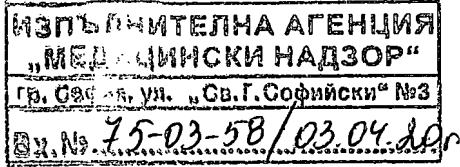




РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на здравеопазването

Изпълнителна агенция „Медицински надзор“



УТВЪРДИЛ:

ХРИСТО НАЧКОВ  
ГЛАВЕН СЕКРЕТАР

## ГОДИШЕН ДОКЛАД

за оценка на удовлетвореността на потребителите  
от предоставените административни услуги за 2019 г.

Изпълнителна агенция „Медицински надзор“ е създадена, считано от 01.04.2019 г., с преобразуване чрез сливане на Изпълнителна агенция „Медицински одит“ и Изпълнителна агенция по трансплантация, на основание § 18, ал. 3 от ПЗР на Закона за бюджета на Националната здравноосигурителна каса за 2019 г.

На 02.07.2019 г. със заповед на изпълнителния директор на агенцията са утвърдени 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.

Също със заповед на изпълнителния директор, на 08.06.2019 г. е приета и Харта на клиента, която е поставена на достъпно и видно място в приемната на агенцията. Хартата регламентира принципите и стандартите за обслужване на потребителите на административни услуги, обратната връзка с тях и др.

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

на интернет страницата ѝ.

Утвърдени са стандарти за всички предоставяни от агенцията административни услуги, в които са определени и сроковете за изпълнението им. Стандартите са публикувани на сайта на агенцията и в Административния регистър към Министерския съвет.

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 отчетния период от 01.04.2019 г. до 31.12.2019 г. Изпълнителна агенция „Медицински надзор“ е предоставила 10 425 бр. административни услуги на физически и юридически лица. За същия период няма постъпили попълнени анкетни карти, както и жалби и сигнали, свързани с административното обслужване.

През 2019 г. в агенцията бе функционално обособена и оборудвана приемна към Звеното за административно обслужване, с което дейността бе организирана по начин, който осигурява обслужване на потребителите на административни услуги на едно място в едно служебно помещение, лесно за намиране и достъп.


Обученията на служителите, свързани с административното обслужване са планирани за следващата година, тъй като през отчетната заявяването на обучението за структурите на държавната администрация бе приключено преди създаване на агенцията.

Информация за състоянието на административното обслужване в агенцията е вписана чрез 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.

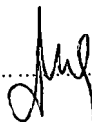
**Съгласувано с:**

Катя Гълбова - директор на дирекция АПФДИО

 02.04.2020г.

**Изготвил:**

Марияна Милушева - началник отдел АПО

 02.04.2020г.