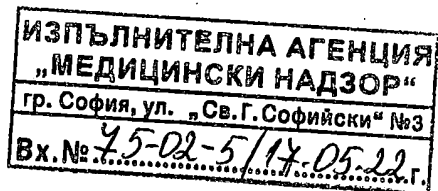




РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на здравеопазването

Изпълнителна агенция „Медицински надзор“



Утвърдил:

САБИНА ВЪЛЧИНОВА - КАРАПЕТРОВА

Главен секретар

ГОДИШЕН ДОКЛАД

за оценка на удовлетвореността на потребителите на
административни услуги в Изпълнителна агенция
„Медицински надзор“ за 2021 г.

I. Увод

Годишният доклад на Изпълнителна агенция „Медицински надзор“ /ИАМН/ за 2021 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.

В съответствие с въведените нови нормативни изисквания на Наредбата за административното обслужване, бяха актуализирани и изменени Вътрешните правила за административно обслужване със Заповед № РД-20-19/04.11.2020 г. и беше изменена Хартата на клиента със заповед № РД-20-3/08.06.2021 г.

Наред с цялостното административно обслужване от Центъра за административно обслужване /ЦАО/, съгласно публикувания в интернет страницата на ИАМН Списък на административните услуги, предоставяни от Изпълнителна агенция „Медицински надзор“, услугите вписани в раздел „Регистър на услугите“ на Административния регистър, 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 2021 г. в ИАМН по регистрираните заявления от потребители – физически и юридически лица за извършване посочените административни услуги са предоставени 11 630 броя услуги и е предоставен достъп до обществена информация по 68 бр. заявления по Закона за достъп до обществена информация.

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 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;
10. Осигуряване на приемно време на граждани и организации;
11. Анализ на вторична информация.

Планираното и извършено проучване в ИАМН през 2021 г. беше съобразено с приетите промени в Наредбата за административното обслужване (ДВ., бр. 9/31.01.2020 г.) и 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 2021 г. се планира и 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 2021 г. са постъпили 10 бр. анкетни карти с формирани 10 въпроса със следните текстове:

- 1) Моля посочете към коя потребителска група принадлежите?
- 2) Колко често заявявате административни услуги в Изпълнителна агенция „Медицински надзор“?
- 3) Разбираемо ли са описани процедурите за предоставяне на административни услуги?
- 4) В какъв срок бе изпълнена заявената от Вас административна услуга?
- 5) Как оценявате качеството на обслужване от служителите в Звеното за административно обслужване?
- 6) Как оценявате пълнотата, точността и своевременното публикуване на информация в интернет страницата на Изпълнителна агенция Изпълнителна агенция „Медицински надзор“?
- 7) Необходима ли Ви е допълнителна информация /консултация/ свързана със заявените от Вас административни услуги?
- 8) При поискване своевременно ли получавате информация за етапа на изпълнение на заявената административна услуга?
- 9) Как бихте оценили удовлетвореността си от предоставянето на административни услуги?

От направения анализ по изнесената информация е видно, че всички мнения и оценки за качеството на административното обслужване в ИАМН са положителни.

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 2021 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 2 писмени похвали и 11 устни похвали спрямо служители от ЦАО, както и 10 отлични оценки от анкетните карти за административното обслужване, предоставено от агенцията.

При анализа на медийните публикации през 2021 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 и са обучени служителите от звеното за административно обслужване за пълно, качествено и в срок извършване на необходимите услуги.

Актуализирани и изменени са Вътрешните правила за административното обслужване, Хартата на клиента.

Освен на място в агенцията е осигурена и възможност за подаване на заявления, молби, сигнали, жалби и предложения чрез Система за сигурно електронно връчване, 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.

Монтирани са обозначена кутия за сигнали и предложения на входа на агенцията и кутия за анкетни карти при ЦАО.

Въведени са необходимите противоепидемични мерки.

IV. Действия за подобрене

През 2022 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 потърси възможност за въвеждане на безплатен интернет достъп за потребителите на услуги, вкл. електронен достъп до информацията за услугите. 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 предоставянето на обратна връзка.