

**МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО  
РЕГИОНАЛНА ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ  
ГАБРОВО**

Адрес: ул. „Райчо Каролев" 2, тел. 840 604, e-mail: Gabrovo@rzi-gbr.org

**ГОДИШЕН ДОКЛАД**

**ЗА**

**ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА  
АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ПРЕЗ 2025 Г. НА РЕГИОНАЛНА  
ЗДРАВНА ИНСПЕКЦИЯ ГАБРОВО**



## **I. Въведение**

Регионална здравна инспекция Габрово осъществява и организира държавната здравна политика на територията на област Габрово – общини Габрово, Дряново, Севлиево и Грявна.

Проучване удовлетвореността на потребителите на административни услуги в РЗИ Габрово е проведено в изпълнение на Наредбата за административното обслужване и утвърдени Вътрешни правила за административното обслужване в Регионална здравна инспекция Габрово.

Като отчита изискванията на Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, приета с решение на Министерския съвет № 246 от 10 април 2020 г, докладът включва информация за организация, изпълнение и отчитане на дейностите, свързани с получаване на обратна връзка и изследване удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от Регионална здравна инспекция Габрово през периода 01.01.2025 г. – 31.12.2025г.

В изпълнение на своите функции и нормативно определени задължения, Регионална здравна инспекция Габрово предоставя на потребителите 32 административни услуги. Общият брой на предоставените административни услуги през 2025 година е 1839 както следва:

През 2025 година предоставените административни услуги от РЗИ Габрово са както следва:

1. 2241 Издаване на становище за унищожаване на лекарствени продукти – 3 бр.
2. 1350 Изготвяне на здравна оценка на седмичните учебни разписания на ученици - 62 бр.
3. 259 Издаване на здравно заключение за съгласуване на проект на общ/подробен устройствен план - 57 бр.
4. 341 Предоставяне на специални формуляри на аптеки за поръчка на лекарствени продукти, съдържащи наркотични вещества - 11 бр.
5. 477 Издаване на заверен препис или допълнителен екземпляр от документ – 0 бр.
6. 881 Изготвяне на протокол за извършена проверка във връзка с издаване на лицензия за търговия на едро или дребно и съхраняване на лекарствени продукти, съдържащи наркотични вещества – 2 бр.
7. 883 Издаване на становище за класифициране на отпадъци – 7 бр.
8. 1338 Издаване на становище по готовността на строежите за въвеждането им в експлоатация – 34 бр.
9. 1349 Издаване на удостоверение за регистрация на дрогерия – 0 бр.
10. 1870 Издаване на здравно заключение за съгласуване на инвестиционен проект - 71 бр.
11. 1793 Издаване на удостоверение за регистрация на лицата, практикуващи неконвенционални методи за благоприятно въздействие върху индивидуалното здраве – 1 бр.
12. 466 Издаване на удостоверение за регистрация на обект за производство на бутилирани натурални минерални, изворни и трапезни води – 0 бр.
13. 685 Издаване на разрешение за съхранение и продажба на лекарствени продукти от лекари и лекари по дентална медицина – 0 бр.
14. 1089 Издаване на разрешение за пренасяне на покойници/ тленни останки/ урна извън страната – 0 бр.

15. 1088 Зачиаване от регистъра на лицата, практикуващи неконвенционални методи за благоприятно въздействие върху индивидуалното здраве – 1 бр.

16. 1553 Издаване на разрешение за дейности по разрушаване или отстраняване на азбест и/или азбестосъдържащи материали от сгради, конструкции, предприятия, инсталации или кораби – 0 бр.

17. 258 Зачиаване на регистрация на обект за производство на бутилирани натурални минерални, изворни и трапезни води – 0 бр.

18. 882 Зачиаване от регистъра на обектите с обществено предназначение - 50 бр.

19. 961 Издаване на становище за недостатъчност на специалисти по дадена специалност при сключване на договор с РЗОК за осъществяване на специализирана извънболнична помощ – 25 бр.

20. 1336 Прекратяване на разрешение за съхранение и продажба на лекарствени продукти от лекари и лекари по дентална медицина – 0 бр.

21. 1795 Издаване на хигиенно заключение за извършване на дейности с опасни отпадъци от хуманната медицина – 0 бр.

