# 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 01.10.2025 год. – 31.12.2025 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 01.10.2025 год. до 31.12.2025 год. има пуснати 5 /пет/ 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.

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?“ – отговора 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?" - отговора е „ДА", което е 100 % удовлетвореност;

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

На 4-ия въпрос: „Обслужването беше ли любезно?" – отговора 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?" - отговора 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 в две от картите е „НЕ", а в три от тях е „ДА";

На 7-ия въпрос: „Удовлетворен/а ли сте от организацията по предоставяне на услуги и качеството на обслужването?"– отговора 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? "– отговора 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? " отговора 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: Всичко ми допада; Чувствам се напълно удовлетворена.

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

Изказани препоръки НЯМА.

## 2. Провеждане на консултации със служителите

За периода – октомври, ноември, декември 2025 год., е проведена една консултация със служителите, като метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите.

Срещата беше между служители на отдел ПБПЗ и ЗТЕ и служители от ЦАО, като предмет на обсъждане беше административната услуга 1552 „Вписване в регистъра на обектите с обществено предназначение".

Всеки, който открие обект с обществено предназначение, е длъжен да уведоми РЗИ-Пловдив не по-късно от деня на започване на дейността си в обекта, като подаде съответното уведомление. В Закона за здравето и в Наредба № 9 от 21 март 2005 г. за условията и реда за създаване и поддържане на публичен регистър на обектите с обществено предназначение, контролирани от Регионалните здравни инспекции са изчерпателно изброени видовете обекти и изискуемите документи.

Има подадени заявления за регистрация на бръснарски, фризьорски и козметични салони, в които заявителите са посочили обектите по начин, който го няма като вид обект.

Обсъдено бе, че няма проблеми при предоставянето на услугата, но ако заявленията се подават на място в ЦОА, на гражданите да се обръща внимание коректно да посочват какъв обект точно искат да регистрират и с каква дейност, респективно да получат консултация от служителите на ЦАО и на отдела, който извършва проверката по подадените заявления за регистрация.

### 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 да директора на РЗИ-Пловдив от лекар, който е регистрирал своята практика като лечебно заведение за извънболнична помощ.

Няма постъпили предложения за подобряване на дейността ни.

### 4. Анализ на медийните публикации.

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

Акцентът е върху нашата дейност по национални програми и нивото на заболеваемостта от ОРЗ.

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