

ДОКЛАД

ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО ЗА ПЕРИОДА 01.01.2020 г. – 31.12.2020 г.

Настоящият доклад е изготвен и публикуван на интернет страницата на Министерството на здравеопазването в изпълнение на нормативните разпореждания на чл. 24, ал. 6, 7 и 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО).

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, предложения, жалби и други и/или които осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.

Получената информация от обратната връзка е анализирана и обсъдена и заедно с резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите и предприетите действия за подобряване на административното обслужване е отразена в настоящия доклад.

Главната цел на проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги е повишаването на качеството на административното обслужване, с насоченост към всички потребители на услуги.

Измерване на удовлетвореността на потребителите.

При прилагане на методите за обратна връзка и при изследване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване в МЗ се спазват изискванията, предвидени в НАО и Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, приета с РМС № 246/10.04.2020 г. за одобряване на Ръководство за разработване на Харта на клиента и Методология за измерване на удовлетвореността на потребителите.

Планирано и проведено проучването през 2020 г. – данни и резултати.

През 2020 г. бяха приети нормативни промени в Наредбата за административното обслужване (ДВ., бр. 9 от 31.01.2020г.), насочени към цялостна реформа на стандартите за качество на административното обслужване и подобряване

на системата за обратна връзка от потребителите на административни услуги. Планираното и извършено проучване за 2020 г. обхваща цялостното предоставяне на услуги и дейности при административното обслужване в МЗ, като наблюдението се акцентира върху прилагането на общите нормативни изисквания при осъществяването на административното обслужване и спазването на стандартите за качество на административното обслужване. Целите на проучването са:

- ✓ Изследване организацията на административното обслужване и управлението на качеството му, във връзка с промените в НАО и РМС № 246/10.04.2020 г.
- ✓ Въвеждане на механизмите за обратна връзка в МЗ, съгласно НАО и РМС № 246/ 10.04.2020г., и изследване ефективността на процеса по прилагането им.

Изследването през 2020 г. се планира и проведе в рамките на функционалните задължения на дирекция „Канцелария и административно обслужване“ на МЗ

Извършване на анкетни проучвания.

Анкетните проучвания в министерството се провеждат чрез:

1. Попълване на хартиена анкета на място в Центъра за административно обслужване (ЦАО) и пускане в нарочно определена и обозначена за това кутия- за 2020 г. не е постъпвала хартиена анкетна карта;
2. Онлайн анкета с аналогично съдържание на интернет страницата на МЗ, за 2020 г. са постъпили 13 броя анкетни карти;
3. Отразяване на мнение в книгата за предложения, похвали и оплаквания в Центъра за административно обслужване – 12 броя похвали.

В книгата за мнения, оплаквания и препоръки за 2020 г са отразени 12 броя похвали към служителите на Центъра за административно обслужване. След извършен анализ се установи, че потребителите/клиентите на административните услуги, които са отразили своите мнения, са изключително доволни от обслужването в Центъра за административно обслужването като най- често използват думите «професионализъм», «положително отношение», «бързо, безупречно и точно обслужване». Има и голям брой персонални похвали от физически и юридически лица, както и постъпили множество благодарствени писма. По отношение на постъпилите оплаквания, те са предимно във връзка с обявената епидемичната обстановка в Република България вследствие на пандемията от COVID- 19.

На потребителите на административни услуги се предоставя възможност да попълват Анкетна карта както на хартия в Центъра за административно обслужване, така

