



НАЦИОНАЛНА ЗДРАВНОСИГУРИТЕЛНА КАСА

София 1407, ул. "Кричим" No 1

www.nhif.bg

тел: +359 2 9659197

УТВЪРЖДАВАМ: /П/

СТАНИМИР МИХАЙЛОВ
УПРАВИТЕЛ НА НАЦИОНАЛНАТА
ЗДРАВНОСИГУРИТЕЛНА КАСА

ВЯРНО С ОРИГИНАЛА:

ЗОРНИЦА ЧОЧОВА
ДИРЕКТОР НА ДИРЕКЦИЯ ЧРАО



ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В СИСТЕМАТА НА НЗОК ПРЕЗ 2023 Г.

1. Въведение

Настоящият Доклад е изготвен и се публикува на интернет страницата на НЗОК в изпълнение на нормативните разпоредби на чл. 24, ал. 6, 7 и 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО).

Националната здравноосигурителна каса (НЗОК) е създадена на 15 март 1999 г. и администрира процесите по задължителното здравно осигуряване. По замисъл това е първата обществена институция, изградена на солидарен принцип от потенциалните потребители на здравни услуги. Интересен факт е, че рожденият ден на институцията съвпада със Световния ден за защита на потребителите.

Националната здравноосигурителна каса се състои от централно управление и районни здравноосигурителни каси. Териториалните поделения на НЗОК са районните здравноосигурителни каси (РЗОК). Те са 28 и се намират в областните центрове на страната.

С дейността си НЗОК гарантира спазването на общите стандарти за качество на административното обслужване, въведени с Наредбата за административното обслужване и утвърдените с Хартата на клиента собствени стандарти. Повишаването на общественото доверие в професионализма и морала на служителите и

непрекъснатото издигане на престижа на институцията се постига и чрез спазване на етичните норми, заложен в Етичния кодекс на служителите на Националната здравноосигурителна каса и районните здравноосигурителни каси.

Организацията на административното обслужване в НЗОК е уредена с утвърдени от главния секретар Вътрешни правила за организация на административното обслужване в системата на НЗОК, допълнени с Вътрешни правила за организация на административното обслужване в системата на НЗОК – Професионално поведение на служителите на НЗОК/РЗОК при осъществяване на административното обслужване, утвърдени от управителя на НЗОК през 2023 г.

При осъществяване на административното обслужване, потребителите на административни услуги контактуват с администрацията на НЗОК чрез Центровете за административно обслужване (ЦАО) в Централно управление на НЗОК и 28-те РЗОК. Използваната автоматизирана информационна система (АИС) „Архимед“ за управление на документооборота допринася за бързото приемане и изпращане на документи чрез Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ) и Системата за електронен обмен на съобщения (СЕОС) и за добрата организация на работа. Чрез АИС се извършват бързи и точни справки за статуса и движението на преписките по заявените административни услуги. Предоставянето на информация на потребителите се осъществява чрез всички възможни комуникационни канали – по телефон, чрез електронна поща, на интернет страницата на администрацията, чрез постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време - „горещ телефон“.

Във Вътрешните правила за организация на административното обслужване в системата на НЗОК и Харта на клиента на НЗОК подробно са разписани начините и каналите за обратна връзка с потребителите. Получената информация от обратната връзка се анализира периодично от съответните комисии в ЦУ на НЗОК и 28-те РЗОК, а обобщените резултатите са отразени в настоящия годишен доклад за оценка на удовлетвореността.

При изследването са спазени изискванията към прилагането на методите за обратна връзка и към изготвяне на годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите, предвидени в Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, одобрена с акт на Министерския съвет.

В изпълнение на своите функции и при спазване на нормативно утвърдените си задължения, НЗОК предоставя на потребителите 10 (десет) административни услуги:

1. Издаване на здравноосигурителна книжка (ЗОК) – на основание чл. 5, ал. 3 от Наредбата за осъществяване на правото на достъп до медицинска помощ;
2. Издаване на Европейска здравноосигурителна карта (ЕЗОК);
3. Издаване на Удостоверение за временно заместване на Европейската здравноосигурителна карта;
4. Издаване на преносим документ S1 „Регистрация при ползване на здравни грижи“;
5. Възстановяване на разходи при трансгранично здравно обслужване;
6. Издаване на разрешение /формуляр S2/ за планово лечение извън държавата по осигуряване/пребиваване, съгласно правилата за координация на системите за социална сигурност;

7. Издаване на предварително разрешение за възстановяване на разходи за трансгранично здравно обслужване;

8. Експертизи за отпускане на скъпоструващи лекарства – на основание чл. 78, т. 2 от Закона за здравното осигуряване;

9. Одобряване на медицински и други услуги на български граждани на възраст до 18 години;

10. Одобряване на медицински и други услуги за лица над 18 години за лечение в чужбина или в страната с участие на чужд специалист.

