

ДОКЛАД

ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО ЗА ПЕРИОДА 01.01.2023 г. – 31.12.2023 г.

Настоящият доклад е изготвен и публикуван на интернет страницата на Министерството на здравеопазването в изпълнение на нормативните разпоредения 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.

Изследването през 2023 г. се планира и проведе в рамките на функционалните задължения на дирекция „Канцелария и административно обслужване“ на МЗ

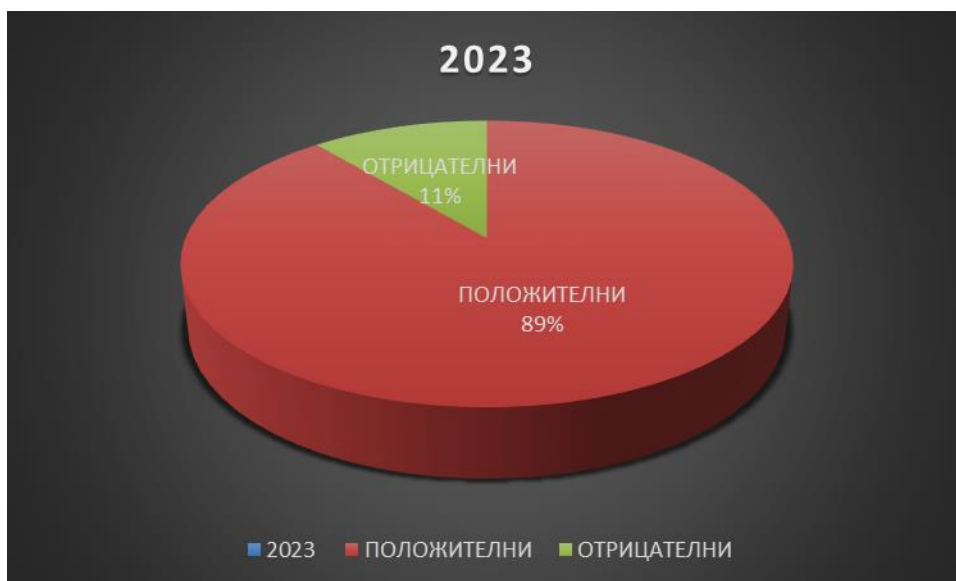
Извършване на анкетни проучвания.

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 2023 г. – 7 броя;
2. Онлайн анкета с аналогично съдържание на интернет страницата на МЗ, за 2023 г. са постъпили 2 броя анкетни карти;
3. Отразяване на мнение в книгата за предложения, похвали и оплаквания в Центъра за административно обслужване –6 броя похвали.

В книгата за мнения, оплаквания и препоръки за 2023 г. са отразени 6 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 обслужване като най- често използват думите «бързо, качествено и своевременно обслужване», «професионално и компетентно отношение», «бързо, професионално и мило обслужване».

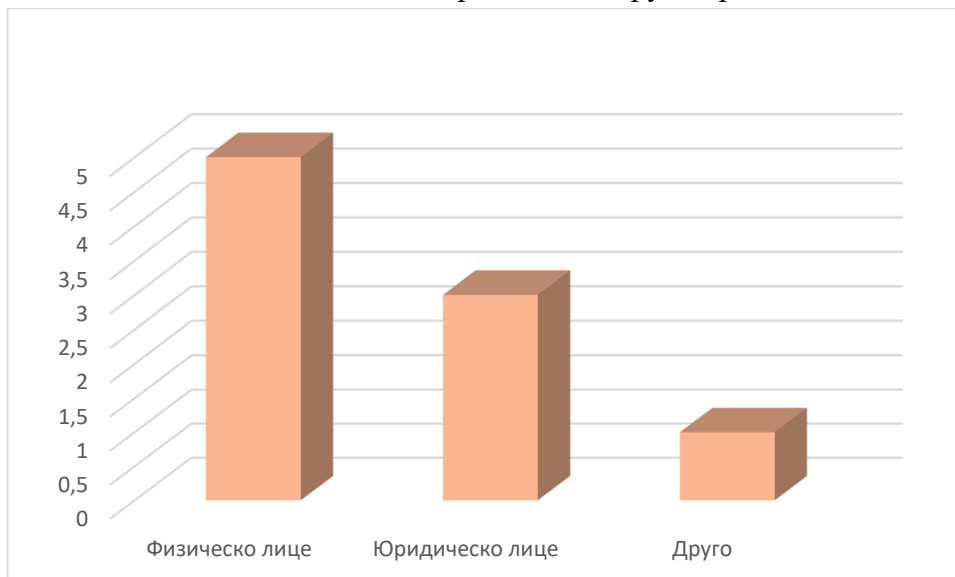
На потребителите на административни услуги се предоставя възможност да попълват Анкетна карта както на хартия в Центъра за административно обслужване, така и директно от официалната страница на Министерство на здравеопазването, като до 31.12.2023 г. са постъпили общо 9 броя анкетни карти. Изводите, които 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 89% от попълнените анкетни карти за с положителна оценка, а 11 % от анкетираните клиенти, не са удовлетворени от административното обслужване.