22. 1552 Вписване в регистъра на обектите с обществено предназначение - 212 бр.

23. 1660 Издаване на удостоверение за съответствие с основните изисквания, на които трябва да отговарят лечебните заведения за болнична помощ, центрoвете за психично здраве, центрoвете за кожно-венерически заболявания, комплексните онкологични центрoве, домовете за медико-социални грижи, диализните центрoве и тъканните банки. – 1 бр.

24. 1796 Издаване на свидетелство за имунизационно състояние - 24 бр.

25. 1102 Регистрация и заверка на лична здравна книжка - 1217 бр.

26. 2961 Издаване на хигиенно заключение за проектна документация - 0 бр.

27. 3041 Издаване на удостоверение за спазване на здравните изисквания и утвърдените медицински стандарти от лечебните заведения за извънболнична помощ и хосписите - 38 бр.

28. 3047 Издаване на становище относно спазването на граничните стойности на показатели за шум – 6 бр.

29. 2133 Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП 3) – 2 бр.

30. 2134 Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2) – 1 бр.

31. 2 Предоставяне на достъп до обществена информация – 16 бр.

32. 3413 Промяна във вписани обстоятелства на обектите за производство на бутилирани натурални минерални, изворни и трапезни води – 0 бр.

През отчетният период в центъра за административно обслужване на инспекцията са обработени общо 12407 преписки: 5651 входящи преписки; 4944 изходящи преписки; 12 вътрешно-изходящ и 1800 вътрешни преписки. Обработени и изпратени 2432 броя писмовни препоръчани пратки и 2576 броя обикновени писма, изпратени по ССЕВ 750 броя.

Процедурите по предоставяните от Регионална здравна инспекция Габрово административни услуги са публикувани на интернет страницата на инспекцията в рубрика „Административно обслужване“ - “Административни услуги“, в ИИСДА – Административен регистър – Административни услуги и са на разположение на физическите и юридически лица в Център за административно обслужване в инспекцията.

## **II. Методи за обратна връзка от потребителите в Регионална здравна инспекция Габрово**

За измерване удовлетвореността на потребителите са отчетени задължителните методи за обратна връзка съгласно изискванията на чл. 24, ал. 2 и ал. 3 от Наредбата за административното обслужване:

- извършване на анкетни проучвания;
- провеждане на консултации със служителите;
- извършване на наблюдения по метода "таен клиент";
- анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
- анализ на медийни публикации.

*Извършване на анкетни проучвания в Центъра за административно обслужване.*

Регионална здравна инспекция Габрово е осигурила възможност за изразяване на мнение, коментари и препоръки чрез попълване на анкетни карти за обратна връзка, които целогодишно са на разположение на потребителите. Анкетните карти са насочени към всички потребители на административни услуги. Предоставена е възможност всеки желаещ да попълни анкетната карта и да я постави в подготвената за целта кутия, разположена във фоайето на сградата на Регионална здравна инспекция Габрово, ул."Р.Каролев" № 2.

За гражданите е осигурена и анкета, чрез попълване на формуляр на интернет страницата на администрацията на адрес <https://rzi-gbr.org> в рубриката „Анкетни“- „Анкетна карта“. Анкетата е достъпна за попълване от всеки, който е посетил интернет страницата, независимо дали е заявил дадена услуга, или не. След нейното попълване, анкетираният трябва да изпрати анкетата с отговорите на посочения електронен адрес [gabrovo@rzi-gbr.org](mailto:gabrovo@rzi-gbr.org). През 2025 година гражданите не са попълвали анкети на електронната страница на РЗИ Габрово.

