

МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО

ЦЕНТЪР ЗА АСИСТИРАНА РЕПРОДУКЦИЯ

ГОДИШЕН ДОКЛАД

за оценка на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в
Център за асистирана репродукция през 2021г.

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).

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.

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 01.01.2021 г. – 31.12.2021 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 2021 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 2021 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 01.01.2021 г. – 31.12.2021 г.

Провеждане на анкетно проучване

Анкетното проучване касае периода 01.01.2021 г. – 31.12.2021 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, заложи 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. При формулиране на въпросите е елиминирана необходимостта потребителят да се връща назад и ако отговорът на даден въпрос зависи от отговор, даден по-рано при попълването, то двата въпроса са поредни.

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 2021 г. няма попълнени анкети.

Провеждане на консултации със служителите

Консултациите със служителите, като метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите, е проведен в периода 01.01.2021 г. – 31.12.2021 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 от министерството 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 месечно 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, бяха направени промени в организацията на работа, които позволиха скъсяване на 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 деня на получаването им.

Извършване на наблюдение по метода „таен клиент“

Наблюдението по метода „таен клиент“ е проведено в периода 01.12.2021 г. – 31.12.2021 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 2021 г. са обсъдени сценарий и форма за документирание 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 организиран и координиран 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 01.01.2021 г. – 31.12.2021 г. Начинът на документиране 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.

През 2021 г. в ЦАР са постъпили общо 0 сигнали, 0 предложения и 3 жалби на граждани, касаещи административното обслужване в ЦАР.

През 2021 г. в ЦАР няма постъпили сигнали за нерегламентирани и корупционни практики, касаещи административното обслужване в ЦАР.

Анализ на сигнали

Анализът на сигналите за отчетния период показва, че не са постъпили сигнали, 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 жалби

При направения преглед и анализ на постъпилите и регистрирани жалби не се установяват нередности в областта на административното обслужване, както и отправени искания или препоръки за отстраняването им. Постъпилите жалби от граждани са по повод на два отказа за организационно и финансово подпомагане и 1 жалба относно неетично поведение, неправомерни действия и „рекетиране и заблуждаване информативно от страна на клиниката“, което не беше потвърдено при извършена проверка.

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, от граждани и организации, благодарствени писма и похвали за предоставената точна и компетентна информация за административните услуги, както и за оказано съдействие от служителите, отговорни за предоставянето им.

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. Наблюдението е с цел за да се установи нагласата на потребителите и тяхната удовлетвореност от административното обслужване, във връзка с административните услуги, предоставяни от ЦАР.

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 по прилаганите методи от началото на 20210 г. до 31 декември 2021 година е извършван медийен мониторинг, фокусиран върху административното обслужване и дейността на ЦАР

През 2021 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 публикации, може да се тълкува като положителна обществена оценка за високото качество на административното обслужване в ЦАР.

Провеждане на консултации със заинтересовани страни

През 2021 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 2021 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 2021 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 проверка и анализ на публикуваните пилотни Харти на клиента, посочени в Ръководството за разработване на Харта на клиента, прието с РМС № 246/10.04.2020 г.

3. При възникнала през годината извънпланова необходимост от проучване.

През 2020 г. е актуализирана Хартата на клиента и същата е публикувана на интернет страницата на ЦАР.

2. УПРАВЛЕНИЕ НА УДОВЛЕТВОРНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ПРЕЗ 2020 г.

През 2021г. се изпълняваха утвърдените нормативни промени, свързани с административното обслужване през 2020 г.:

Актуализирани Вътрешните правила за организация на административното обслужване в ЦАР с Нова Харта на клиента.

Актуализирана Анкетната 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 през 2021 г.

Подобрения в Центъра за административно обслужване

През 2021г. се изпълняваха въведените промени, свързани с административното обслужване през 2020 г.:

Въведени допълнителни противоепидемични мерки.

Скъсен срок за отговор на запитвания, получени на електронната поща на ЦАР.

Извършени промени на интернет страницата на ЦАР

Актуализирана е секция „Административно обслужване“, като е публикуван 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 2021г. се изпълняваха въведените промени, свързани с подобрения достъп до административното обслужване през 2020 г.:

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

Създадена е 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.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Резултатите от проведеното проучване показват, че потребителите на услуги, предоставяни от ЦАР, независимо, дали са граждани, представители на бизнеса или на определени институции, устойчиво проявяват положително отношение към дейността на ЦАР и отношението на служителите.

В ЦАР са създадени условия за ефективност и гъвкавост при предоставянето на административно обслужване, отговарящо на стандартите за качество. Гражданите са доволни от достъпността на мястото за обслужване и времето за обслужване. Служителите, които ги обслужват, са изключително отзивчиви, любезни и компетентни и винаги са съдействали с готовност. Те създават атмосфера на добронамереност и съпричастие към въпросите и проблемите на потребителите.

Организацията на процеса по предоставяне на административни услуги показва желаната ефективност за осъществяване на основните цели на администрацията – предоставянето на обслужване, съобразено с интересите на потребителите.

Изводите, които могат да се направят от получените резултати са, че отношението към административното обслужване, предоставяно от ЦАР, е положително.

Необходимо е да се насочи вниманието на потребителите към анкетните карти, с цел поощряване на интереса им за тяхното попълване. Във връзка с това, на таблото в ЦАО е поставена информация, насочваща вниманието за наличието на анкета - на хартия в ЦАО и електронна - на интернет страницата на ЦАР.

При обобщението на получените резултати е наложително да отбележим преобладаващото мнение сред гражданите и представителите на бизнеса, взели участие в реализираното проучване, касаещо получаване на административни услуги по електронен път.

В обобщение на проведеното проучване и в интерес на настоящия анализ е задължително да отбележим, че много висок процент граждани изразяват своята удовлетвореност от отношението на служителите от ЦАР при установяване на служебен контакт с потребителите, като считат, че служителите са добре подготвени професионално, и отбелязват, че са получили лесно изчерпателна информация относно искана от тях административна услуга.

На база получените резултати и направените изводи могат да се формулират препоръки за подобряване качеството на обслужването и усъвършенстване на предлаганите от ЦАР административни услуги, както и възможностите за постоянното подобряване и модернизиране на процесите, тъй като добрата професионална подготовка и коректното и позитивно отношение от страна на служителите са предпоставка за устойчивост и гаранция за успешна реализация на целите на институцията. Така получената и обобщена информация може да бъде полезен източник за формулиране на по-нататъшните цели и приоритети на ЦАР в сферата на административната политика.

През 2022 г. ЦАР ще продължи постоянно да поддържа открит диалог с потребителите на административни услуги. Целта е усъвършенстване на административното обслужване и устойчиво повишаване доверието и удовлетвореността на потребителите. Администрацията ще продължи да изследва нивото на удовлетвореност на гражданите от отношението на служителите, както и зависи оценката на участието на гражданите в процеса на обсъждане и развитие на организацията на работа, отнасящи се до административното обслужване. При заявяване на административни услуги ще се работи за повишаване нивото на информираност на гражданите по отношение на мерките в областта на административното обслужване. Поддържането на диалог и активното търсене на мнението на потребителите на административни услуги е предпоставка за повишаване на нивото на обслужване, повишаване на удовлетвореността и предоставянето по един ефективен, прозрачен и отзивчив начин на качествени административни услуги.