В допълнение към гореописаните услуги, през 2023 г. Националната здравноосигурителна каса е предоставила и следните общи за държавната администрация услуги, а именно:

1. Предоставяне на достъп до обществена информация;
2. Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 3);
3. Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2).

Общият брой на предоставените през 2023 година административни услуги е **735 201** (седемстотин тридесет и пет хиляди двеста и един) броя, което показва нарастване със 272 661 (двеста седемдесет и две хиляди шестстотин шестдесет и един) броя предоставени административни услуги.

Основните цели при измерването и оценката на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в НЗОК са следните:

- да се улесни достъпът на потребителите до информация за видовете административни услуги, предоставяни от НЗОК;

- да се предостави необходимата информация за задължителния набор от документи, необходим за съответната административна услуга;

- да се провеждат професионални консултации с потребителите в рамките на необходимата им административна услуга;

- повишаване на качеството на административното обслужване, насочено към всички потребители;

- повишаване на удовлетвореността на потребителите и изграждане на доверие в НЗОК като институция.

Предоставяните от НЗОК услуги са безплатни за потребителите с изключение на услугата „Издаване на здравноосигурителна книжка (ЗОК)“ в случаите на изгубване, кражба или унищожаване на първоначално издадената ЗОК.

През 2023 г. служителите в центровете за административно обслужване и приемните на НЗОК отговорно и професионално изпълняваха преките си задължения, свързани с административното обслужване. В администрацията на НЗОК се спазват строги противоепидемични и хигиенни мерки, осигурени са препарати за дезинфекция, извършва се периодична дневна дезинфекция на помещенията и центровете за административно обслужване и ежемесечна дезинфекция на всички административни сгради на институцията.

В рубриката „За граждани“, подрубрика ЕЗОК, е предоставена информация, както и формуляри, относно заявяването, издаването и ползването на Европейска

здравноосигурителна карта и документи, свързани с упражняване на здравноосигурителни права, съгласно правилата за координация на системите за социална сигурност.

Съгласно „Вътрешни правила за издаване от Районните здравноосигурителни каси на документи, необходими за упражняване на здравноосигурителни права съгласно правилата за координация на системите за социална сигурност“, освен физически в пунктовете за приемане на заявления за издаване на ЕЗОК, такава услуга може да бъде заявена и чрез Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ).

2. Измерване на удовлетвореността на потребителите

При прилагането на методите за обратна връзка, респективно при измерването, изследването и управлението на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в системата на НЗОК стриктно се спазват изискванията, регламентирани в НАО, както и насоките, съдържащи се в Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите.

2.1. Методи за обратна връзка, които се използват за оценка на удовлетвореността на потребителите

Обратната връзка с потребителите на административни услуги се осъществява чрез използване и прилагане на следните методи:

- извършване на анкетни проучвания;
- провеждане на консултации със служителите;
- извършване на наблюдение по метода „таен клиент“;
- анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
- анализ на медийни публикации;
- провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи;
- описание на пътя на потребителя;
- осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез "горещ телефон";
- осигуряване на приемно време за граждани и организации.

Прилагането на посочените методи за обратна връзка позволява да бъдат изследвани различни елементи от удовлетвореността на потребителите, както по инициатива на НЗОК, така и по инициатива на потребителите.

2.2. Резултати от проведеното проучване през 2023 г.

Изследването на удовлетвореността и извършеното проучване имат за цел на база получените резултати да бъдат анализирани състоянието на административното обслужване, управлението на качеството му и ефективността от прилагането на механизмите за обратна връзка.

Изследването на удовлетвореността в НЗОК се проведе в рамките на

функционалните задължения на дирекция „Човешки ресурси и административно обслужване“ на база предоставена информация от 28-те РЗОК, резултатите от което са отразени по надлежния ред.

