



# РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПЛОВДИВ

УТВЪРДИЛ,  
ДИРЕКТОР РЗИ – ПЛОВДИВ: [REDACTED]  
/ Д-Р СИЙКА ДИМЧЕВА/

## ДОКЛАД ЗА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ПРОУЧВАНЕ И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ – ПЛОВДИВ ЗА ПЕРИОДА 01.04.2023 год. -30.06.2023 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;
5. „таен клиент“.

### **1. Извършване на анкетни проучвания.**

След отваряне на кутията за анкетни карти е установено, че за периода няма попълнени анкетни карти, които са поставени на видно място в ЦАО - до самата кутия, която е обозначена за целта и служителите от ЦАО напомнят на клиентите да попълват анкети, в които да изкажат мнението си от работата на служителите от Инспекцията.

### **2. Провеждане на консултации със служителите**

За периода е проведена една консултация със служителите, като метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите, за да използваме техните впечатления, защото контактуват ежедневно с потребителите в хода на осъществяване на административното обслужване. Срещата беше между един служител от ЦАО и служители от един специализиран отдел. Обсъдена беше една от предоставените от РЗИ – Пловдив административни услуги. Не се констатира неудовлетвореност от страна на потребителите, въпреки трудностите при нейното реализиране, защото участват отдели от три дирекции на инспекцията.

### **3. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали.**

През периода няма подадени сигнали до директора на РЗИ – Пловдив по нито един възможен канал за тяхното подаване.

През периода няма постъпили благодарствени писма или предложения за подобряване на дейността ни.

### **4. Анализ на медийните публикации.**

През второто тримесечие на 2023 г. има 7 /седем/ материали в средствата за масово осведомяване свързани с дейността на РЗИ – Пловдив.

Единият е свързан с наше изследване на питейната вода в с. Московец, община Карлово, установените несъответствия на нейното качество и предприетите действия от наша страна.

Другите са свързани с регистрирани случаи на ухапани от кърлежи, нивото на заболяемите от COVID – 19, ръст на заболяемите от варицела и скарлатина през м. май, кампанията, която организирахме за безплатни изследвания на СПИН и вирусен хепатит В и сифилис през м. май, стартирането през м. юли на масови проверки на плувните басейни, за качеството на водата и хигиената на откритите места за отдих, високи нива на шум от подстанция „Прослав“..

В публикациите не е имало данни, насочени към административното обслужване.

### **5. Използване на метода „таен клиент“ като възможна връзка за оценяване на отношението на потребителите от предоставените административни услуги.**

От извършеното проучване става ясно, че лицето, което играе ролята на „таен клиент“ получава бързо, вежливо и компетентно обслужване от служителите на ЦАО и специализираната администрация.


#### **Изводи:**

Въз основа на получените резултатите може да се направят следните изводи за административното обслужване в РЗИ – Пловдив за анализирания период:

1. Няма подадени анкетираните карти, няма получени сигнали или похвали за работата ни.
2. Всички медийни публикации са с положителен отзвук за дейността ни.
3. Работата на служителите е оценена като компетентна и качествена, с добро отношение към потребителя от лицето, което играе ролята на „таен клиент“.

Продължаваме да търсим активното мнение на гражданите и бизнеса, и да предприемаме действия по повишаване на професионалната подготовка на служителите ни в областта на административното обслужване.

Изготвил:

Гл. секретар  Р. Гавазова