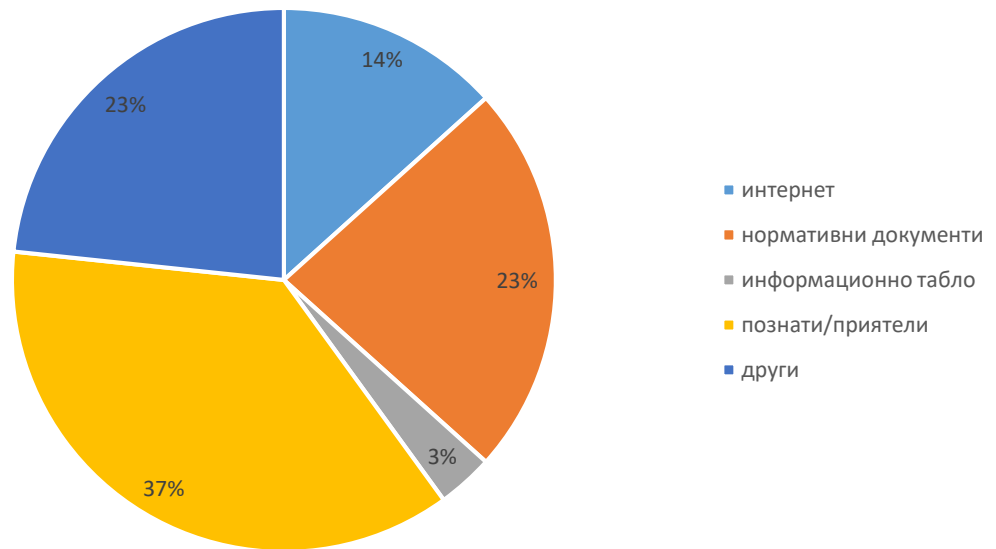
През 2025 година със заповед на директора на РЗИ Габрово е утвърден нов образец на анкетна карта за изследване степента на удовлетвореност на гражданите от извършваните административни услуги в РЗИ Габрово.

Анкетната карта съдържа 10 въпроса, формулирани кратко и ясно, които дават ясна оценка за административното обслужване в РЗИ Габрово. Анкетната карта е анонимна и не дава възможност за идентифициране на подателя, освен ако той сам не се е легитимирал и се попълва доброволно.

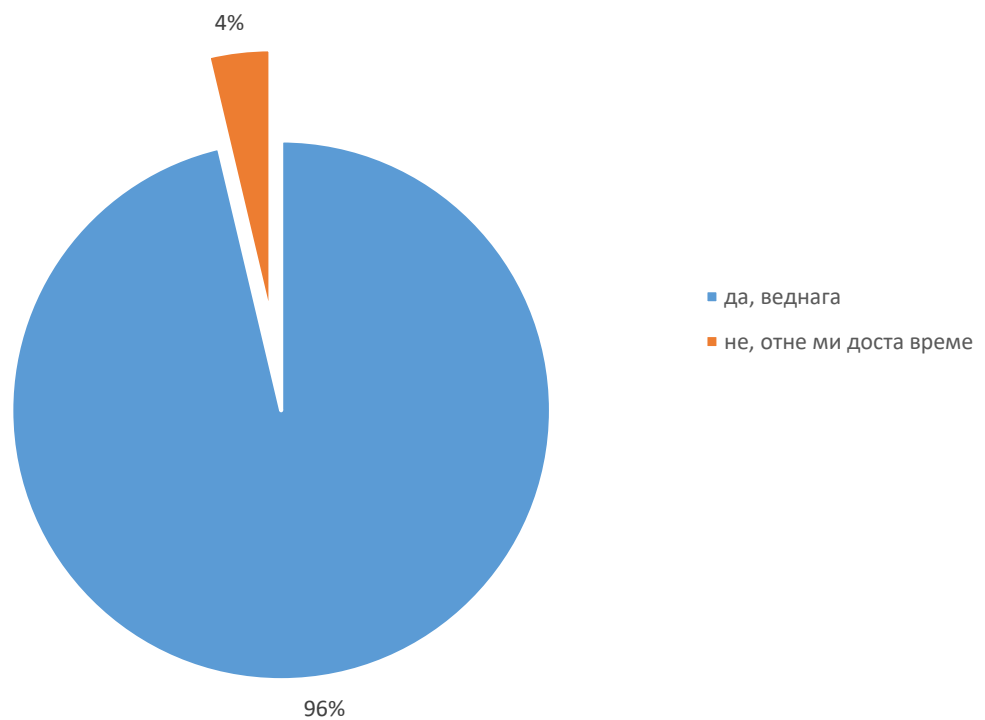
Проучване удовлетвореността на потребителите обхваща попълнени и обработени анкетни карти. За 2025 година в Центъра за административни услуги са попълнени на хартиен носител общо 27 (двадесет и седем) анкетни карти по образец. Чрез насърчаване потребителите на административни услуги, броят на попълнените анкетни карти е увеличен два пъти, в сравнение с броя на попълнените карти през 2024 година.

