РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПЛОВДИВ

УТВЪРДИЛ,

8.4.2026 г.

X Д-р Ваня Танчева

Д-Р ВАНЯ ТАНЧЕВА-МАНЧЕВА

Подписано от: Vanya Taneva Tancheva-Mancheva

За Директор Съгласно Заповед № РД-01- 100 / 23.03.2026 г.

ДОКЛАД
ЗА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ПРОУЧВАНЕ И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА
НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЯНИ
ОТ РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ – ПЛОВДИВ
ЗА ПЕРИОДА 01.01.2026 год. – 31.03.2026 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 2026 год., е проведена една консултация със служителите, като метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите.

Срещата беше между служителите от ЦАО и служители от другите структури на инспекцията, като предмет на обсъждане беше новата функционалност в деловодната програма на РЗИ-Пловдив Eventis R7, която позволява автоматично изпращане по ел. поща до кореспондент, която в общия случай работи успешно, но получихме обаждания от граждани, че не са получили нашите отговори по електронна поща.

След проверка установихме, че писмата, които се изпращат чрез Eventis R7, лицата ги получават със сигнатура Eventis R7, а не със сигнатура РЗИ - Пловдив и поради тази причина са ги игнорирали и не са ги отворили. Едва след разговор с нас и отваряне на електронните писма от тяхна страна, те установиха, че са получили отговор от нас.

Имахме и няколко обаждания, че получават отговорите си в спам.

С помощта на „Информационно обслужване“ АД - Клон Пловдив проблемът беше отстранен.

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 гражданин, който е удовлетворен от нашата работа.

Няма постъпили предложения за подобряване на дейността ни.

4. Анализ на медийните публикации.

През първото тримесечие на 2026 год. в медиите имаше различни публикации, които отразяваха дейността на инспекцията.

Фокусът от началото на годината беше върху рязкото увеличаване на случаите на заболели от грип и остри респираторни заболявания на територията на област Пловдив.

Със заповед на директора на РЗИ - Пловдив, след съгласуване с главния държавен здравен инспектор бяха въведени временни противоепидемични мерки, които съдържат задължителни правила за поведение и целят ограничаване на разпространението на грип и ОРЗ.

Преустановиха се учебните занятия в присъствена форма на обучение, както и всички групови и извънкласни занимания и дейности, дейности по интереси, занимални, екскурзии, спортни празници и други, организирани от училищата за всички възрастови групи, подготвителните групи в училищата, центрове за личностно развитие и център за специална образователна подкрепа с изключение на ученическите олимпиади и състезания по професии в училищата.

След като мерките доведоха до спад на заболелите от грип и грипната обстановка се нормализира те бяха отменени.

На свое заседание Областният оперативен щаб, към Областна администрация Пловдив, обсъди Регионалния план за готовност при извънредна епидемична обстановка, подготвен от РЗИ - Пловдив и съгласуван от Министерство на здравеопазването. Планът дава възможност за бързи и адекватни управленски действия в условия на епидемична криза и гарантира координацията между институциите.

Във връзка със случаите на морбили в страната имаше репортажи с представители на РЗИ - Пловдив по националните телевизии относно мерките, които предприемаме и ефективността и безопасността на ваксината срещу морбили. Обърна се внимание, че тя остава най-сигурният начин за защита.

Имаше и отразяване на нашата инициатива, по време на която мобилен екип на РЗИ – Пловдив отново посети гр. Карлово и съдейства на всички желаещи граждани да активират електронното си здравно досие на мобилния си телефон.

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:

8.4.2026 г.

X Росица Гавазова

Главен секретар
Подписано от: Rositsa Angelova Gavazova