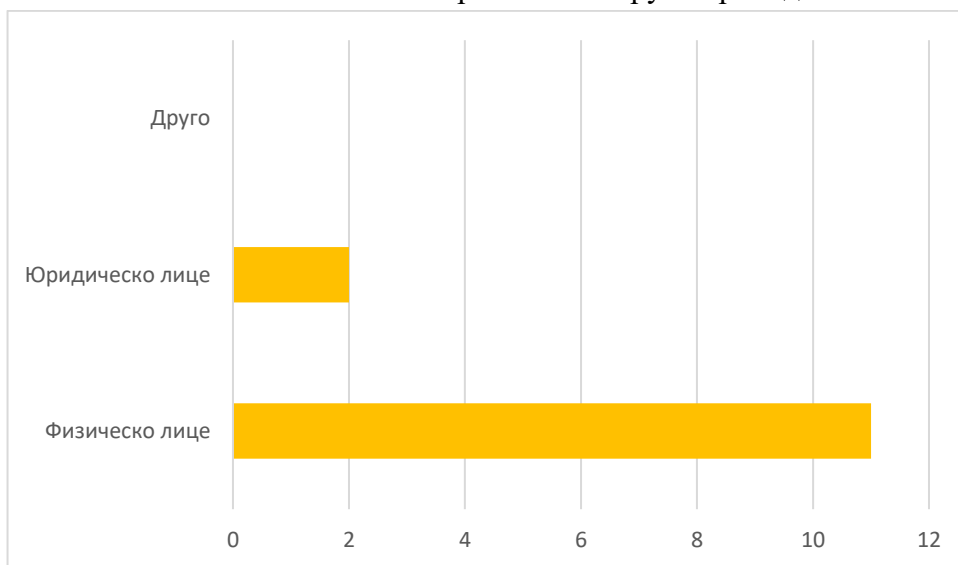
и директно от официалната страница на Министерство на здравеопазването, като до 31.12.2020 г. са постъпили общо 13 броя анкетни карти. Относително малък е броя на попълнените анкетни карти, което не може да даде задълбочена и пълна информация за изследване на цялостната дейност по административното обслужване. Изводите, които могат да се направят от получените резултати са, че отношението към административното обслужване, предоставяно от министерство на здравеопазването, за основната част от анкетираните е положително.

Анализът показва, че 62% от попълнените анкетни карти са с положителна оценка, а 38 % от анкетираните клиенти, не са удовлетворени от административното обслужване.



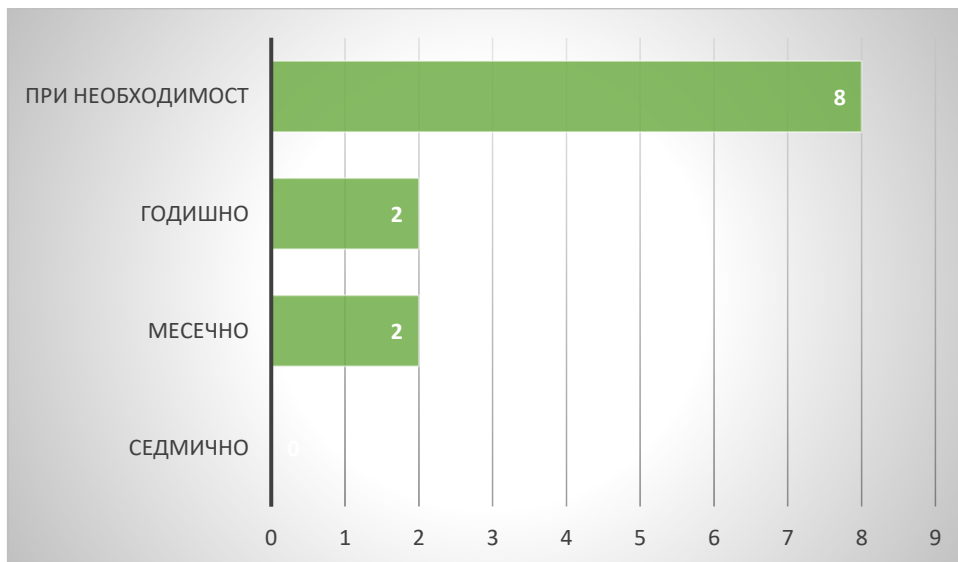
Потребителите са дали оценка за работата на администрацията свързана с административното обслужване, чрез попълване на Анкетна карта както следва:

1. Моля посочете към коя потребителска група принадлежите?