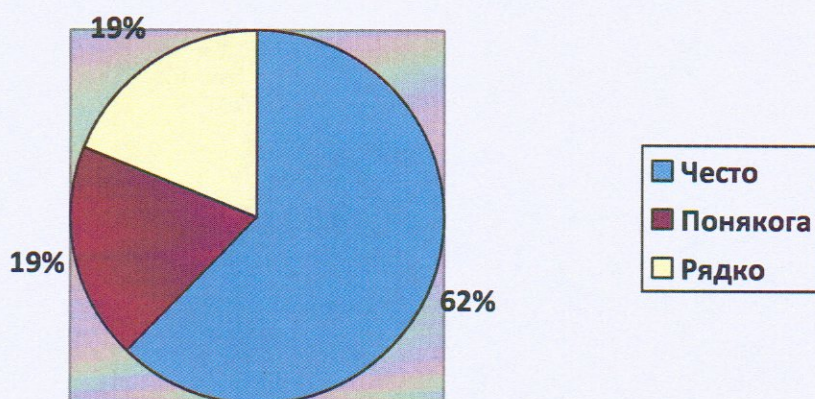
2.2.1. Анкетни проучвания

За целите на получаване на обратна връзка от потребителите чрез метода „анкетно проучване“ е изготвена анкетна карта с шест въпроса. Анкетните карти са достъпни на хартиен носител в ЦАО в ЦУ на НЗОК и РЗОК и е осигурена възможност за попълването им на място и пускането им в обозначена за целта кутия. Насочени са към всички потребители на услуги с цел изследване спазването на стандартите за качество на административното обслужване. В изпълнение на Наредбата за административно обслужване със заповед на управителя на НЗОК и заповеди на директорите на РЗОК са създадени комисии, които периодично обработват и анализират резултатите от получените анкети, мнения и предложения.

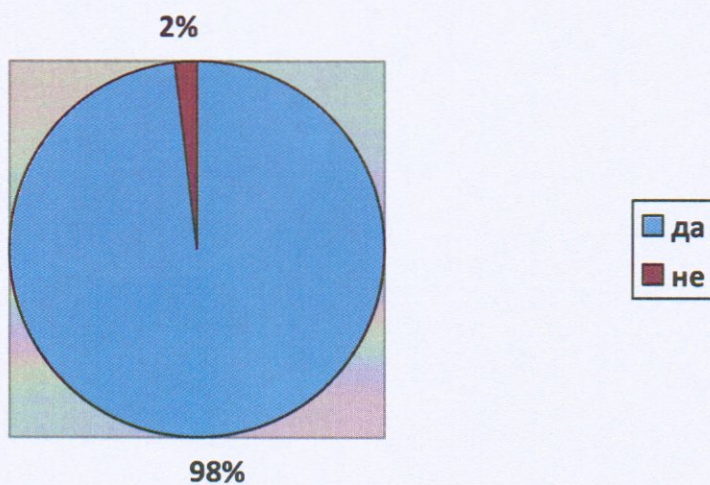
Анкетните проучвания се използват за постоянно и непрекъснато получаване на обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в НЗОК.

Данни от попълнени анкетни карти:

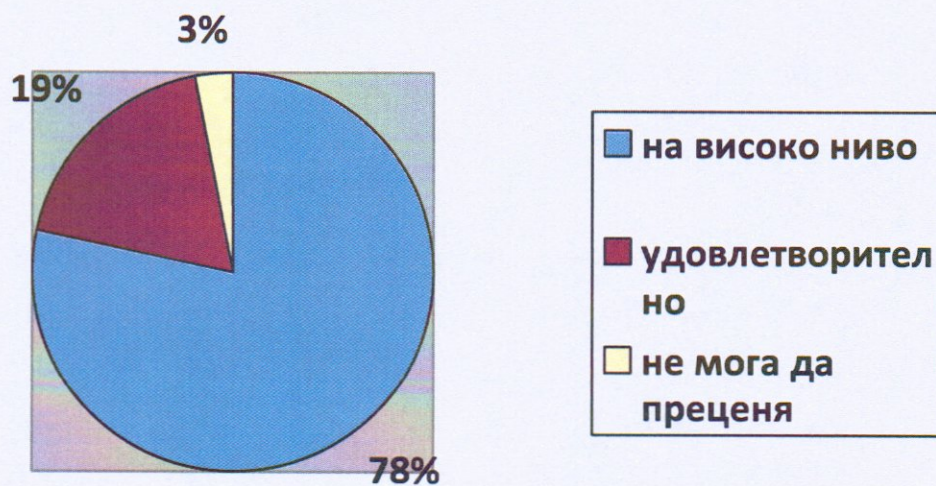
Въпрос 1. Колко често заявявате административни услуги, предоставяни от НЗОК?