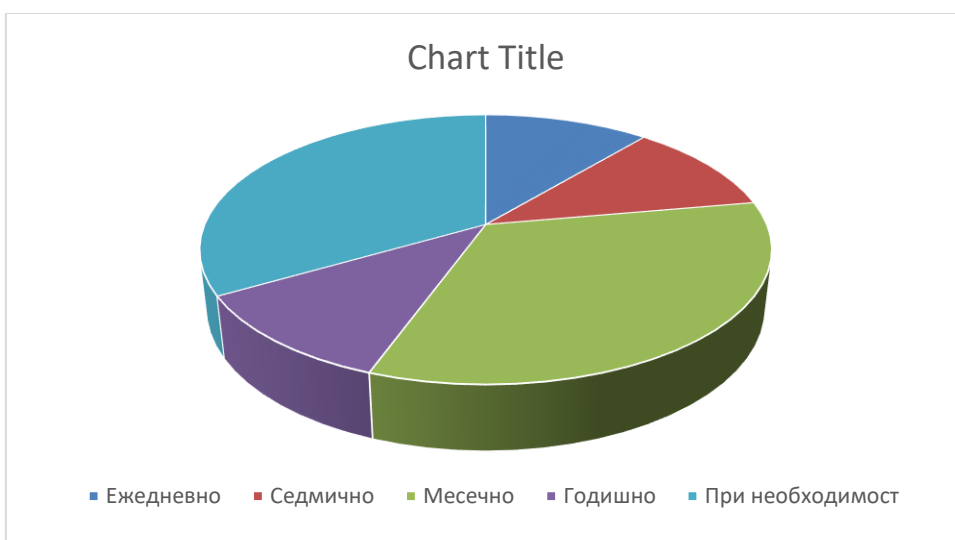
Потребителите са дали оценка за работата на администрацията свързана с административното обслужване, чрез попълване на Анкетна карта както следва:

1. Моля посочете към коя потребителска група принадлежите?



