

МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО
ЦЕНТЪР ЗА АСИСТИРАНА РЕПРОДУКЦИЯ

ГОДИШЕН ДОКЛАД

за оценка на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в
Център за асистирана репродукция през 2022г.

Проучването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги на ЦАР се провежда в изпълнение на Наредбата за административното обслужване и Вътрешните правила за организация на административното обслужване в ЦАР.

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

Административното обслужване е един от ключовите външни белези за ефективното функциониране на всяка администрация и за успешното приложение на принципите на доброто управление. Административното обслужване в ЦАР се осъществява от Центъра за административно обслужване (ЦАО).

В ЦАР е създадена възможност за обратна връзка с потребителите, чрез използване и прилагане на методи за обратна връзка, определени във Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в ЦАР, които са публикувани на официалната интернет страница на ЦАР. 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.

1. ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Настоящото проучване на удовлетвореността на потребителите, ползвали административни услуги в ЦАО на ЦАР е извършено на основание чл. 24, ал. 5 от НАО и обхваща периода 01.01.2022 г. – 31.12.2022 г.

При прилагане на методите за обратна връзка и при изследване, и измерване на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване в ЦАР са спазени 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.

Методи за обратна връзка, използвани за извършване оценка на удовлетвореността на потребителите

ЦАР осъществява обратната връзка с потребителите, като събира информация за удовлетвореността им от предоставяните административни услуги чрез прилагане и използване на следните задължителни 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.

Използвани са и следните допълнителни методи, предвидени в чл. 24, ал. 2 на НАО:

6. Провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи;

7. Анализ на вторична информация.

Прилагането на методи 1, 2, 3 и 6 позволи изследване на различни елементи на удовлетвореността по инициатива на ЦАР.

Метод 4 е обратна връзка, получена по инициатива на потребителите на административни услуги, предоставяни от ЦАР.

Методи 5 и 7 позволяват изследване на удовлетвореността от източници, различни от служителите и потребителите на административни услуги.

Описаните методи са определени във Вътрешните правила за организация на административното обслужване на ЦАР. За всеки от приложените методи се изготви план и се определи график за провеждането на проучванията.

Планираното и извършено проучване за 2022 г. обхваща цялостното предоставяне на услуги и дейности при административното обслужване в ЦАР, като наблюдението е акцентирано върху прилагането на общите нормативни изисквания при осъществяването на административното обслужване и спазването на стандартите за качество на административното обслужване.

Главната цел на проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги за 2022 г. е повишаването на качеството на административното обслужване в ЦАР, с насоченост към всички потребители на услуги.

Основните цели на проучването са:

1. Изследване организацията на административното обслужване в ЦАР и управлението на неговото качество, във връзка с промените в НАО и РМС № 246/ 10.04.2020 г., в т.ч.:

- Подобряване достъпа до административните услуги и повишаване качеството им;
- Улесняване гражданите и юридическите лица при получаването на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентираният срок;

- Предоставяне на заинтересованите лица професионална консултация за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга.

2. Установяване на общественото мнение относно качеството на административното обслужване в МП.

3. Анализ на резултатите, оценка на факторите и предприемане на мерки за подобряване на административното обслужване.

4. Обсъждане и приемане на направените предложения от потребителите на административни услуги, предоставяни от администрацията на ЦАР, относно подобряване на административното обслужване и повишаване на тяхната удовлетвореност.

5. Въвеждане на механизмите за обратна връзка в ЦАР, съгласно НАО и РМС № 246/ 10.04.2020 г., и оценка на ефективността на процеса по прилагането им – кои канали са най-често използвани, каква информация е най-полезна за физическите и юридически лица.

Целевите групи за настоящото проучване са потребителите на административни услуги и служителите от ЦАР, осъществяващи дейности по административно обслужване и е на доброволен принцип за участие.

Анализ на получената информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от ЦАР за периода 01.01.2022 г. – 31.12.2022 г.

Провеждане на анкетно проучване

Анкетното проучване касае периода 01.01.2022 г. – 31.12.2022 г. чрез попълване на анкетна карта по образец при посещение на място в Центъра за административно обслужване на ЦАР и чрез попълване на уеб-базиран формуляр директно на интернет страницата на ЦАР.

Анкетата е достъпна за всеки, независимо дали е заявил услуга или не. Анкетната карта съдържаше въпроси с разнообразна тематика. Въпросите са формулирани максимално кратко и ясно, така че потребителят да не губи време в опита си да разбере въпроса. Попълването на анкетната карта на хартия не отнема повече от 5 (пет) минути. Чрез конкретни въпроси е предвидено изследване на спазването на стандартите за качество на административното обслужване, заложиени в НАО. Въпросите от анкетната карта са подходящи както за периодично, така и за постоянно, ежедневно получаване на обратна връзка за удовлетвореността на гражданите (в това число както от физическите, така и от юридическите лица) за предоставяните услуги от ЦАР.