Данните от попълнените анкетни карти са:

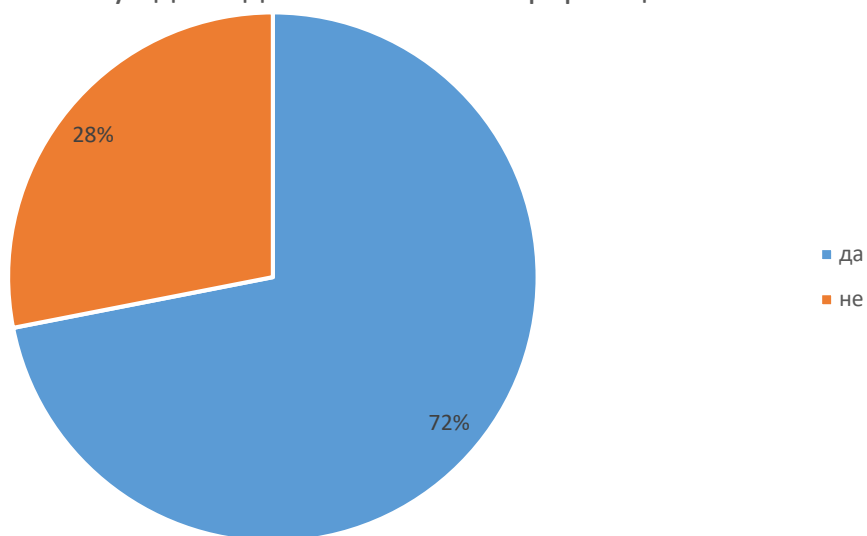
### За РЗИ научих от:



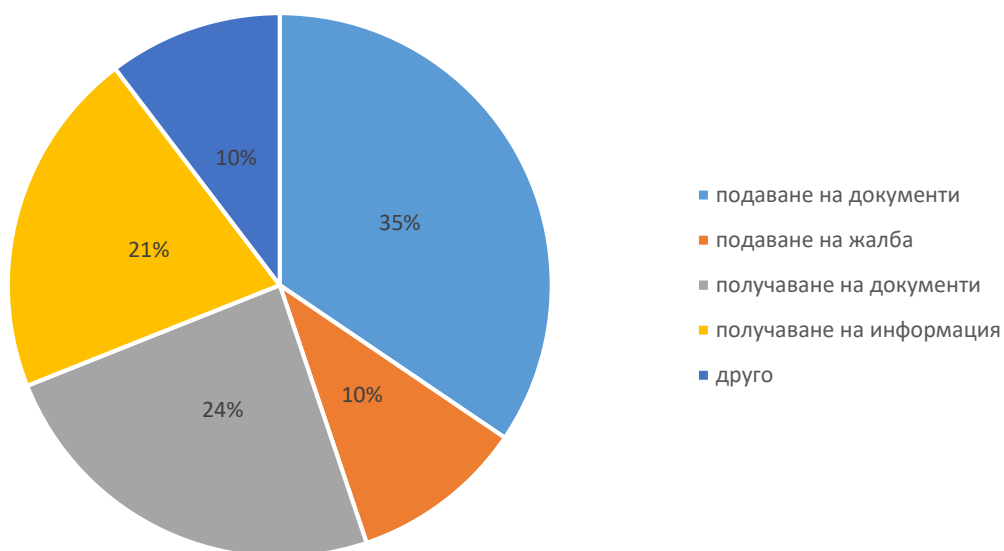
### Лесно ли открихте информация за административните услуги, предоставяни от РЗИ Габрово ?



