РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПЛОВДИВ

УТВЪРДИЛ,

28.7.2026 г.

X Д-р Аргир Аргиров

Д-Р АРГИР АРГИРОВ, дм
Директор РЗИ – Пловдив
Подписано от: Argir Vasilev Argirov

ДОКЛАД
ЗА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ПРОУЧВАНЕ И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА
НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЯНИ
ОТ РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ – ПЛОВДИВ
ЗА ПЕРИОДА 01.04.2026 год. – 30.06.2026 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 има пусната една анкетна карта от ползватели на административни услуги, които предоставяме.

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 е „НЕ";

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: „няма такъв".

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

Изказани препоръки НЯМА.

2. Провеждане на консултации със служителите

За периода – април, май и юни 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 специализираните структури на инспекцията, като предмет на обсъждане беше заявяването от граждани и фирми за предоставяне от страна на РЗИ-Пловдив на две административни услуги: АУ - 259" Издаване на здравно заключение за съгласуване на проекти на общи/подробни устройствени планове" и АУ 1780 „ Издаване на здравно заключение за съгласуване на инвестиционен проект".

За да бъде издадено съответното здравно заключение от специализираните структури е необходимо заявителят да попълни точно и коректно необходимата информация за него и за обекта в заявлението за предоставяне на услугите. Има случаи, в които не се изписват точно проекта за общ/подробен план или кои документи са прилагат: разрешение за изработване на проект за ПУП-ПРЗ; скица на имота; ПУП по части Градоустройство, ВиК и Ел. схеми, решение от РИОСВ и др., което затруднява работата и е потенциален риск за допускане на грешки.

Обсъдено бе, че когато заявленията се подават на място, в сградата на инспекцията, служителите на ЦАО ще следят дали всички раздели по заявлението са попълнени и дали има оставени телефони, профили в ССЕВ и ел. адреси за обратна връзка.

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 постъпили 6 /шест/ благодарствени писма:

- От Агенцията за социално подпомагане-Пловдив, с което е изказана благодарност към служителите на инспекцията, в израз на ползотворно сътрудничество мужду двете институции и с цел правомерното осигуряване на правата на хората с увреждания;
- Благодарствена грамота от от форум и изложение „Мама знае“;
- От РЗИ-Смолян за оказано методическо съдействие и техническа помощ;
- От Средно училище „Христо Ботев“, гр. Девин, учениците от VIII б клас, клуб „Забавна химия“, за посещението им в нашите лаборатории;
- За служителите ни, които отговарят за заверките на личните здравни книжки;
- За служителите, които работят в РКМЕ

Няма постъпили предложения за подобряване на дейността ни.

4. Анализ на медийните публикации.

През второто тримесечие на 2026 г. има множество статии в местната преса, свързани с дейността на РЗИ-Пловдив, както и публикации в социалните мрежи, които отразяват нашите инициативи – препоръки за безопасност при високи температури, функционирането на кабинета Е-здраве, партньорството с Младежки център Пловдив в инициативата „Лято без зависимости“, стартирането на работата на новата PCR лаборатория към РЗИ-Пловдив, създадена с подкрепата на СЗО, с финансиране от посолството на Япония в България и МЗ, кампаниите за Световния ден без тютюнопушене, под мотото „Да свалим маските!“ и др.

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:

28.7.2026 г.

X Росица Гавазова

Главен секретар
Подписано от: Rositsa Angelova Gavazova