Въпросите са групирани в няколко основни направления: достъпност на мястото за обслужване; начини за получаване на информация за предоставяните административни услуги; време за получаване на информацията или подаване/ получаване на документите; оценка на отношението на служителите от ЗАО в ЦАР към гражданите; компетентност на служителите; мнения, коментари и препоръки за подобряване на обслужването. По-голямата част от въпросите в анкетните карти са от типа „въпрос с избор на отговор с няколко възможности“. Има и отворени въпроси, което дава възможност за изказване на мнения и препоръки в свободна форма, и е напълно анонимно.

В периода януари – декември 2022 г. са попълнени 52 анкети. Анкетираниите граждани са жени, кандидати са организационно и финансово подпомагане; 75 % са работещи; 22 % са живели в чужбина, всички ползват мобилен телефон, компютър, интернет, електронна поща.

Повече от 85 процента от анкетираниите оценяват удовлетвореността си от предоставяните услуги като отлична, 10 процента – като задоволителна.

Всички анкетирани са посетили ЦАР по повод подаване/получаване на документи, две трети от тях са посетили ЦАР за първи път. Те са получили информация за дейността на ЦАР основно от интернет и от лечебните заведения. Анкетираниите определят работното време на ЦАР като удобно за тях, 88 % от анкетираниите граждани определят предварително предоставената информация за дейността на ЦАР като „ясна и лесноразбираема“ и „точна и пълна“ и само 6 % считат, че е необходима допълнителна информация.

При посещението си в ЦАР, всички анкетираниите отговарят, че са чакали по-малко от 10 минути докато ги приемат и 98 процента от тях са обслужени в рамките до 10 минути, само 1 гражданин е обслужен до 15 минути.

По отношение на организацията на работа, над 90 % от анкетираниите я оценяват като удовлетворителна и отлична, останалите не могат да преценят. Такава е и оценката им за отношението и компетентността на служителите.

Повече от 85 процента от анкетираниите оценяват удовлетвореността си от предоставяните услуги като отлична, 10 процента – като задоволителна. Гражданите са доволни от достъпността на мястото за обслужване и времето за обслужване. Служителите, които ги обслужват, са отзивчиви, любезни и компетентни и винаги са съдействали с готовност. Те създават атмосфера на добронамереност и съпричастие към въпросите и проблемите на потребителите.

Провеждане на консултации със служителите

Консултациите със служителите, като метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите, е проведен в периода 01.01.2022 г. – 31.12.2022 г. (съгласно утвърдения план и график). За прилагането на този метод е обсъдена форма на документиране, в която служителите да попълват впечатленията си след провеждането на разговори/консултации с потребителите. Показателите за отчитане са свързани с време за обслужване, организация на процеса по обслужване, устно предоставяне на информация за услугите, отношение на служителите към потребителите, компетентност на служителите и достъпност на услугата по различни канали.

Резултатите от проведеното проучване за впечатленията на служителите, показват, че:

Потребителите на административни услуги предпочитат телефонните разговори за получаване на информация, но очакват писмени отговори на въпроси, зададени по телефона или на електронната поща на ЦАР;

Времето за предоставяне на исканата информация е в рамките на 5 до 20 минути;

Потребителите са доволни от предоставената им информация;

Потребителите благодарят за отзивчивостта и проявеното внимание от страна на служителите на ЦАР;

Потребителите благодарят за пълната и точна информация, предоставена им по телефона, както и насочването им за ползването на другите предоставени канали за достъп до информация.

Резултатите от проучването сочат, че в рамките на един телефонен разговор потребителите получават необходимата им информация, предоставена по достъпен начин.

Създадената организация на работа, успоредно с двустранната комуникация, позволява бързото и пълноценно ориентиране на потребителите за процеса на обслужване и води до тяхната обща удовлетвореност.

Получената неформална обратна връзка е обсъждана периодично не по-малко от 1 път на полугодие за изследване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги. Споделеното общо впечатление съвпада с отчетените резултати.

Във връзка с въвеждането на новите стандарти за качество на административното обслужване, както и динамичната епидемична обстановка в страната, беше скъсен периода за връчване на издадените административни актове чрез възможностите на Системата за сигурно електронно връчване, приемане на заявления по електронен път, съставяне и изпращане на отговори на въпроси в срок по-кратък от установения.

Извършване на наблюдение по метода „таен клиент“

Наблюдението по метода „таен клиент“ е проведено в периода 01.12.2022 г. – 31.12.2022 г. В съответствие с утвърдените план и график за провеждане на проучвания и измерване на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване по прилаганите методи за обратна връзка през 2022 г. са обсъдени сценарий и форма за документиране на резултатите. Методът е осъществен чрез провеждане на телефонни разговори от служители при спазване на разработения сценарий.

