РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ ПЛОВДИВ

УТВЪРДИЛ,
ДИРЕКТОР РЗИ – ПЛОВДИВ:
/ 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 01.07.2023 год. -30.09.2023 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 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 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 регистрацията на лечебните заведения за болнична и извънболнична помощ. От проведената среща може да се изведе извод, че това е една от услугите, в която са ангажирани много структури от нашата администрация и работата в синхрон е важно условие, за да може тя да се предоставя качествено и в срок. Спазването на сроковете е трудно, особено в случаите, когато

участват и отделите РК и ПЕК. Служителят от ЦАО сподели, че много често заявителите, в процеса на консултация по предоставянето и, решават да променят някои неща в първоначално попълненото заявление за регистрация. Поосочи, че има случаи, когато заявителите сами предоставят допълнително документи или предоставят документи, след като са били уведомени по телефона или са им били изискани с писмо.

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. Няма постъпили и предложения за подобряване на дейността ни.

През периода има постъпили 3 /три/ благодарствени писма от ползватели на услугите, които инспекцията предоставя.

4. Анализ на медийните публикации.

През третото тримесечие на 2023 г. има множество материали в средствата за масово осведомяване свързани с дейността на РЗИ – Пловдив.

Една група са свързани с АНТИСПИН кампанията, която организирахме и възможността желаещите да си направят безплатни и анонимни изследвания и да бъдат прегледани.

Другата група публикации са свързани със случаите на лаймска болест след ухапване на кърлежи в област Пловдив.

Има публикации за Националната програма за първична профилактика на рака на маточната шийка.

Най-много от публикациите са свързани със стартирането на прилагането на вариантна ваксина срещу COVID-19 - COMIRNATY OMICRON XBB.1.5. в РЗИ – Пловдив.

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 дийността ни, има подадени три 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.

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. Таназова