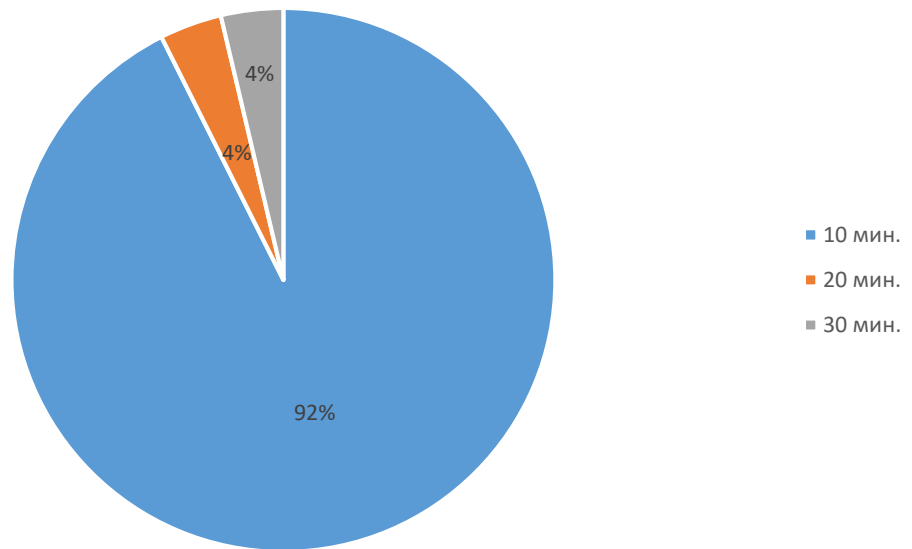
### Имахте ли нужда от допълнителна информация ?



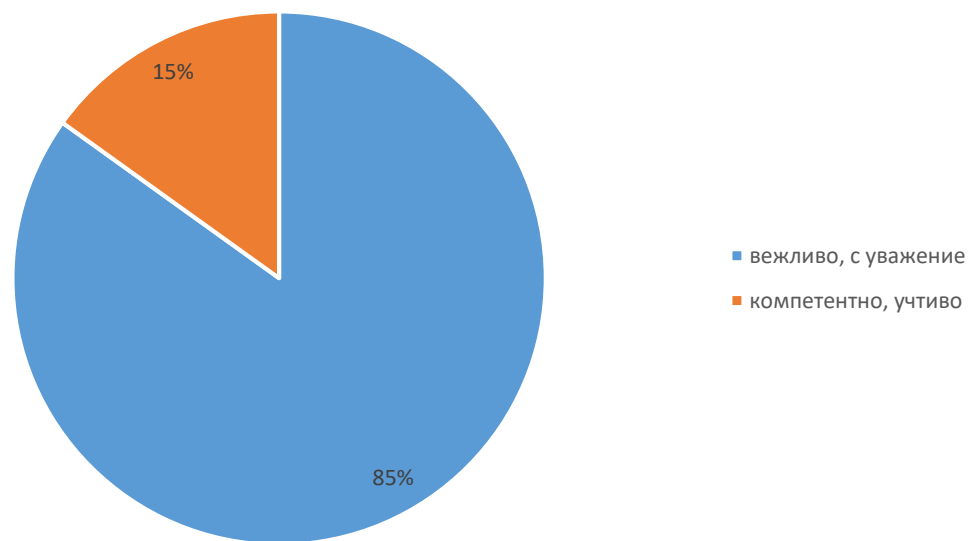
### Каква услуга ползвахте ?



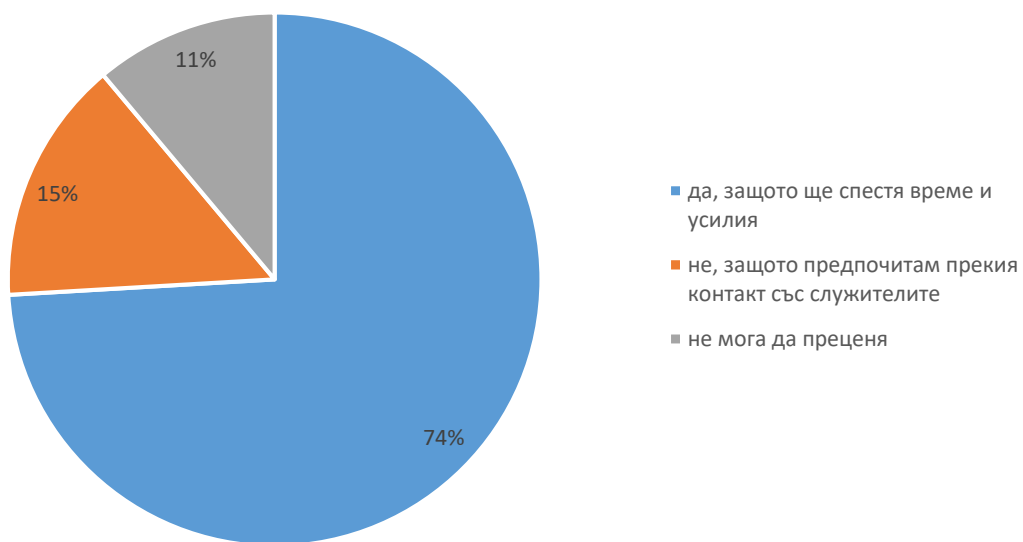
### За колко време бяхте обслужени ?