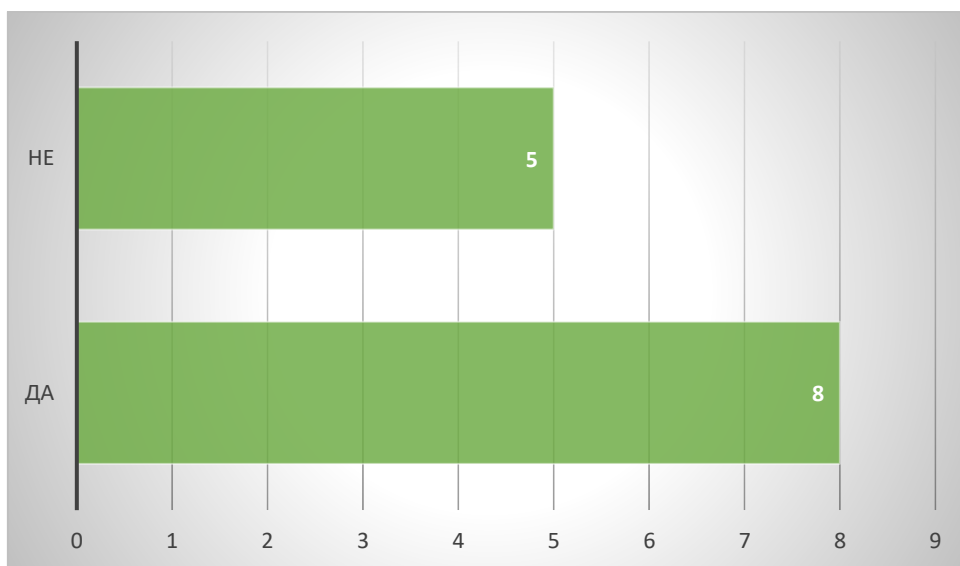
Общо отговори: 13

2. Колко често заявявате административни услуги в Министерство на здравеопазването?



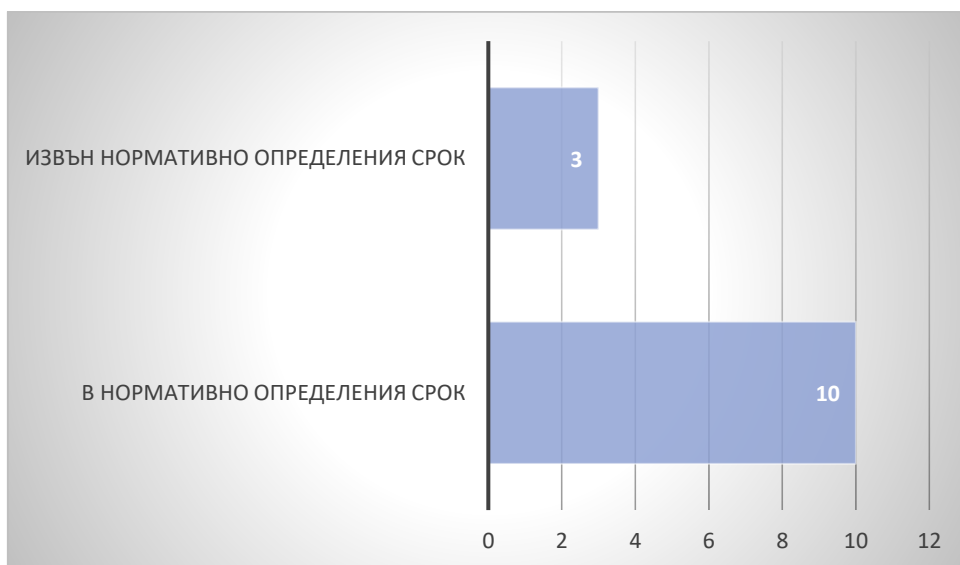
Общо отговори: 13

3. Разбираемо ли са описани процедурите за предоставяне на административни услуги?