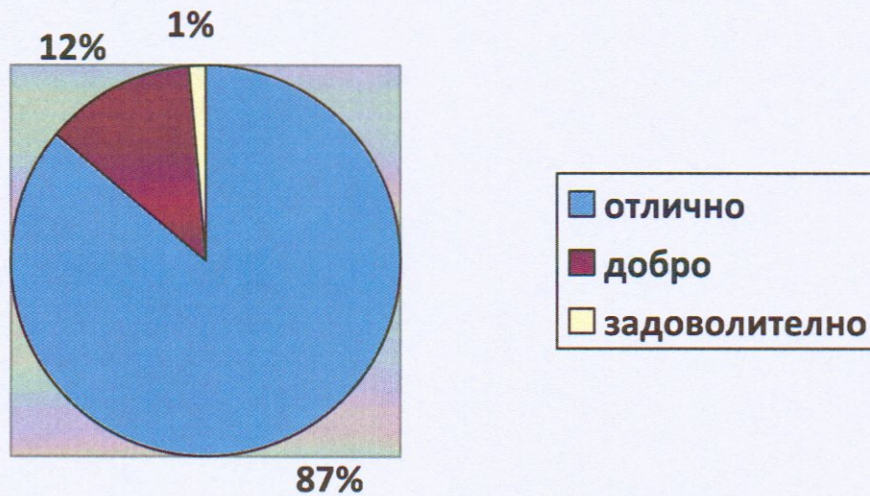
Въпрос 2. Разбираемо ли са описани процедурите за предоставяне на административни услуги?



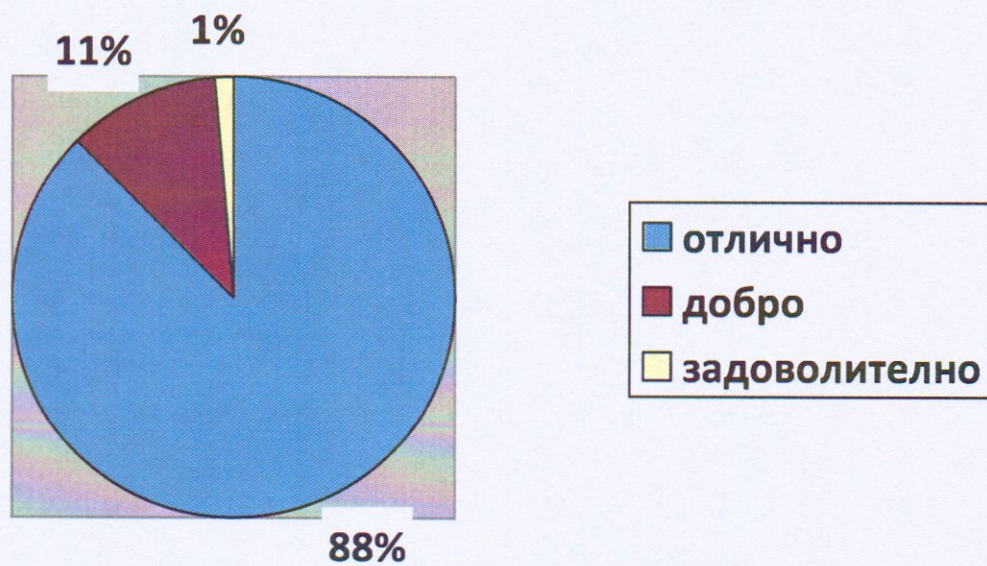
Въпрос 3. Как оценявате пълнотата и точността на информацията за предоставяните от НЗОК административни услуги?



