



**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**

Министерство на здравеопазването

Изпълнителна агенция „Медицински надзор“

Главен секретар

Х

Per. № ИАМН

Х

Главен секретар  
Асен Еленков

## **ГОДИШЕН ДОКЛАД**

### **за оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги в Изпълнителна агенция „Медицински надзор“ за 2023 г.**

#### **I. Увод**

Годишният доклад на Изпълнителна агенция „Медицински надзор“ /ИАМН/ за 2023 г. е изготвен и публикуван на интернет страницата на Агенцията в изпълнение на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО).

Докладът е изготвен в съответствие с Методология за измерване и управление удовлетвореността на потребителите на Министерски съвет на Република България и в изпълнение на Общите стандарти за качество, регламентирани в Приложение № 7 на чл. 20, ал. 1 от НАО.

Целта на проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги е повишаване качеството на административното обслужване, насочено към всички потребители.

Съгласно НАО потребител е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административно обслужване чрез заявления/искания за издаване на индивидуални административни актове за предоставяне на административни услуги, за извършване на други административни действия по искания, уведомления и декларации, които са предвидени в нормативен акт, сигнали, жалби и други и/или които осъществяват контакт /лично или по друг начин/ по повод административното обслужване.

Изпълнителна агенция „Медицински надзор“ предоставя 19 бр. административни

услуги, от които 16 бр. са специализирани, а 3 бр. са общоадминистративни.

Предоставяните от Изпълнителна агенция „Медицински надзор“ услуги са вписани в раздел „Регистър на услугите“ на Административния регистър и са публикувани на портала на Министерство на Електронното управление/МЕУ/ - „Единен модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни услуги“, както и на сайта на Изпълнителна агенция „Медицински надзор“.

Същите са както следва:

- **1335** Издаване на удостоверение за регистриране на лечебните заведения за извънболнична помощ и хосписите и удостоверение за извършване на лечебна дейност в медицинските факултети и факултетите по дентална медицина на висшите медицински училища;
- **1659** Издаване на удостоверение при промяна на обстоятелствата на лечебните заведения за извънболнична помощ, хосписите и лечебната дейност в медицинските факултети и факултетите по дентална медицина на висшите медицински училища;
- **465** Заличаване от регистъра на лечебните заведения за извънболнична помощ и хосписите;
- **2366** Вписване на лица, нуждаещи се от присаждане на органи в служебния регистър на Изпълнителна агенция “Медицински надзор”;
- **2343** Регистриране на трансплантационна процедура по вземане и присаждане на орган от жив донор;
- **2309** Регистриране на трансплантационна процедура по вземане на органи от човешки труп;
- **2220** Предоставяне на органи, тъкани и клетки, за които е удостоверена невъзможност за използване за трансплантация;
- **1790** Издаване на разрешение за внос на тъкани и клетки от трети страни;
- **1656** Регистриране на трансплантационни процедури по присаждане на тъкан или клетки;
- **1093** Вписване в служебния регистър на лица, които са изразили несъгласие за вземане на органи, тъкани и клетки след смъртта им;
- **1792** Проверка в регистъра на Изпълнителна агенция “Медицински надзор” на донорите на сперматозоиди за непартньорско даряване по отношение на броя предходни дарявания и резултатите от тях;

- **1087** Проверка в регистъра на Изпълнителна агенция “Медицински надзор” на донорите на яйцеклетки по отношение на броя предходни дарявания и резултатите от тях;
- **960** Издаване на разрешение за внос и износ на органи предназначени за трансплантация от и за трети страни;
- **887** Издаване на разрешение за износ на тъкани и клетки предназначени за трансплантация в трети страни;
- **886** Регистриране на трансплантационни процедури по вземане на тъкан или клетки;
- **693** Издаване на справка от служебния регистър на Изпълнителна агенция “Медицински надзор” на лицата, които са изразили несъгласие за вземане на органи, тъкани и клетки след смъртта им;
- **2** Предоставяне на достъп до обществена информация;
- **2133** Издаване на удостоверение за осигурителен стаж;
- **2134** Издаване на удостоверение за осигурителен доход.