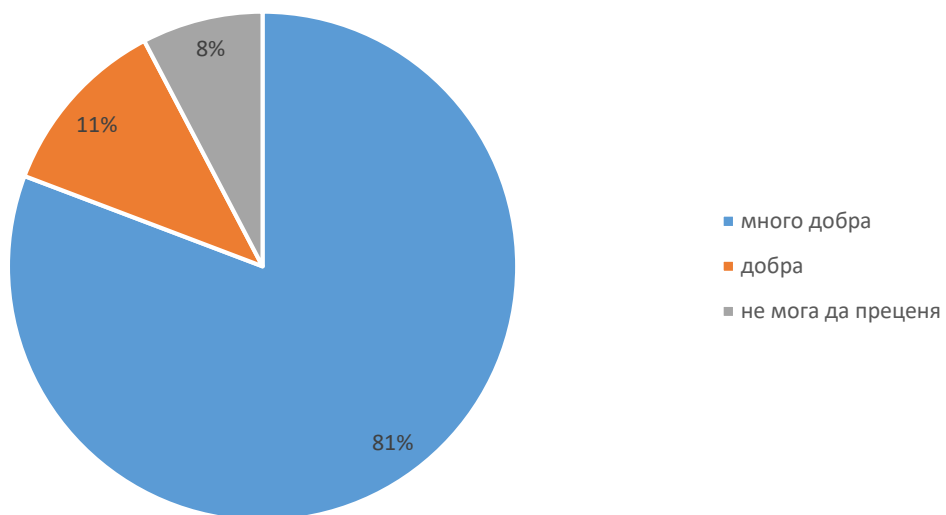
### Какво беше отношението на служителите към Вас ?



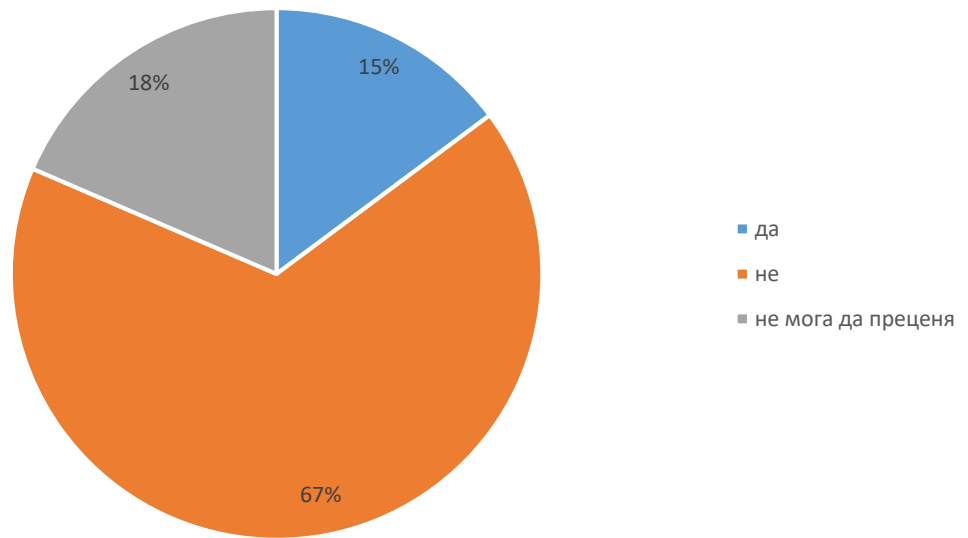
### Бихте ли използвали административна услуга по електронен път ?