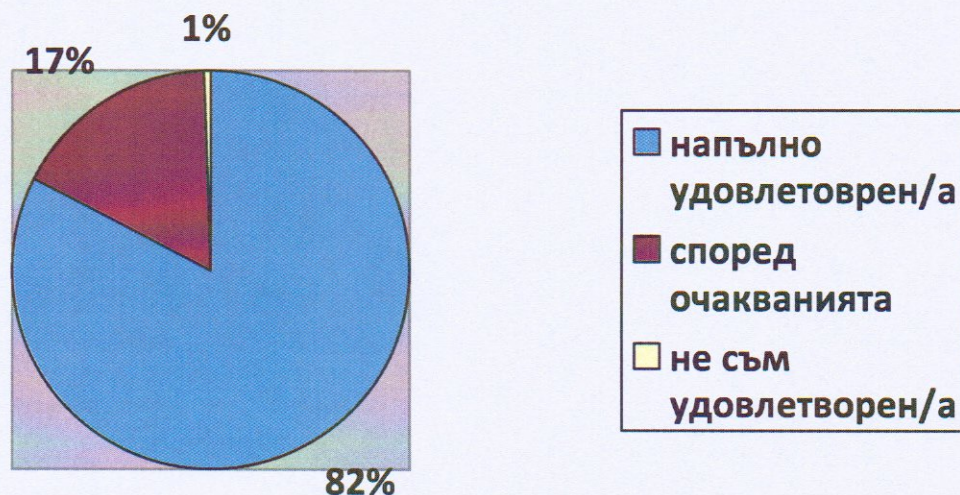
4. Как определяте качеството на обслужване от страна на служителите в центъра за административно обслужване на НЗОК ?



Въпрос 5. Как определяте качеството на обслужване от страна на служителите в приемните на НЗОК ?



6. Как бихте оценили удовлетвореността си от предоставянето на административните услуги?



Изследването на попълнените анкети обхваща периода от 01 януари до 31 декември 2023 г. и е извършено на база постъпили 2 309 (две хиляди триста и девет) попълнени анкети в системата на НЗОК, което показва покачване на активността на потребителите с 48 (четиридесет и осем) повече попълнени анкети в сравнение с 2022 г.

2.2.2. Провеждане на консултации със служителите

Консултациите със служителите е основен метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите на база възприятията и впечатленията на служителите, които контактуват ежедневно с тях в процеса на осъществяване на административното обслужване, и се прилага постоянно в НЗОК. На служителите, пряко ангажирани с административното обслужване, е предоставен следния въпросник:

1. Склонни ли са потребителите да споделят за възникнали затруднения, свързани с процеса на заявяване и предоставяне на необходимата им административна услуга?
2. На база личните Ви впечатления от прекия контакт с потребителите на административни услуги, бихте ли могли да определите коя група от потребители е преобладаваща – тази на удовлетворените от административното обслужване или тази на потребителите, които са срещнали затруднения и не са доволни от обслужването?
3. Случва ли се потребителите да правят предложения, свързани с предприемане на действия, които да подобрят процеса на предоставяне на административни услуги? Ако има такива, моля споделете ги.

4. Какви са най-често срещаните оплаквания от потребителите, свързани с административното обслужване?
5. В качеството Ви на служител в НЗОК, пряко ангажиран с обслужването на физически и юридически лица, потребители на предоставяните административни услуги, смятате ли, че биха могли да се предприемат допълнителни мерки за подобряване качеството на административното обслужване? При положителен отговор, моля посочете конкретни предложения.

След предоставяне на отговорите на поставените въпроси от ЦУ на НЗОК и 28-те РЗОК, информацията беше обобщена и анализирана, при което се налагат следните изводи:

- Потребителите са склонни да споделят за възникнали затруднения и да търсят съдействие с цел постигане на най-оптималното и бързо решение на възникнал в процеса на обслужването казус. Във всички ЦАО, служителите пряко ангажирани с обслужването на граждани, оказват съдействие на потребителите във всяко отношение – комплектуване и попълване на документи, предоставяне на информация за движението на преписките, последващи действия, свързани с резултата от предоставената административна услуга и др. в зависимост от конкретните потребности.

- Всички служители категорично определят групата на удовлетворените потребители като преобладаваща.

