# РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПЛОВДИВ

**УТВЪРДИЛ,**
**ДИРЕКТОР РЗИ – ПЛОВДИВ:** [redacted]
**/ Д-Р СИЙКА ДИМЧЕВА, д.м./**

## ДОКЛАД
## ЗА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ПРОУЧВАНЕ И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ – ПЛОВДИВ ЗА ПЕРИОДА 01.10.2023 год. -31.12.2023 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.

### 1. Извършване на анкетни проучвания.

След стваряне 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 изказват 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, който отговаря за осъществяване на контрола върху ИЙЛ. Целта на срещата беше да се урегулира пътят на заявяване, плащане, извършване на услугата и получаване на документ, в който е обективирано извършено измерване.

Не се констатира неудовлетвореност от страна на потребителите.

### 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. Няма постъпили и предложения за подобряване на дейността ни.

През периода няма постъпили благодарствени писма от ползватели на услугите, които инспекцията предоставя.

### 4. Анализ на медийните публикации.

През последното тримесечие на 2023 г. има множество материали в средствата за масово осведомяване свързани с дейността на РЗИ – Пловдив. Материали има и на медийни платформи и канали.

Най – много са публикациите свързани с провежданите от нас информационни кампании – национална антиспин кампания, провеждана на 01.12.2023 год.; информационни срещи с родители на теми: профилактика на рак на маточната шийка и др.

Друга голяма група публикации са свързани с организираната и провеждана от нас кампания по имунопрофилактика.

Има публикации и за лошите проби от вада, по показател уран, които са за три населени места на територията на областта и предприетите мерки за защита на населението – водата е годна за използване на битови нужди, но е забранено използването и за пиене.

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

**Изводи:**

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

1. Няма подадени анкетирани карти, няма получени сигнали или предложения свързани с дейността ни, има подадени три похвали за работата ни.

2. Всички медийни публикации са с положителен отзвук за дейността ни.

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