ и хосписите.

Има хипотизи, при които за реализирането на услугата могат да участват три структурни звена на инспекцията.

Не на последно място услугата е комплексна – предостяването и се реализира от РЗИ - Пловдив и ИАМН, гр. София.

Обсъдено бе, че няма проблеми по предоставянето на услугата, като изрично бе коментирано, че поради спецификата и, при необходимост, могат да се провеждат допълнителни работни дискусии между различните структури, както по предмета й така и по отношение на таксите, които се случва да бъдет преведени от лечебните заведения към ИАМН, а не към РЗИ или обратни.

Втората работна среща бе във връзка с, че имаме случаи гражданите да искат да им бъде предоставена услугата 1796 “Издаване на свидетелство за имунизационно състояние“, а подават заявление за АУ 467 “ Издаване на международен сертификат за имунизации.“

Срещата се проведе между служители на ЦАО и отдел ПЕК.

Обсъдено беше, че такива казуси възникват ако гражданите подават заявление по електронен път и са го подали без да потърсят допълнителна консултация от нас, например по телефона, ако са се затруднили или са имали някакви съмнение или затруднения по описанието на двете услуги. При възникване на такава ситуация заявителят ще бъде уведомен, какви действия трябва да преприеме.

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 постъпило едно благодарствено писмо от Община Асеновград за работата, която звършиха мобилните екипи на РЗИ –Пловдив по популяризирането на разработеното от Министерство на здравеопазването мобилно приложение еЗдраве.

Няма постъпили предложения за подобряване на дейността ни.

4. Анализ на медийните публикации.

През третото тримесечие на 2025 г. в електронните медии са публикувани множество статии свързани с дейността на РЗИ-Пловдив.

Акцентът беше върху нашата дейност за популяризиране на електронното здравно досие.

Мобилното приложението еЗдраве дава възможност на гражданите за достъп до тяхното електронно здравно досие – с всички въведени в Националната здравноинформационна система електронни документи (прегледи, направления, рецепти, ваксини, резултати от лабораторни изследвания, личен здравен картон, двежение на ТЕЛК преписки).

Бяха сформирани мобилни екипи на РЗИ-Пловдив, които извършиха над 50 посещения в 38 институции, фирми и обществени места, където презентираха мобилното приложението еЗдраве и извършиха 2651 броя сдвоявания на мобилните устройства за периода 01.07.2025 г. – 30.09.2025 г.

През отчетния период извършените сдвоявания на приложението еЗдраве в кабинета, който е разкрит в РЗИ – Пловдив са: 1137 броя.

Общо за периода извършихме 3 788 сдвоявания на мобилни устройства на приложението еЗдраве.

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.

През това тримесечие имахме допълнително възложена работа по еЗдраве, в която се включиха служители от всички структури на инспекцията и която получи положителен отзив от гражданите на областта, които се отзоваха на нашата покана да им бъдат сдвоени мобилните устройства.

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