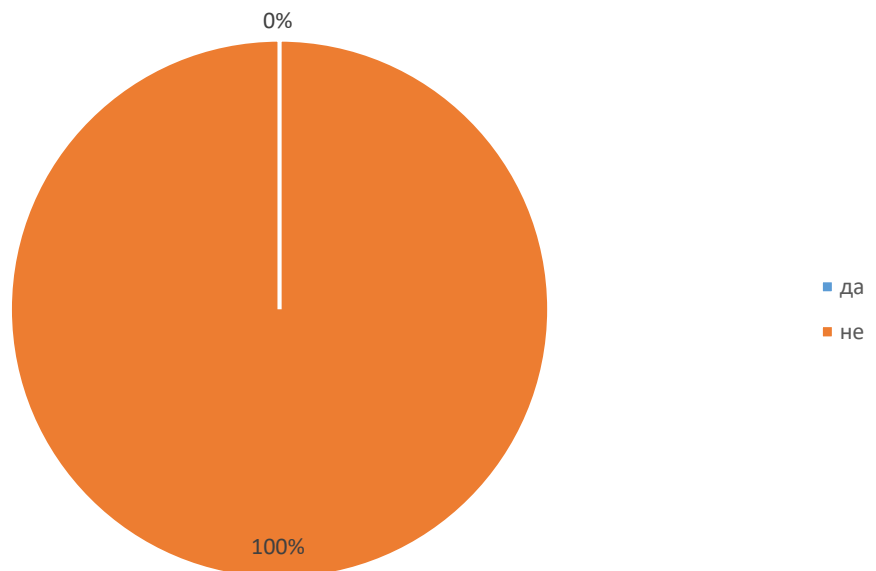
### Каква е Вашата оценка за качеството на административното обслужване в РЗИ Габрово ?



Има ли необходимост от подобряване на обслужването



Предприемани ли са към Вас корупционни действия от служителите на РЗИ Габрово ?



Въз основа направения анализ на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в Регионална здравна инспекция Габрово, могат да се направят следните изводи:

През 2025 година, активността на гражданите, желаещи да изразят своята оценка относно услугите, предоставяни от РЗИ Габрово чрез попълване на анкетни карти е увеличена два пъти, в сравнение с активността им през 2024 година, в резултат насърчаване на потребителите за попълване на анкетни карти.

Гражданите лесно откриват информацията за административните услуги, предоставяни от РЗИ Габрово и нямат нужда от допълнителна информация. Видно от анкетата, част от гражданите с едно посещение ползват едновременно няколко услуги, поради което общият процент на ползваните услуги е над 100 %. Обслужването е за по-малко от 10 минути, отношението на служителите е вежливо, с уважение, компетентно и учтиво. През 2025г. служителите в ЦАО са извършвали консултации на граждани и са отправяли покани по телефон за получаване на готовите административни актове, с което се също се постигна намаляване времето за чакане и спазване срока за извършване на услугата.

На въпроса „Бихте ли използвали административната услуга по електронен път?“, през 2025 година 74% от анкетираните отговарят „Да, защото ще спестя време и усилия“, в сравнение с 2024 година – 25%.

На въпроса „Предприемани ли са към Вас корупционни действия от служителите на РЗИ Габрово?“ всички анкетиранци са дали отрицателен отговор.

Оценката на анкетираните граждани във връзка с административното обслужване продължава да е положителна – много добра и добра, като един анкетиран гражданин в анкетната карта е поставил „отлична“ оценка за качеството на административното обслужване. Всички анкетиранци изцяло са доволни от обслужването, получават достатъчно информация и не смятат, че трябва да се подобри организацията на обслужването в РЗИ Габрово. Като препоръка в една от анкетните карти е записано „дигитално и електронно обслужване“

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

Консултациите със служителите са метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите, при които се използват основно възприятията и впечатленията на служителите от ЦАО, които контактуват ежедневно с потребителите в хода на административното обслужване, както и с възприятията и впечатленията на служителите от специализираната администрация.