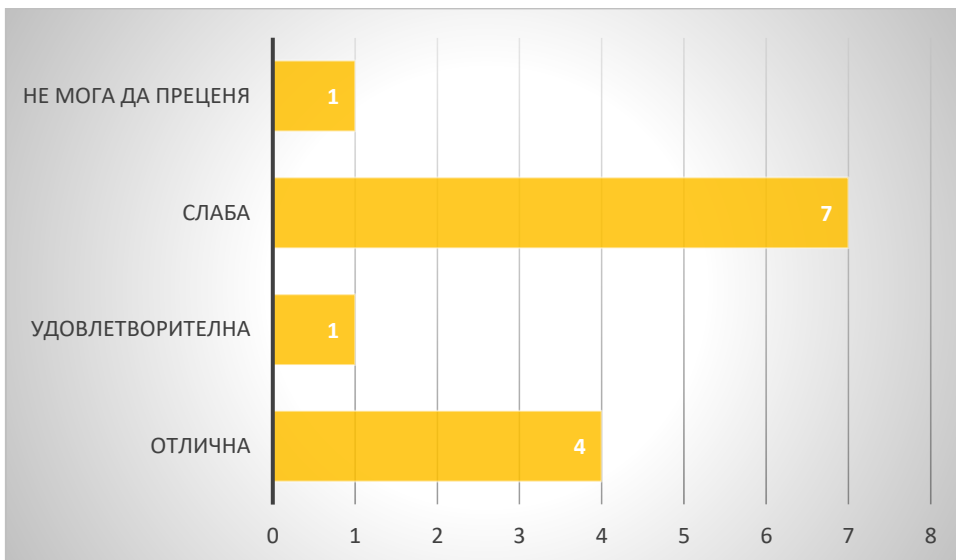
Общо отговори: 13

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



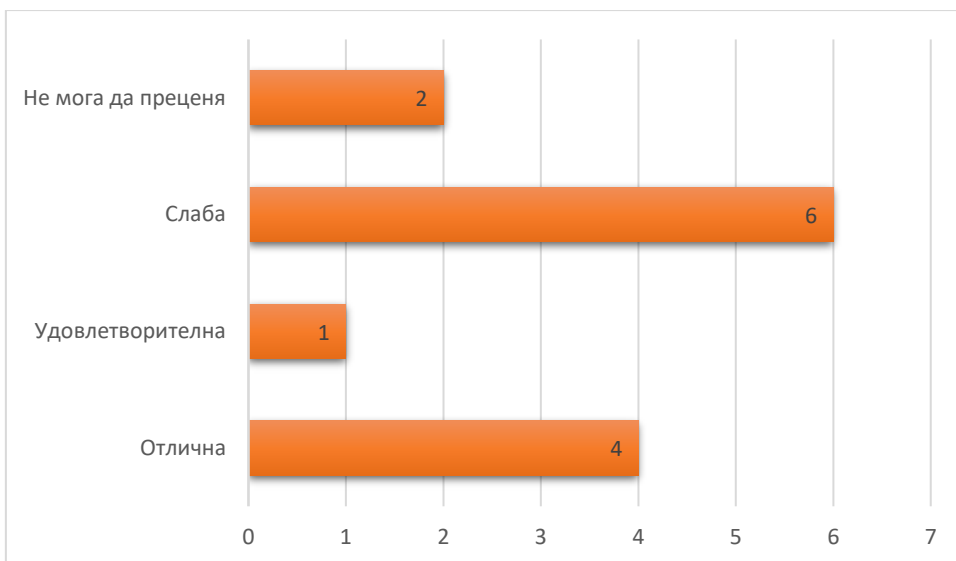
Общо отговори: 13

5. Как оценявате качеството на обслужване от служителите от „Фронт офиса (Звено за административно обслужване)?



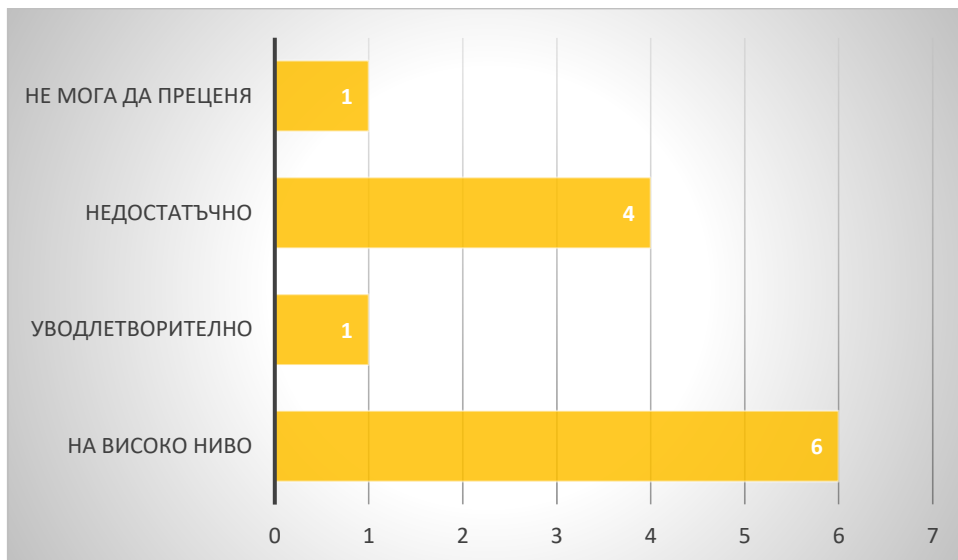
Общо отговори: 13

6. Как оценявате работата и компетентността на служителите от „Бек офиса“, участващи в предоставянето на административни услуги?