- По отношение на активността на потребителите, свързана с предложения за предприемане на действия, с които да се подобри процеса на административното обслужване в различните РЗОК, активността на потребителите е различна. Преобладаваща е групата на тези, в които потребителите не са склонни да правят предложения. На местата, където са постъпили предложения, основно се открояват тези, свързани с преминаване към дигитализация и свеждане до минимум на хартиените документи чрез предоставянето на електронни административни услуги, осигуряване на възможност за заверка на протоколите за скъпоструващо лечение в регионалните офиси, както и предложения за подобряване на комуникацията между институциите – НЗОК, НАП и НОИ във връзка с прилагането на регламентите за правилата на системите за социална сигурност при издаването на европейски формуляри.

- По отношение на най-често срещаните оплаквания от потребителите, служителите, пряко ангажирани с административното обслужване, отново отбелязват тези, свързани с дълъг срок за получаване на протоколи за експертиза по чл. 78 от ЗЗО, забавяне на информацията от здравноосигурителни институции при издаване на документ за завършени здравноосигурителни периоди. Въпреки усилията на служителите, пряко ангажирани с тази дейност, са налице оплаквания, като те произлизат от неясноти и празноти в законодателството на ЕС в тази област. Няма посочен конкретен срок, в който компетентните институции следва да изпращат отговор на получени запитвания от страна на институциите на други държави членки и именно във връзка с тази липса на посочен конкретен срок са и най-масовите оплаквания на български граждани в областта на социалната сигурност. Гражданите

очакват с месеци формуляри от други държави-членки, които са им необходими, за да могат да се възползват от предоставените им от европейското законодателство права в областта на социалната сигурност.

Резултатите от извършените консултации със служителите са анализирани и обобщени, при което се налага изводът, че предложенията и оплакванията на потребителите са близки с тези от предходната година, като има тенденция за повишаване на броя на потребителите, които отчитат повишаване на качеството на административното обслужване.

2.2.3. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали

В системата на НЗОК са постъпили единични сигнали и жалби, свързани с предоставяните административни услуги, а именно: забавянето на формуляри за завършени здравноосигурителни периоди в друга държава, съгласно правилата за координация на системите за социална сигурност, забавени срокове за отпускане на протоколи за скъпоструващи лекарства, неправомерно поведение от служител на гише.

За всяка от постъпилите жалби, респективно сигнали, са предприети необходимите действия за отстраняване на допуснатите неточности и/или пропуски.

Постъпилите жалби са обсъдени, анализирани и са предприети необходимите действия по компетентност, за което са уведомени подателите. При предоставени **735 201** (седемстотин тридесет и пет хиляди двеста и един) броя административни услуги през 2023 г., наличието на подадени 13 (тринадесет) броя жалби показва, че административното обслужване в системата на НЗОК е на високо ниво и администрацията работи в услуга на гражданите.

Многократно, в получени запитвания и искания на информация за предоставяните от НЗОК административни услуги, потребителите изразяват похвали към служителите – писмено, устно при посещение в централите за административно обслужване и при провеждане на телефонни разговори. Похвалите и благодарствените писма се прилагат към досието на съответния служител, с който е запознат и прекият им ръководител.

2.2.4. Осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез „горещ телефон“

На интернет страницата на НЗОК е оповестен национален телефонен номер 0800 14 800, на който потребителите получават информация, както за дейностите по административното обслужване, така и по отношение на цялостната дейност на НЗОК.

С цел улесняване достъпа до информация на интернет страницата на НЗОК е предоставена услугата „ONLINE“ консултация. Предназначението на консултацията е да информира гражданите и юридическите лица, потребители на услуги по въпроси, свързани с осъществяването на цялостната дейност на НЗОК, като предоставя консултации по важни въпроси, интересоващи голям брой хора.

2.2.5. Осигуряване на приемно време за граждани и организации

В ЦУ на НЗОК и в 28-те РЗОК е създадена организация за приемно време на граждани и организации. В ЦУ на НЗОК, функционират 4 /четири/ приемни за консултации с граждани, съобразно техните потребности и вида на услугата, която трябва да заявят:

- Приемна за консултация на потребителите при заявяване на услуги за лечение в България и чужбина по реда на Наредба № 2 от 27.03.2019 г. за медицинските и други услуги по чл. 82, ал. 1 а и 3 от Закона за здравето и за реда и условията за тяхното одобряване, ползване и заплащане за лица под и над 18-годишна възраст, по въпроси, свързани с издаване на разрешение /формуляр S2/ за планово лечение извън държавата по осигуряване/пребиваване, както и по въпроси, свързани с издаване на предварително разрешение за възстановяване на разходи за трансгранично здравно обслужване в ЕС. В приемната има обособен детски кът.

