РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПЛОВДИВ

УТВЪРДИЛ,

8.10.2026 г.

X Д-р Сийка Димчева, дм

Д-Р СИЙКА ДИМЧЕВА, дм
Директор РЗИ – Пловдив
Подписано от: Siyka Ivanova Dimcheva

ДОКЛАД
ЗА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ПРОУЧВАНЕ И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА
НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЯНИ
ОТ РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ – ПЛОВДИВ
ЗА ПЕРИОДА 01.07.2026 год. – 30.09.2026 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 пуснати 3 / три / анкетни карти от частни лица.

По отношение на възраст и образование: едното е със средно-специално образование в активна възраст, второто с висше в активна възраст, третото не е посочило образование и 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?” – отговорите са 1 бр. „НЕ” и 1 бр. „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 10ия въпрос: „Има ли нещо в работата на администрацията на РЗИ-Пловдив, което Ви допада или не одобрявате?” отговора е: изключително доволни от любезното, и бързо обслужване на персонала в ЦАО .

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

Изказани препоръки НЯМА.

2. Провеждане на консултации със служителите

За периода – юли, август и септември 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 административната услуга: АУ - 882 “ Заличаване от регистъра на обектите с обществено предназначение“ .

За да бъде извършено съответното заличаване на обект е необходимо да бъде подадено заявление за заличаване по един от начините, публично оповестени на страницата на инспекцията. Има случаи, при които гражданите, при попълване на заявлението не изписват вида на обекта за обществено предназначение коректно – напр. вида на обекта се разминава с наименованието, под което е вписан в публичния регистър на обектите с обществено предназначение воден от РЗИ – Пловдив.

Обсъдено бе, че когато заявленията се подават на място, в сградата на инспекцията, служителите на ЦАО ще обръщат внимание заявителите на услугата да изписват точно вида на обекта, който искат да бъде заличен.

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 5 /пет/ благодарствени писма:

- Две писма за служителите, които работят в РКМЕ;
- За служител от дирекция ОЗ, отдел ДЗК;
- От Регионално управление на образованието, гр. Пловдив за служители от дирекция ОЗ;
- От учител в ПГХТТ, гр. Пловдив за проведено обучение в отдел „Лабораторни изследвания“, дирекция ОЗ.

4. Анализ на медийните публикации.

През третото тримесечие на 2026 г., има множество отразявания на дейността на инспекцията, но акцентът в медиите е свързан с нашата дейност за популяризиране на електронното здравно досие през лятото на 2026 год.

Има и множество публикации във фейсбук, които дават графика на мобилните ни екипи и снимки от сдвояване на мобилното приложение еЗдраве на телефоните на гражданите, които са откликнали на поканата ни да посетят екипите ни в различни институции, общини и аптеки.

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:

6.10.2026 г.

X Росица Гавазова

Главен секретар
Подписано от: Rositsa Angelova Gavazova