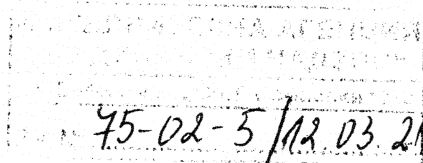




РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на здравеопазването

Изпълнителна агенция „Медицински надзор“



УТВЪРДИЛ:

САБИНА КАРАПЕТРОВА

ГЛАВЕН СЕКРЕТАР

## ГОДИШЕН ДОКЛАД

### за оценка на удовлетвореността на потребителите от предоставените административни услуги за 2020 г.

Пред 2020 г. дейността, свързана с предоставяне на административни услуги от агенцията, е осъществявана в съответствие с нормативните изисквания и утвърдените Вътрешни правила за административно обслужване в Изпълнителна агенция „Медицински надзор“ (ИАМН), с които се уреждат принципите, организацията, управлението и контрола на административното обслужване, администрирането на жалби, протести, сигнали и предложения, както и обществения контрол на качеството на административното обслужване, и обратната връзка с потребителите. Вътрешните правила са актуализирани със Заповед № РД-20-19/04.11.2020 г. на изпълнителния директор на агенцията.

Харта на клиента, регламентираща принципите и стандартите за обслужване на потребителите на административни услуги, обратната връзка с тях и др., също беше актуализирана през отчетната година, съответно със Заповед № РД-20-2/14.01.2020 г. на изпълнителния директор на ИАМН.

Хартата на клиента, Вътрешни правила за административно обслужване, както и информация за административните услуги, предоставяни от агенцията, са публикувани на интернет страницата ѝ.

Всички административни услуги се предоставят в съответствие с утвърдени за тях стандарти, в които са определени и сроковете за изпълнението им. През м. декември на 2020 г. стандартите бяха актуализирани, като Актуализацията е отразена на сайта на агенцията и в Административния регистър към Министерския съвет. Започнат е процес на присъединяването на ИАМН към Единния портал за достъп до електронни

административни услуги.

Функциите на звено за административно обслужване се осъществяват от служители от общата и специализираната администрация на мястото, обозначено за административно обслужване.

Вътрешните правила за административно обслужване в Изпълнителна агенция „Медицински надзор“ регламентират осъществяването на обратна връзка с потребителите на административни услуги чрез анкетна карта, кутии за мнения и коментари, телефон и интернет. Анкетните карти, като най-популярен метод за получаване на обратна връзка, се прилагат в два варианта: на хартиен носител и попълване на място в приемната на Звеното за административно обслужване, и използване на уеб-базиран формуляр, който се попълва он-лайн. Анкетната карта е разработена в съответствие с указанията на актуализираната Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, като в нея е осигурено място за вписване на предложения от потребителите на административни услуги с цел подобряването им.

През отчетната година на сайта на агенцията в секция „Административно обслужване“ е открита рубрика „Вашата оценка“, в която е публикувано получено благодарствено писмо.

През 2020 г. Изпълнителна агенция „Медицински надзор“ е предоставила 10 413 бр. административни услуги на физически и юридически лица.

Агенцията разполага с функционално обособена и оборудвана приемна към Центъра за административно обслужване, с което дейността е организирана по начин, който осигурява обслужване на потребителите на административни услуги на едно място в едно служебно помещение, лесно за намиране и достъп.

За служителите, осъществяващи административното обслужване бе осигурено обучение чрез Института по публична администрация.

Информация за състоянието на административното обслужване в агенцията е вписана в Интегрираната информационна система за държавната администрация (ИИСДА), която поддържа Административния регистър.

Годишният доклад е изготвен в изпълнение разпоредбата на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване.