



## НАЦИОНАЛНА ЗДРАВНООСИГУРИТЕЛНА КАСА

София 1407, ул. "Кричим" No 1

[www.nhif.bg](http://www.nhif.bg)

тел: +359 2 9659197

УТВЪРЖДАВАМ: /П/

Д-Р ЙОРДАНКА ПЕНКОВА  
ВР. И.Д. УПРАВИТЕЛ НА НАЦИОНАЛНА  
ЗДРАВНООСИГУРИТЕЛНА КАСА

ВЯРНО С ОРИГИНАЛА:

РАЙНА ЙОРДАНОВА  
ДИРЕКТОР НА ДИРЕКЦИЯ ЧРАО



### ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В СИСТЕМАТА НА НЗОК ПРЕЗ 2022 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 юридическо лице със седалище гр. София и с предмет на дейност - осъществяване на задължителното здравно осигуряване.

Администрацията на Националната здравноосигурителна каса се състои от централно управление, районни здравноосигурителни каси и подразделения на районните здравноосигурителни каси.

Нашата мисия е с дейността си да отговорим на високите изисквания на гражданите и да работим като здравноосигурителна институция с добро управление и мотивиран човешки ресурс. Административното обслужване в НЗОК се предоставя в услуга на обществото и се стремим към достигане на Европейските стандарти за по-добро обслужване и висока професионална етика.

Организацията на административното обслужване в НЗОК е уредена с утвърдени от главния секретар „Вътрешните правила за организация на административното обслужване в системата на НЗОК“.

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) 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 съответната комисия 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 7 (седем) административни услуги:

1. Издаване на здравноосигурителна книжка (ЗОК);
2. Издаване на Европейска здравноосигурителна карта (ЕЗОК) и на други документи, необходими за упражняване на здравноосигурителните права, съгласно правилата за координация на системите за социална сигурност;
3. Издаване на формуляри за обезщетения в натура, свързани с прилагането на действащи двустранни спогодби/договори за социално осигуряване, включващи в обхвата си здравно осигуряване;
4. Извършване на регистрация в системата на НЗОК на чужди удостоверителни документи (издадени от осигурителни институции на страните от ЕС), необходими за упражняване на здравноосигурителните права, съгласно правилата за координация на системите за социална сигурност;
5. Експертизи за отпускане на скъпоструващи лекарства;
6. Одобряване на медицински и други услуги на български граждани на възраст до 18 години;
7. Одобряване на медицински и други услуги за лица над 18 години за лечение в чужбина или в страната с участие на чужд специалист.

Общият брой на предоставените през 2022 година административни услуги е **462 540** (четиристотин шестдесет и две хиляди петстотин и четиридесет) броя, което показва нарастване със 124 325 (сто двадесет и четири хиляди триста двадесет и пет) броя предоставени административни услуги.

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

- да се улесни достъпа 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 2022 г. служителите в централите 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 централите за административно обслужване и ежесмесна дезинфекция на всички административни сгради на институцията.

Във връзка с извършеният анализ на удовлетвореността на потребителите през 2022 г., на база направени предложения от потребители и консултациите със служителите ангажирани пряко с административното обслужване, бяха изготвени и утвърдени нови „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“, които са публикувани на официалната интернет страница на НЗОК.

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 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 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 2022 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 РЗОК, резултатите от което са отразени по надлежния ред.

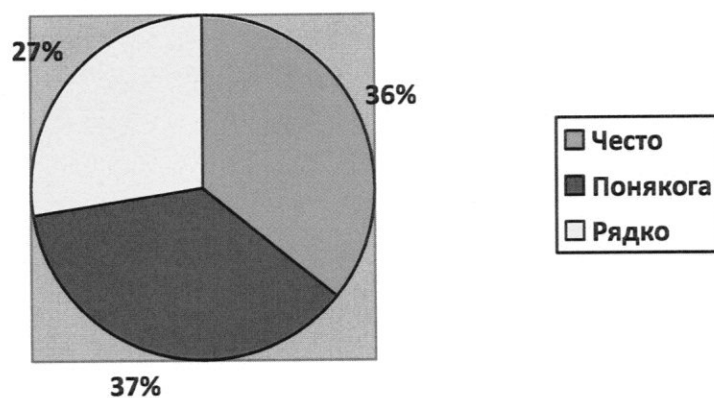
### **2.2.1. Анкетни проучвания.**

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.

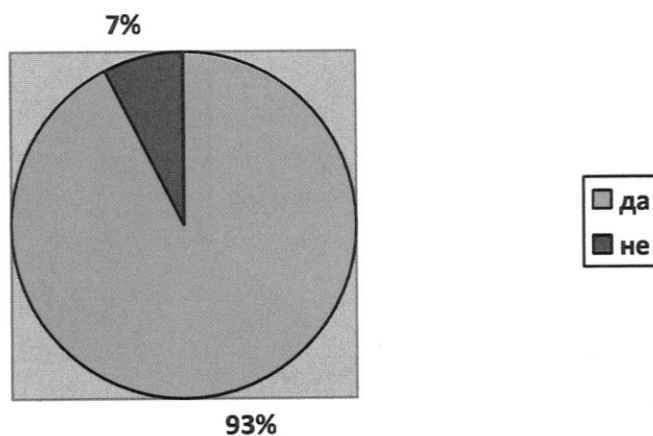
Анкетните проучвания се използват за постоянно и непрекъснато получаване на обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в НЗОК.

Данни от попълнени анкетни карти:

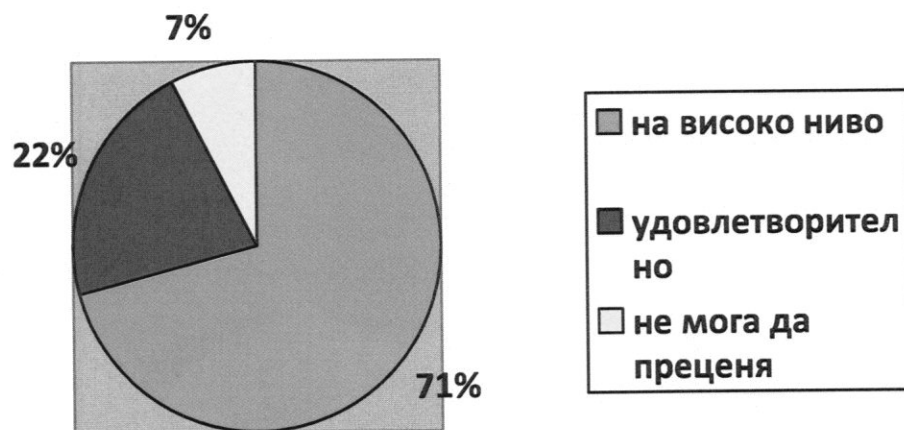
Въпрос 1. Колко често заявявате административни услуги, предоставяни от НЗОК?



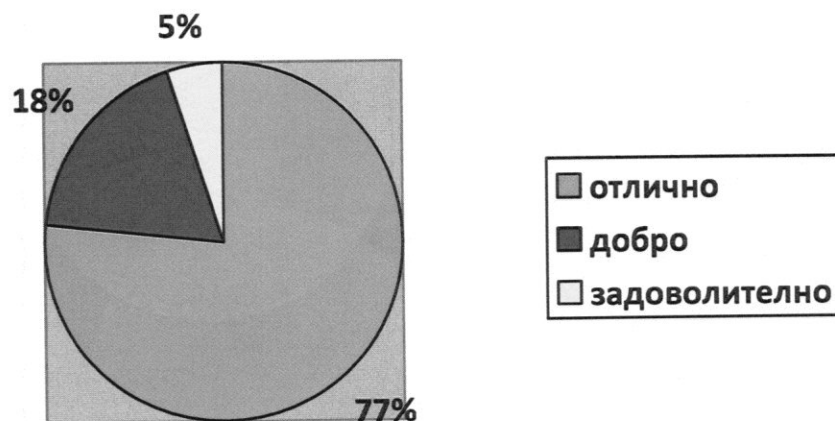
Въпрос 2. Разбираемо ли са описани процедурите за предоставяне на административни услуги?