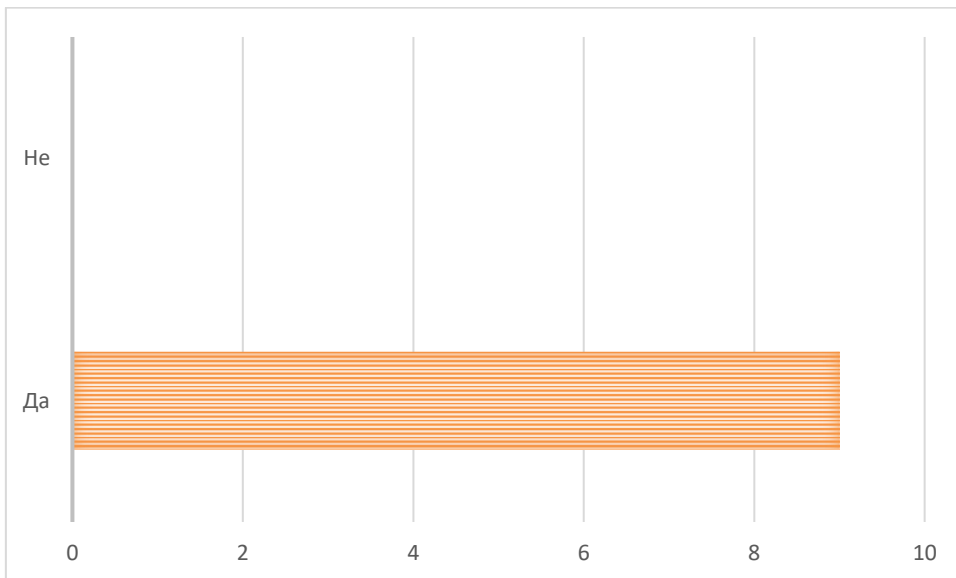
Общо отговори: 9

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



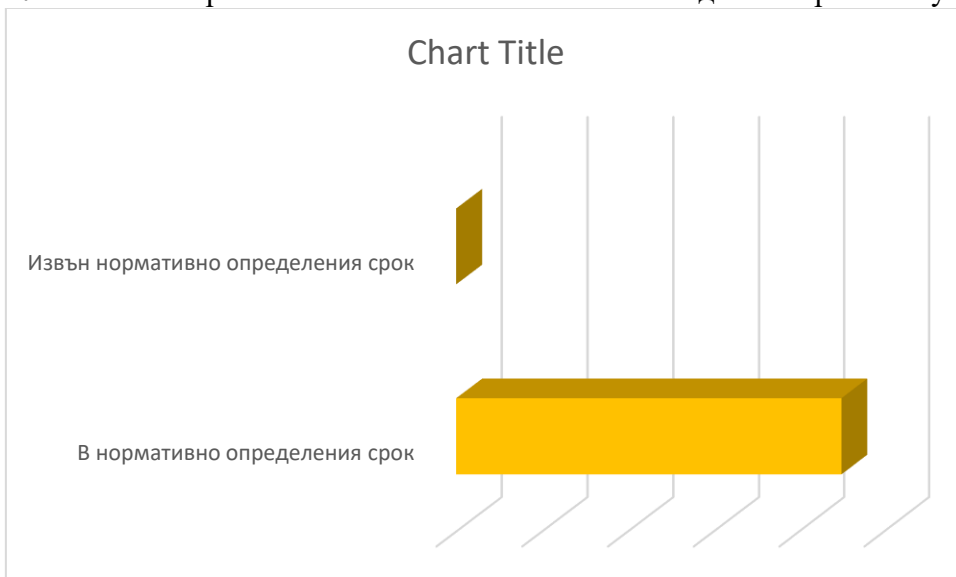
Общо отговори: 9

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



Общо отговори: 9

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



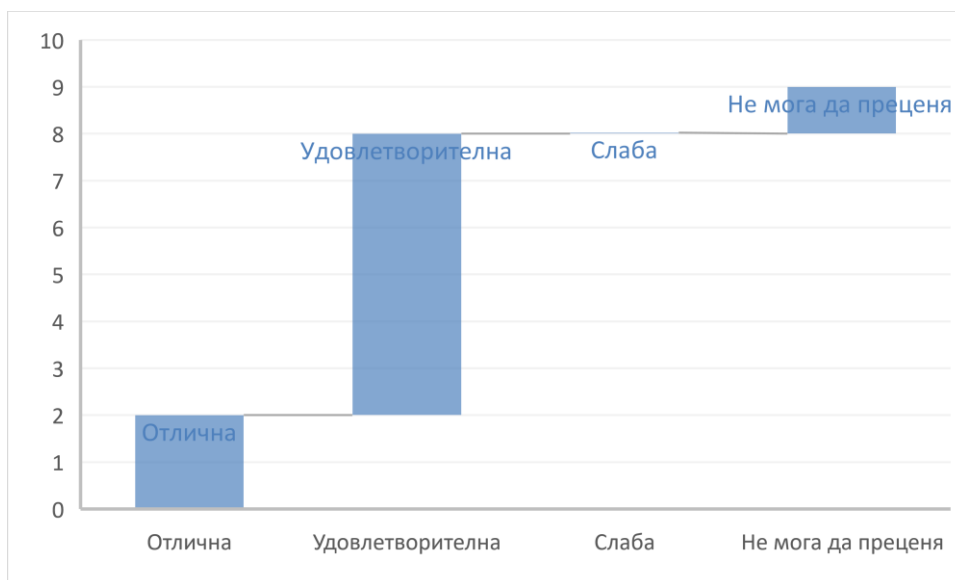
Общо отговори: 9

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



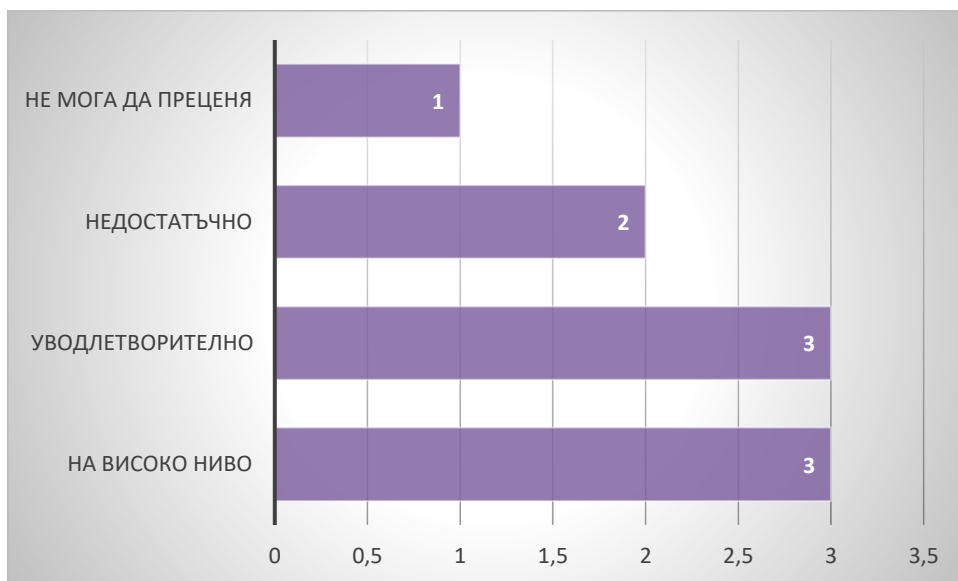
Общо отговори: 9

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



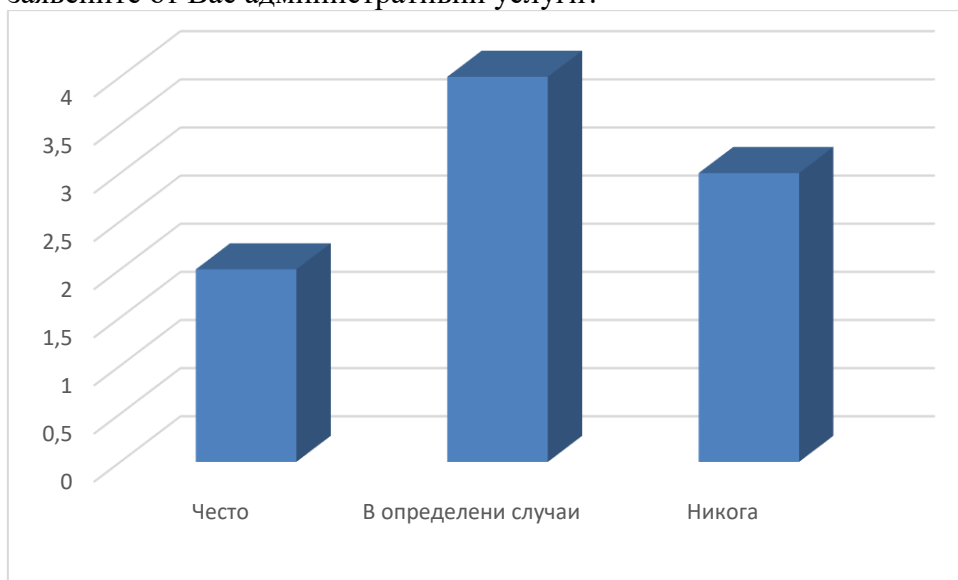