През 2023 г. в ИАМН по регистрираните заявления за административни услуги от потребители - физически и юридически лица за извършване посочените административни услуги са предоставени **14 864 бр.** услуги, включително е предоставен достъп до обществена информация по **80 бр.** заявления по Закона за достъп до обществена информация /ЗДОИ/.

В ИАМН е създадена възможност за обратна връзка с потребителите, чрез прилагане на методи за обратна връзка, определени в нормативните документи. Получената информация от обратната връзка е анализирана, обсъдена и заедно с резултатите от измерването на удовлетвореността и предприетите действия за подобряване на административното обслужване е отразена в настоящия доклад.

## **II. Измерване на удовлетвореността на потребителите**

Прилагането на методите за обратна връзка за събиране на информация и при изследване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване в ИАМН е съобразено с изискванията на чл. 24, ал. 2 и ал. 3 от НАО, Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, Вътрешните правила за административното обслужване и Хартата на клиента.

Изследването на удовлетвореността на потребителите се осъществява чрез използване и прилагане на следните методи за обратна връзка:

1. Извършване на анкетни проучвания;
2. Провеждане на консултации със служителите;
3. Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. Анализ на медийни публикации;
6. Провеждане на консултации със заинтересованите страни;
7. Описание на пътя на потребителя;
8. Осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите;
9. Осигуряване на приемно време на граждани и организации;
10. Анализ на вторична информация.

Планираното и извършено проучване в ИАМН през 2023 г. обхваща предоставянето на всички услуги и дейности при административното обслужване в агенцията, като се обръща внимание върху ефективността на процеса на прилагането на общите нормативни изисквания и спазването на стандартите за качество на административното обслужване и въвеждане на механизми за обратна връзка чрез изследване ефективността на процеса по прилагането им.

Изследването през 2024 г. се планира да се проведе в рамките на функционалните задължения на дирекция АПФДИО, включително на „Центъра за административно обслужване“.

Анкетните проучвания в агенцията се извършват чрез попълване на анкетни карти, до които потребителите имат достъп в Центъра за административно обслужване на 1 етаж в сградата на ИАМН на ул. „Св. Георги Софийски“ № 3, в двора ВМА и чрез попълване на веб-базиран формуляр, който е публикуван на интернет страницата на агенцията. Насочени са към всички потребители на услуги с цел изследване спазването на стандартите за качество на административното обслужване. Предоставена е възможност на всички желаещи да попълнят анкетни карти и да ги поставят в специална кутия в ЦАО.

През 2023 г. са постъпили 9 бр. анкетни карти на хартия, с формирани 10 въпроса

със следните текстове и отговори:

**1. Вие сте?**

- -Физическо лице-5 отг.
- -Юридическо лице-4 отг.

**2. Колко пъти до сега сте ползвали административни услуги, предоставяни от Изпълнителна агенция „Медицински надзор“?**

- За първи път – 4 отг.
- Между 1 и 5 пъти - 2 отг.
- Повече от 5 пъти-3 отг.

**3. Какви услуги най-често сте ползвали?**

- Подаване на заявление за предоставяне на услуги-5 отг.
- Подаване на жалба, сигнал или предложение-4 отг.

**4. Лесно ли се намира информация за административните услуги, предоставяни от Изпълнителна агенция „Медицински надзор“?**

- Да, веднага-9 отг.

**5. Писмената информация за услугите (формуляри, писма, интернет) е:**

- Ясна / лесно разбираема, точна и пълна, актуална и навременна – 9 отг. - отлична и добра.

**6. В какъв срок бе изпълнена заявената от Вас административна услуга?**

- В законоустановения срок- 9 отг.

**7. За колко време бяхте обслужен от служителите на „фронт-офиса“ / приемната на агенцията?**

- Между 5-10мин - 9 отг.

**8.Как оценявате работата и компетентността на служителите, предоставили услугата?**

- Отлична - 9 отг.

**9.Как оценявате качеството на обслужване от служителите на „фронт-офиса“?**

- Отлична - 9 отг.

**10.Как бихте оценили удовлетвореността си от предоставянето на административните услуги?**

- Напълно съм удовлетворен – 9 отг.