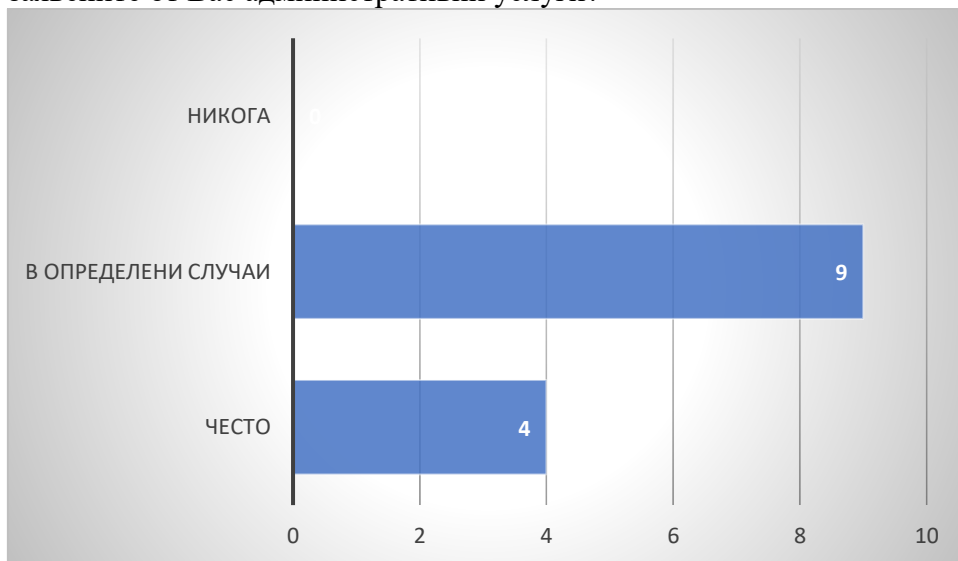
Общо отговори: 13

7. Как оценявате пълнотата, точността и своевременното публикуване на информация в интернет страницата на Министерство на здравеопазването?



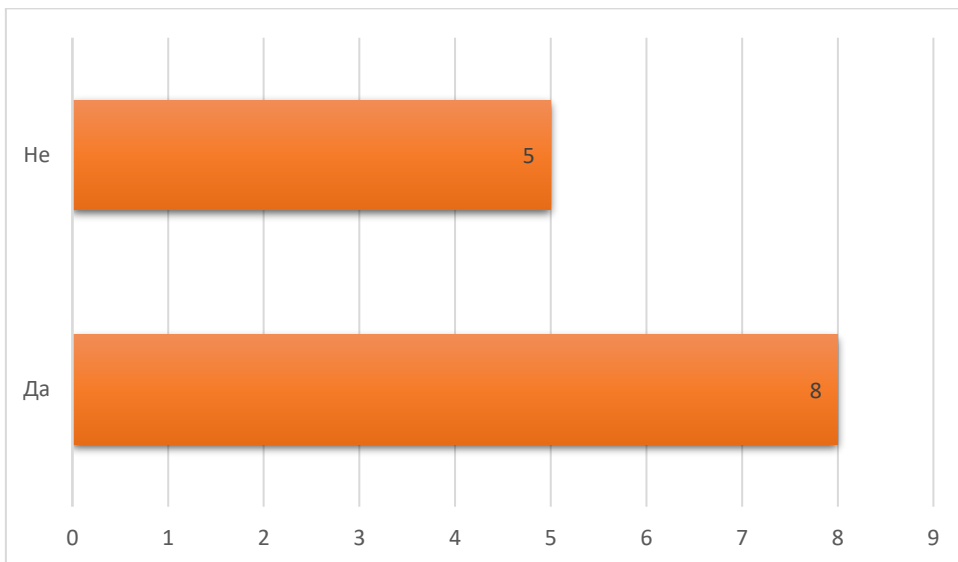
Общо отговори: 13

8. Необходима ли Ви е допълнителна информация /консултация/ свързана със заявените от Вас административни услуги?