Обект на наблюдението бяха служители на ЦАР, участващи в предоставянето на административната услуга „Организационно и финансово подпомагане за дейности по асистирана репродукция, заплатени със средства на ЦАР“.

Изследвани са стандарта за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори и стандарта за спазване на правилата за комуникация с потребителите за спазване на правила за комуникация с потребителите, спазване на стандарта за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори; предоставянето на пълна и точна информация, свързана с услугата, както и съответната организация по нейното предоставяне.

Общото впечатление на „тайния клиент“, провел наблюдението, е положително. Служителите, с които е проведено наблюдението, са любезни и отзивчиви при обслужване на потребителите. Предоставената от тях информация за услугата е пълна и точна. Комуникацията е лесна и е на достъпен език. Познават се отделните етапи и процеси, свързани с услугата.

Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали

Редът за регистрация на подадените в ЦАР сигнали, предложения, жалби и похвали, както и анализът на сигнали, предложения, жалби и похвали, като метод за получаване на обратна връзка и организацията за проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, са определени във Вътрешните правила за организация на административното обслужване

За ефективното приложение на посочения метод през отчетният период е въведен ред за получаване, обработка, отговор и отчитане на получените от потребителите сигнали, предложения, жалби и похвали. Редът на подаване и начинът, по който потребителите могат да постъпят, ако не са удовлетворени от обслужването и/или организацията на работа, е достъпен и огласен за потребителите и в Хартата на клиента

Обхванат е периодът 01.01.2022 г. – 31.12.2022 г. Начинът на документирание на провеждането на метода е преглед, подбор, анализ на информация за вида на постъпилите документи, регистрационния му номер и дата, кореспондент, областите/аспектите от административното обслужване за които се отнася, канала за получаване на документа, вида на предприетата реакция и извършеното действие, срока, в който е предприета реакцията и са извършени действията, анализ и изводи, предприетите действия за повишаване качеството на обслужване.

Анализ на сигнали

През 2022 г. в ЦАР не са постъпили сигнали, предложения и жалби на граждани, засягащи както отделни аспекти на административното обслужване, така и предоставяното обслужване като цяло. Потребителите ни изказват задоволство от организацията и начина на работа на служителите от Центъра за административно обслужване и от специализираната администрация на ЦАР, което е показател за удовлетвореност на потребителите от административното обслужване.

Анализ на предложения

На потребителите на административни услуги е предоставена възможност да отправят своите предложения, като попълнят изготвен за целта формуляр при посещението си на място в Центъра за административно обслужване или на интернет страницата на ЦАР, като посетят специално обособено място в секция „Административно обслужване“.

За отчетния период няма постъпили предложения, в които потребителите да отправят препоръки, съдържащи ясно формулирани искания или напътствия, касаещи административното обслужване на ЦАР.

Анализ на похвали

Ежедневно на електронната поща на ЦАР постъпват писмени благодарности за предоставените услуги, похвали за организацията на работа, компетентността и вниманието на служителите, бързите и изчерпателни отговори. В много от тях е дадена положителна оценка и обратна връзка за изпълнението на Стандарта за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване.

В анализа на похвалите са включени и получените по електронна поща благодарствени писма и похвали от граждани и организации за предоставената точна и компетентна информация за административните услуги, както и за оказано съдействие от служителите, отговорни за предоставянето им.

През 2022 г. в ЦАР няма постъпили сигнали за нерегламентирани и корупционни практики, касаещи административното обслужване в ЦАР.

Анализ на медийни публикации

През 21 век медиите и социалните мрежи представляват мощен изразител на общественото мнение и са един от източниците за обратна връзка с потребителите на административни услуги. Методът се използва за да се:

1. Реагира, при необходимост, на конкретни публикации, относно качеството на административното обслужване в ЦАР.

2. Проведе медийно наблюдение и анализ за определен период от време на тема с медийен интерес, касаеща административната услуга, предоставяна от ЦАР.

В изпълнение на плана и графика за провеждане на проучвания и измерване на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване от началото на 2022 г. до 31 декември 2022 година е извършван медийен мониторинг, фокусиран върху административното обслужване и дейността на ЦАР

През 2022 г. не са идентифицирани медийни прояви, акцентирани върху административното обслужване на ЦАР. Положителната оценка на организацията на работа и цялостната дейност на ЦАР в изпълнението на Стандарта за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване се потвърждават и от дискусиите, мненията и многобройните коментари, изказани в социалните мрежи.

При извършвания преглед не са установени негативни публикации и материали, отнасящи се до административното обслужване на ЦАР. Това позволява да се направи извод, че на електронната страница на ЦАР е публикувана и се предоставя изчерпателна информация за предоставяните административни услуги.

В контекста на методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите фактът, че не се наблюдават негативни публикации, може да се тълкува като положителна обществена оценка за високото качество на административното обслужване в ЦАР.