Провеждането на консултации със служителите, ангажирани с предоставянето на административни услуги е постоянен процес и основен метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите. През 2025 година са организирани и проведени тримесечни консултации, с участие на главен секретар, директор на дирекция АПФСО, служителите от Център за административно обслужване и служители от специализираната администрация, на които е обсъдена получената неформална обратна връзка от потребителите. За целите на провеждане на метода е използвана утвърдената форма за идентифициране на обратната връзка на потребителите на услуги.

Преките впечатления на служителите са, че по-голям процент от потребителите на административни услуги предпочитат получаването на информация/услуги на място и по телефона. Малък е процентът на потребителите (от 4% до 18%), които предпочитат получаване на информацията по електронна поща. Подобрено е времето за предоставяне услугата на потребителите до 5 минути (до 48 %) и до 10 минути (до 73 %). Не е допуснато обслужване на потребителите над 20 минути. Потребители получават пълна и точна информация и компетентно съдействие. Не е показано грубо отношение към тях.

Чрез поведението си, чрез жестове на тялото или чрез лицето си, според преките впечатления на служителите, все повече потребители оценяват обслужването с оценка „много доволен“, като процентът на оценка „много доволен“ през наблюдавания период значително е увеличен - от 35% на 82 %. Всички служители определят групата на удовлетворените потребители като преобладаваща.

#### *Извършване на наблюдения по метода "таен клиент"*

През 2025 г. методът „таен клиент“ е приложен чрез наблюдения от контролиращия ръководител на водените телефонни разговори от служителите от ЦАО. Не са констатирани пропуски, служителите спазват стандартите при водене на телефонни разговори.

На случаен принцип двама потребители приеха ролята на „таен клиент“ при заявяване на административни услуги и устно изказаха положително становище за обслужилите ги служители, дали ясна и точна информация по поставените въпроси относно изискваните документи за извършване на административната услуга, срока за извършване на услугата, както и дължимата такса. Не са констатирани пропуски.

По електронен път методът е приложен чрез извършване на текущи проверки на интернет страницата на инспекцията, относно актуалност на публикуваната информация и предоставяните административни услуги.

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

Във файето на сградата е поставена пощенска кутия за подаване на „Писмени сигнали и предложения“. Кутията се проверява от комисия, назначена със заповед на директора на РЗИ Габрово ежеседмично, като за констатациите се съставя протокол. Изготвени са 52 протокола. През отчетният период не са постъпили сигнали и предложения, сигнали, жалби и препоръки, за което са съставени тримесечни протоколи.

Направен преглед на книгата за предложения, сигнали, жалби, мнения и препоръки поставена във файето на сградата. През годината един гражданин е изказал благодарност за вниманието и бързото обслужване от служителите в ЦАО. Не са постъпвали предложения, сигнали, жалби и препоръки.

Липсата на сигнали, предложения, жалби, мнения и препоръки показва, че административно обслужване в РЗИ Габрово е с високо качество, с внимание към потребностите на клиентите.

#### *Анализ на медийни публикации.*

През 2025 г. след извършен мониторинг на регионални печатни издания и онлайн издания, не са констатирани медийни публикации и материали, отнасящи се до административното обслужване на Регионална здравна инспекция Габрово.

Липсата на публикации в медиите във връзка с административното обслужване е показател за публикуване на интернет страницата на Регионална здравна инспекция Габрово на точна и изчерпателна информация за предоставяните административни услуги.

### **III. Управление на удовлетвореността на потребителите**

На база получените резултати от удовлетвореността на потребителите на административни услуги в РЗИ Габрово за 2025 година, усилията на служителите от ЦАО през следващата година ще бъдат насочени към:

- повишаване професионалната подготовка на служителите от ЦАО,
- поддържане открит диалог с потребителите на административни услуги,

-актуализиране на рубриката „Най-често задавани въпроси“ на интернет страницата на инспекцията

-периодично актуализиране на публикуваните процедури за предоставяне на административни услуги и на информацията, отговаряща на нуждите на потребителите на административни услуги, публикувана на интернет страницата на РЗИ Габрово.

Регионална здравна инспекция Габрово ще продължи да следи нивото на удовлетвореност и да работи за поддържане на добрите практики в административното обслужване, с цел улесняване на потребителите при получаване на информация за административните услуги и тяхното предоставяне.