- Приемна за консултация на потребителите при заявяване на услуги за издаване на документи свързани с правилата за координация на системите за социална сигурност и издаване на европейски удостоверителни документи за Страните от Европейския съюз /ЕС/, държавите по Споразумението за Европейското икономическо пространство /ЕИП/, Конфедерация Швейцария, Обединено кралство Великобритания и Северна Ирландия и за държави, за които има действащи двустранни договори за социално осигуряване, включващи в обхвата си здравно осигуряване.

- Приемна за консултация на граждани, потребители на други административни услуги. През 2023 г. в приемната са консултирани 1482 здравноосигурени лица за правата им на всички нива на системата на здравеопазването в България.

- Приемна за граждани с увреждания, за които е осигурен адаптиран достъп чрез подемна платформа за инвалидни колички, асансьор за достъпна среда, тактилни указателни табели и международни символи за достъпност, предупредителни жълти ленти на първо и последно стъпало на вътрешната стълбищна клетка, двойни ръкохватки по стълбищата, контрастни ленти върху стъклените повърхности, санитарно помещение.

Осигурени са утвърдени образци на заявления, документи и формуляри, които се попълват от заявителите. Експертите от специализираните дирекции оказват съдействие и дават разяснения на потребители с цел правилно заявяване на необходимата административна услуга, респективно получаването на бърз и качествен резултат.

Създадена е организация за непрекъснат режим на работа в приемните и центровете за административно обслужване.

2.2.6. Анализ на медийни публикации

Публикациите, свързани с дейността на РЗОК, както и нивото на административното обслужване – в регионалните медии, се проследяват ежедневно от компетентните служители в съответната РЗОК и при необходимост се предприемат мерки, за да не се допуска негативно отношение към институцията;

По преценка, се изпращат до медиите прессъобщения, организират се брифинги и пресконференции, за да бъде обществеността информирана (своевременно и обстойно) за всички нови моменти;

Компетентните служители в РЗОК ежедневно се информират и от централните медии и от официалния сайт на НЗОК (рубрика „Новини“) за всичко ново и актуално в системата;

На служителите в РЗОК е предоставена възможност всеки ден, до 10.00 часа, да получават по служебната поща, клипинг, изготвян от експертите в дирекция ВОП, отдел „Пресцентър и протокол“ в ЦУ на НЗОК, в който, в стилизиран и обобщен вид, се мониторира цялостната картина, най-важното в дейността на НЗОК/РЗОК в медийното пространство – на централно и регионално ниво;

Информираността на експертите по всички възможни канали дава възможност за планиране на оперативни действия (по региони), за да не бъдат допускани кризи;

Регулярно експертите от ЦУ на НЗОК оказват методическа помощ на своите колеги в РЗОК относно предоставяне на актуална информация и адекватните канали за нейното разпространение;

Броят и честотата на медийните публикации на регионално ниво напълно удовлетворяват аудиторията и за периода не са допускани кризи и неразрешени проблеми.

3. Управление на удовлетвореността на потребителите

На база цялостната информация за изготвяне на годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в НЗОК през 2023 г. и след обобщаване на резултатите се налага изводът, че качеството на административното обслужване в системата на НЗОК е на високо ниво. Осигурени са бърз и лесен достъп до административните услуги, информация за начините на заявяване и получаване на резултатите от административните услуги, утвърдени образци на заявления. В ЦАО са осигурени условия отговарящи на общите и собствените стандарти за качество. Служителите и експертите в системата на НЗОК работят с висок професионализъм и отзивчивост при предоставянето на административни услуги и при спазване на нормативните и етичните норми.

4. Заключение

Резултатите от проведеното изследване на удовлетвореността показват, че основната част от потребителите показват положително отношение към дейността на НЗОК и отношението на служителите пряко ангажирани с административното обслужване – ЦАО, приемни, горещ телефон и „ONLINE“ консултация.

През 2024 г. НЗОК ще продължи да търси активно мнението на потребителите на административни услуги и да се съобразява с техните предложения за подобряване нивото на обслужване. Ще продължаваме да работим за поддържане на добрите практики в обслужването и за оптимизиране на процедурите с цел улесняване на потребителите.