Общо отговори: 9

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



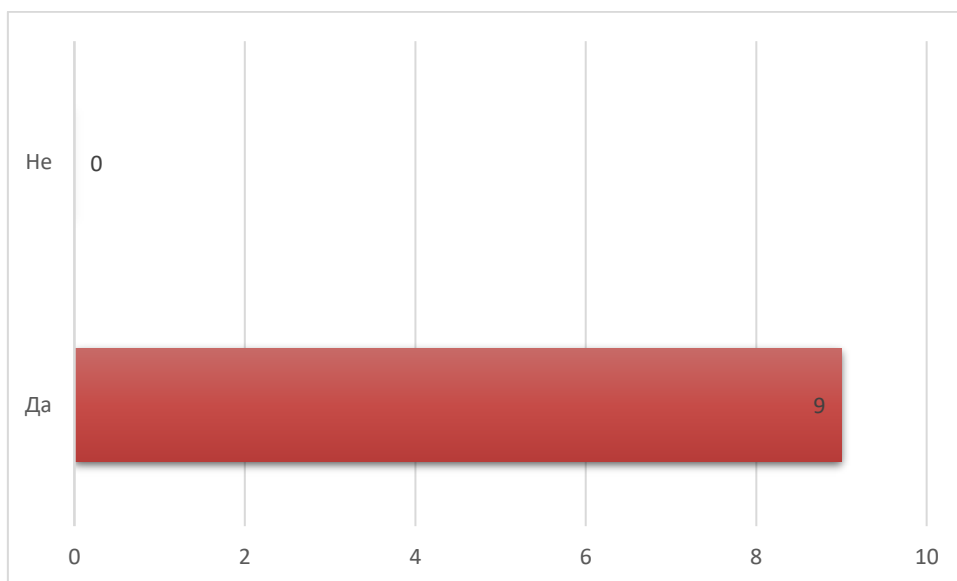
Общо отговори: 9

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



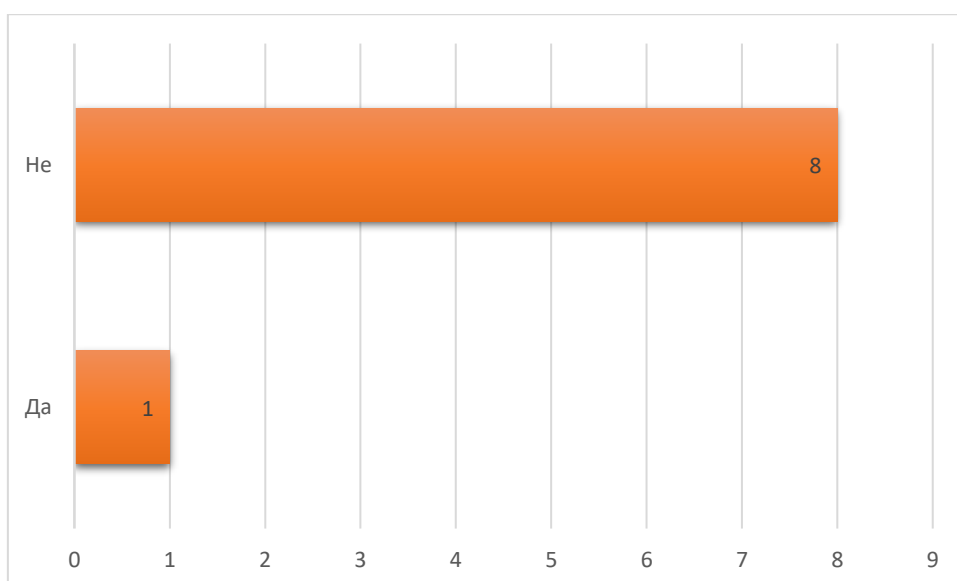
Общо отговори: 9

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



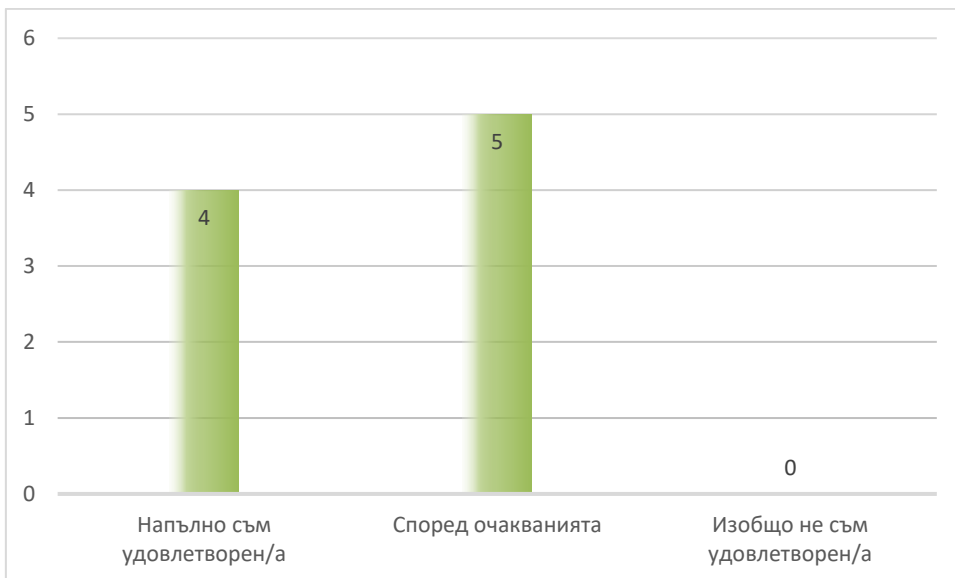
Общо отговори: 9

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



Общо отговори: 9

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



Общо отговори: 9

В резултат на провеждане на текущ анализ на попълнените анкетни карти, както и на получаваната ежедневна обратна информация от потребителите на административни услуги, бяха предприети следните действия:

- Проведе се неформална консултация със звената предоставящи административни услуги (бек офис) с цел улесняване достъпа до информация на потребителите на административни услуги;
- Предприе се индивидуален подход при обслужването на редовни потребители на административни услуги.

Администрацията на Министерството на здравеопазването непрекъснато работи в посока на подобряване на предлаганото административно обслужване.