



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на здравеопазването

Изпълнителна агенция „Медицински надзор“

X

Рег. № ИАМН

X

Стефка Колчакова-Денева
Главен секретар на ИАМН

ГОДИШЕН ДОКЛАД

за оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги в Изпълнителна агенция „Медицински надзор“ за 2024 г.

1. Въведение

Настоящият доклад е изготвен и се публикува на интернет страницата на Агенцията в изпълнение на нормативните разпоредби 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.

С дейността си Изпълнителна агенция „Медицински надзор“/ИАМН/ гарантира спазването на общите стандарти за качество на административното обслужване, въведени с Наредбата за административното обслужване и утвърдените с Хартата на клиента собствени стандарти. Повишаването на общественото доверие в професионализма и морала на служителите и издигането на престижа на институцията се постига и чрез спазване на етичните норми, заложи в Етичния кодекс на служителите на ИАМН. Организацията на административното обслужване е уредена с утвърдени от Главния секретар на ИАМН Вътрешни правила за административното обслужване в Изпълнителна агенция „Медицински надзор“.

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.

В изпълнение на своите функции и при спазване на нормативно утвърдените изисквания Изпълнителна агенция „Медицински надзор“ предоставя на потребителите 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 2024 г. в ИАМН по регистрираните заявления за административни услуги от потребители - физически и юридически лица за извършване посочените административни услуги са предоставени **14 803 бр.** услуги, включително е предоставен достъп до обществена информация по **53 бр.** заявления по Закона за достъп до обществена информация /ЗДОИ/.

Основните цели при измерването и оценката на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в Агенцията са следните:

- да се улесни достъпът на потребителите до информация за видовете административни услуги, предоставяни от ИАМН;
- да се предостави необходимата информация за задължителния набор от документи, необходими за съответната административна услуга;
- да се провеждат професионални консултации с потребителите за необходимата им административна услуга;
- повишаване качеството на административното обслужване, насочено към всички потребители;

- повишаване на удовлетвореността на потребителите и изграждане на доверие в ИАМН като институция.

През 2024 г. служителите в Центъра за административно обслужване отговорно и професионално изпълняваха преките си задължения, свързани с административното обслужване.

През месец март 2024 г. стана достъпен новоизграден публичен електронен регистър на лечебните заведения за извънболнична помощ и хосписите (ЛЗИБПХ), отговарящ на изискванията на чл. 41 от Закона за лечебните заведения на интернет адрес <https://opendata.his.bg/lzibph/>. С тази стъпка се улеснява процесът по административно обслужване на лечебните заведения за извънболнична помощ и се съкращават времето и хартиените документи, свързани с това. Данните са достъпни в реално време.

В началото на 2025 г. Агенцията въвежда изцяло електронното подписване на документите свързани с регистърното производство, които ще бъдат публично достъпни за всички граждани и заинтересовани лица в портала за отворени данни към НЗИС – <https://opendata.his.bg>. Търсенето на информация в публичния регистър вече ще е възможно по данни за: лечебно заведение, медицински състав и/или конкретно населено място.

По този начин ще се финализира намаляването на административната тежест за заявителите, като най-голямото нововъведение е, че управителите на лечебните заведения няма да имат ангажимента да представят своите удостоверения пред НЗОК и РЗИ. Всяка една от администрациите ще достъпват електронно подписаните документи директно от публичния регистър.

Резултатите за удовлетвореността на потребителите на тази административна услуга ще бъдат отчетени с доклада за 2025 г.

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.

2. 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 наредбата за административно обслужване, Методологията за измерване и управление удовлетвореността на потребителите, Вътрешните правила за административното

обслужване и Хартата на клиента.

2.1. Методи за обратна връзка, които се използват за оценка на удовлетвореността на потребителите

Обратната връзка с потребителите на административни услуги се осъществява чрез използване и прилагане на следните методи:

- 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;
- провеждане на консултации със заинтересованите страни;
- описание на пътя на потребителя;
- осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите;
- осигуряване на приемно време на граждани и организации;
- анализ на вторична информация.

2.2. Резултати от проведеното проучване през 2024 г.

Планираното и извършено проучване в ИАМН през 2024 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 проведе в рамките на функционалните задължения на дирекция АПФДИО, включително на „Центъра за административно обслужване“.

2.2.1. Анкетни проучвания

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 уеб-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.

Анкетните проучвания се използват за постоянно и непрекъснато получаване на обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в ИАМН.