Онлайн анкетна карта с аналогично съдържание е публикувана на интернет страницата на ИАМН. През 2023 г. в Агенцията не са постъпили попълнени анкетни карти онлайн. Няма записани мнения в Книгата за предложения, похвали и оплаквания в Центъра за административно обслужване през 2023г.

От направения анализ по изнесената информация е видно, че всички мнения и оценки за качеството на административното обслужване в ИАМН са положителни и потребителите/клиентите на административните услуги, които са отразили своите мнения, са изключително доволни от обслужването в Центъра за административно обслужване.

Провежданите консултации със служителите са на ниво ръководен състав и работни срещи със служителите от звеното за административно обслужване. Обсъждано е подобряване на условията за по-достъпно и качествено обслужване на потребителите, осигуряване на битови и канцеларски условия, образци на документи, както и обучение на персонала от ЦАО за повишаване на компетентността, изискване за добронамерено отношение и оказване на съдействие при попълване на документи, консултиране и подобряване на сроковете за предоставяне на необходимите услуги, удостоверения и документи.

Проучването по метода „таен клиент“ в ИАМН се извършва в съответствие с Методологията за провеждане на проучване, разработена от Института по психология. Служителите от звеното за административно обслужване са запознати, че тяхната дейност може да се проверява от тайни клиенти и са инструктирани за изискващото се от тях отношение и поведение.

През 2023 г. Директорът на дирекция АПФДИО и Главния секретар на ИАМН регулярно са извършвали проверки като потребители на административни услуги, при които не са констатирани несъответствия със стандартите и пропуски в отношението и обслужването.

При извършения анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали е констатирано, че в агенцията не са постъпвали сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване в агенцията.

С работещите в Центъра за административно обслужване са провеждани многократни разговори и обучения.

Постъпили са 5 писмени похвали и 13 устни похвали спрямо служители от ЦАО, както и 9 отлични оценки от анкетните карти за административното обслужване, предоставено от Агенцията.

При анализа на медийните публикации през 2023 г. не са идентифицирани медийни прояви и оценки в национални медии, радио, телевизия, печатни издания, информационни агенции, онлайн издания, социални мрежи и други, касаещи наличие на публичен интерес спрямо административното обслужване в агенцията.

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

Анализът на резултатите от проучването за удовлетвореност показва, че малка част от потребителите на услуги проявяват активност при попълването на анкетните карти и при даването на оценки и предложения за подобряване на административното обслужване в ИАМН. Преобладаващата част от оценките са положителни, което налага извода, че ИАМН спазва критериите и стандартите за законосъобразно, добросъвестно и безпристрастно административно обслужване.

В Центъра за административно обслужване на ИАМН са осигурени необходимите битови условия, достъп, техника и оборудване. Служителите от Звеното за административно обслужване са обучени за пълно, качествено и в срок за обработване на административните услуги, предлагани от Агенцията.

Освен на място в агенцията е осигурена и възможност за подаване на заявления, молби, сигнали, жалби и предложения чрез Система за сигурно електронно връчване, портала на Министерство на Електронното управление/МЕУ/ - „Единен модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни услуги“, електронна поща, поща и чрез куриер.

Осигурен е лесен достъп до ЦАО, включително за хора в неравностойно положение, като са монтирани рампа и функционално бюро.

Монтирана е обозначена кутия за сигнали и предложения на входа на агенцията и кутия за анкетни карти при ЦАО. Поставени са информационни табла и упътващи табели. Въведени са необходимите противоепидемични мерки и продължават да се спазват.

### **IV. Действия за подобрене**

През 2024 г. ще продължат мерките за повишаване качеството и ефективността на административното обслужване в ИАМН. С особено внимание ще продължи актуализирането и надграждането на интернет страницата на ИАМН. Ще се актуализират и предоставят образци за ползване от потребителите на всички услуги, предоставяни от ИАМН. Ще се проведе допълнително обучение на Звеното за административно обслужване, с последващ контрол. Ще се засили контрола за

наблюдение по метода „таен клиент“. Ще се търси активно мнението на потребителите, като за целта ще се популяризира и насърчава попълването на анкетни карти и предоставянето на обратна връзка.

Администрацията на Изпълнителна агенция „Медицински надзор“ непрекъснато работи в посока на подобряване на предлаганото административно обслужване.