Провеждане на консултации със заинтересовани страни

През 2022 г. са планирани дейности, свързани с анализ и начини за приложимост на метода. В изпълнение на планираното, членовете на Обществения съвет към ЦАР са запознати с резултатите от дейността на клиниките и с необходимостта поне веднъж годишно да се включва за обсъждане удовлетвореността от административното обслужване с представителите от неправителствените организации и бизнеса. Проведени са срещи с членове на Обществения съвет, получената и анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите са обсъдени и консултирани през 2022 г. с представители на неправителствени организации на гражданите и бизнеса и на гражданското общество.

Анализ на вторична информация

За прилагането на метода се анализира наличната актуална и пълна информация (документи в публичното пространство или получени в ЦАР), създадена в ЦАР или от други административни органи във връзка с административното обслужване. Източници на информация са всички документи, анализи, отчети, доклади, изследвания и други материали, свързани с административното обслужване.

Методът през 2022 г. се прилага:

1. Регулярно – за преглед и изследване на публични и получени в ЦАР проучвания, изследвания и анализи през годината, във връзка с удовлетвореността на потребителите от административното обслужване;

2. За конкретно планирано проучване – по електронен път за проверка и анализ на Хартата на клиента.

3. При възникнала през годината извънпланова необходимост от проучване.

2. УПРАВЛЕНИЕ НА УДОВЛЕТВОРНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ПРЕЗ 2022 г.

През 2022г. се изпълняваха утвърдените нормативни промени, свързани с административното обслужване и утвърдените Вътрешни правила за организация на административното обслужване в ЦАР, Харта на клиента и Анкетна карта за измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги в ЦАР.

Изготвени документи, свързани с административното обслужване

Изготвени са план и график за провеждане на проучвания и измерване на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване по прилаганите методи за обратна връзка.

Подобрения в Центъра за административно обслужване

През 2022г. се изпълняваха въведените промени, свързани с административното обслужване през 2020 г., вкл. въведените допълнителни противоепидемични мерки, както и скъсения срок за отговор на запитвания, получени на електронната поща на ЦАР.

Извършени промени на интернет страницата на ЦАР

Актуализирана е секция „Административно обслужване“, където са публикувани Отчет на целите на администрацията, Годишен доклад за удовлетвореността на потребителите, Годишен отчет на ЦАР по ЗДОИ. Периодично се публикува актуална информация за дейността на ЦАР и се актуализират статусите на кандидатите.

Реализирани подобрения относно достъпа до административни услуги

През 2022г. се изпълняваха въведените промени, свързани с подобрения достъп до административното обслужване:

Поддържа се информационно-технологична среда за електронно подаване на заявления и връчване на административни актове при предоставяне на административна услуга „Организационно и финансово подпомагане за дейности по асистирана репродукция със средства на ЦАР.

Осигуреното електронно заявяване на административна услуга и връчване на издадените административни актове, без да са необходими посещения в сградата на ЦАР и подаване на документи на място в Центъра за административно обслужване, улесни кандидатите и повиши качеството на административното обслужване в ЦАР.

Потребителите въвеждат информацията еднократно, като електронно подадените документи се съхраняват и са достъпни за тях без ограничения във времето.

С цел трайно налагане авторитета на ЦАР, през 2020г. въведохме практика за изготвяне на отговор на писмата, получени на електронната поща, в максимално кратък срок, за което всеки ден получаваме благодарствени писма.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В ЦАР са създадени условия за ефективност и гъвкавост при предоставянето на административно обслужване, отговарящо на стандартите за качество и на основните цели на администрацията – предоставянето на обслужване в интерес на потребителите.

В обобщение на настоящия анализ е задължително да отбележим, че за пореден път много висок процент граждани изразяват своята удовлетвореност от отношението на служителите от ЦАР при установяване на служебен контакт с тях, като считат, че служителите са добре подготвени професионално, и отбелязват, че лесно са получили изчерпателна информация относно искана от тях административна услуга. Потребителите на услуги, предоставяни от ЦАР, категорично заявяват своето положително отношение към дейността на ЦАР и отношението на служителите.

През 2023 г. ЦАР ще продължи да поддържа открит диалог с потребителите на административни услуги. Администрацията ще продължи да изследва нивото на удовлетвореност на гражданите от предоставяните услуги и отношението на служителите. Поддържането на диалог и активното търсене на мнението на потребителите е условие за предоставянето на качествени административни услуги по ефективен, прозрачен и отзивчив начин в интерес на потребителите, както и устойчиво запазване на доверието и удовлетвореността им.

**ДИРЕКТОР НА
ЦЕНТЪР ЗА АСИСТИРАНА РЕПРОДУКЦИЯ:
Д-Р МАРИЯ ГЕОРГИЕВА**