Данни от попълнени анкетни карти:

През 2024 г. са постъпили 14 бр. анкетни карти на хартия, с формирани 10 въпроса със следните текстове и отговори:

1. Вие сте?

- Физическо лице-5 отг.
- Юридическо лице-9 отг.

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

- За първи път – 7 отг.
- Между 1 и 5 пъти - 6 отг.
- Повече от 5 пъти-1 отг.

3. Какви услуги най-често сте ползвали?

- Подаване на заявление за предоставяне на услуги-4 отг.
- Подаване на жалба, сигнал или предложение-9 отг.
- Подаване на заявление по ЗДОИ-1 отг.

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

- Да, веднага- 14 отг.

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

➤ Ясна / лесно разбираема, точна и пълна, актуална и навременна – 14 отг. - отлична и добра.

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

- В законоустановения срок- 14 отг.

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

- Между 5-10мин - 14 отг.

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

- Отлична – 14 отг.

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

- Отлична - 14 отг.

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

- Напълно съм удовлетворен – 14 отг.

Няма записани мнения в анкетната карта за удовлетвореността на потребителите на административни услуги в ИАМН.

Онлайн анкетна карта с аналогично съдържание е публикувана на интернет страницата на ИАМН. През 2024 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 2024г.

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.

2.2.2. Провеждане на консултации със служителите

Консултациите със служителите е основен метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите на база възприятията и впечатленията на служителите, които контактуват ежедневно с тях в процеса на осъществяване на административното 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.

2.2.3. Извършване на наблюдение по метода „таен клиент“

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 2024 г. директорът на дирекция АПФДИО и Главният 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.

2.2.4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали

В Агенцията не са постъпвали сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване, което показва, че административното обслужване в ИАМН е на високо ниво и администрацията работи в полза на гражданите.

Многократно, в получени запитвания и искания на информация за предоставяните от

ИАМН административни услуги, потребителите изразяват похвали към служителите при посещение в Центъра за административно обслужване и при провеждане на телефонни разговори

2.2.5. Осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време

На Интернет страницата на ИАМН е оповестен телефон, на който потребителите получават информация както за дейностите по административното обслужване, така и по отношение на цялостната дейност на ИАМН.

2.2.6. Осигуряване на приемно време на граждани и организации

В ИАМН е създадена организация за приемно време на граждани и организации.

Осигурени са утвърдени образци на заявления, документи и формуляри, които се попълват от заявителите. Експертите оказват съдействие и дават разяснения на потребителите с цел правилно заявяване на необходимата административна услуга, респективно получаването на бърз и качествен резултат.

Създадена е организация за непрекъснат режим на работа в Центъра за административно обслужване.

2.2.7. Анализ на медийните публикации

Изпълнителна агенция „Медицински надзор“ непрестанно подобрява връзката си с гражданите и медиите. През 2024 година в ИАМН ежедневно се извършва мониторинг на национални и регионални медии, печатни издания, информационни портали, радио програми и социални мрежи. Периодично се извършват анализи на публикациите и отзивите за дейността на ИАМН, въз основа на които се предлагат решения за действия, целящи повишаване ефективността на работата Агенцията.

В случаите, в които анализът на медийните публикации идентифицира необходимост от предоставяне на допълнителна информация, която да удовлетвори ползващите услугите на администрацията, ИАМН предприема необходимите комуникационни мерки в най-кратки срокове. Такива инструменти са прессъобщения до национални и местни медии, съдържащи разяснителна информация. В комуникацията си с гражданите се използват различни методи за разпространение на информация, с ясното съзнание че медиите и социалните мрежи са основен канал за това. Платформите в социалните мрежи са естествено продължение на традиционните комуникационни канали. ИАМН регулярно публикува актуални съобщения на своя сайт, както и в социалните мрежи на Агенцията.

С цел по-голяма ефективност при анализа на медийните публикации, от 2024 г. ИА „Медицински надзор“ извършва и сравнителен количествен анализ на присъствието на Агенцията в медиите, който включва сравнение по месеци и видове медии – печатни, радио, ТВ, социални мрежи, вида новини – положителни, отрицателни или неутрални. По този начин се улеснява преценката за необходимостта от предприемане на действия в национален мащаб, като реакция на публикациите.

3. 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 са осигурени необходимите битови условия, достъп, информационни табла и табели, техника, оборудване, формуляри и безплатен wi-fi. Служителите от Звеното за административно обслужване са обучени за пълно, качествено и в срок 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.

4. 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 контролът 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 и надграждане на предлаганото административно обслужване, включително и чрез неговата дигитализация.