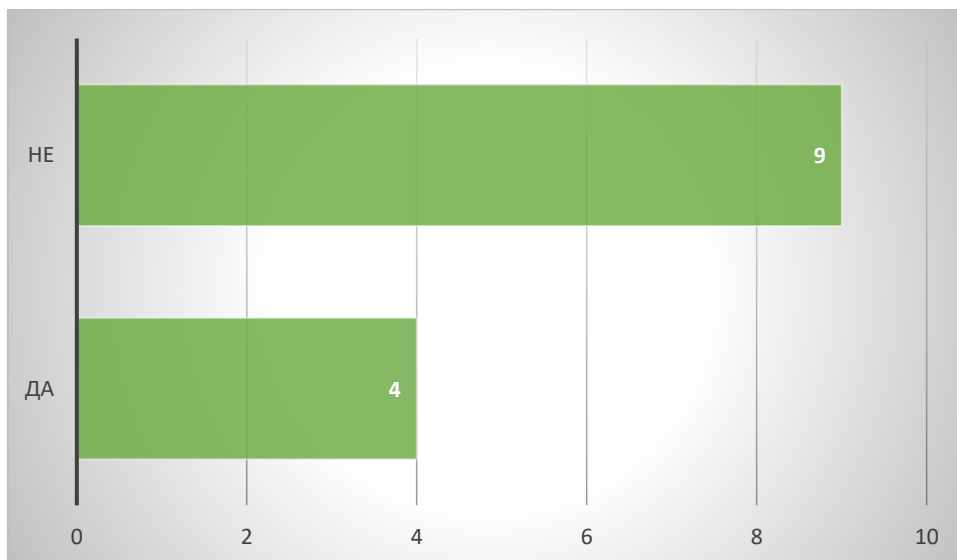
Общо отговори: 13

9. При поискване своевременно ли получавате информация за етапа на изпълнение на заявената административна услуга?



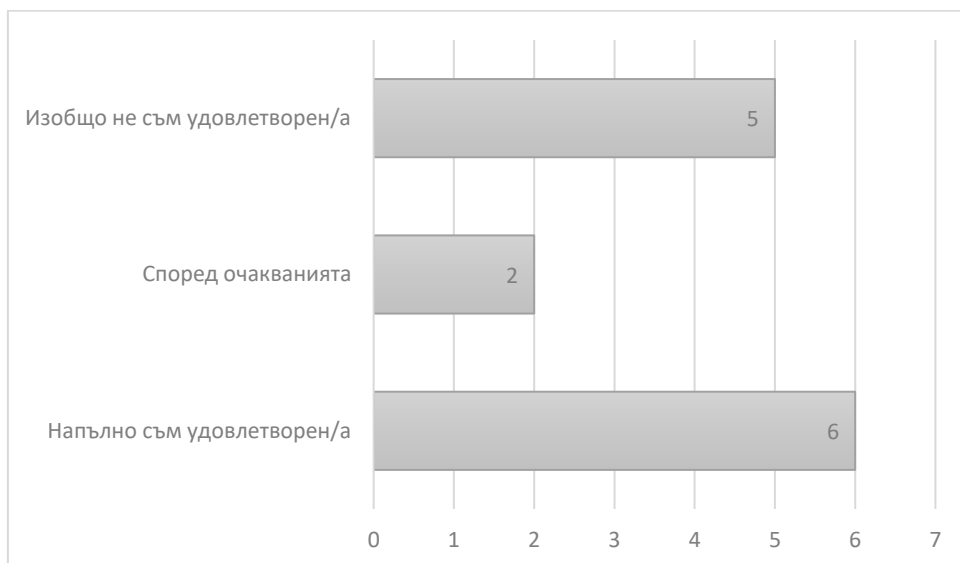
Общо отговори: 13

10. Били си сте свидетел на корупционна проява от страна на служител от администрацията на Министерство на здравеопазването?



Общо отговори: 13

11. Как бихте оценили удовлетвореността си от предоставянето на административни услуги?



Общо отговори: 13