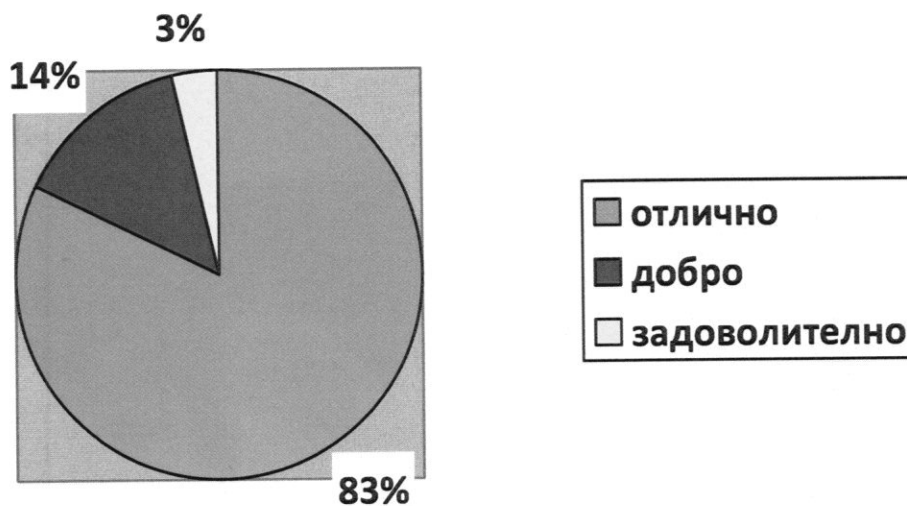
**Въпрос 3. Как оценявате пълнотата и точността на информацията за предоставяните от НЗОК административни услуги?**



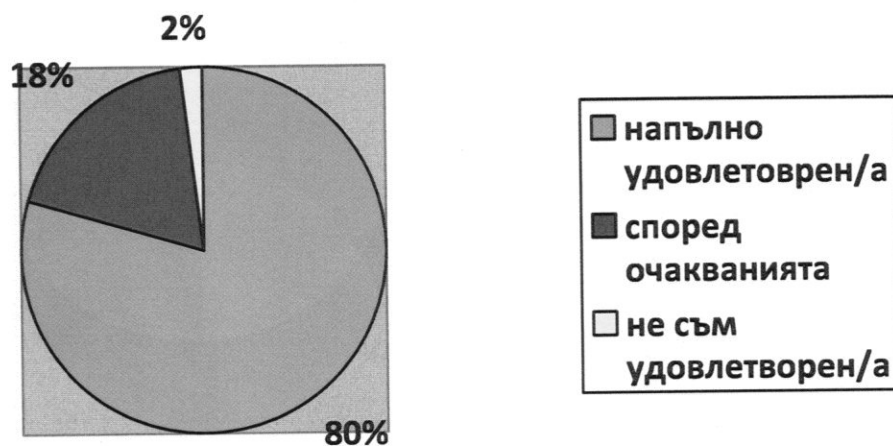
**4. Как определяте качеството на обслужване от страна на служителите в центъра за административно обслужване на НЗОК ?**



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 2022 г. и е извършено на база постъпили 2 261 (две хиляди двеста шестдесет и една) попълнени анкети в системата на НЗОК, което показва покачване на активността на потребителите с 379 (триста седемдесет и девет) повече попълнени анкети в сравнение с 2021 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, а понякога дори и с години 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 извода, 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 предоставената от РЗОК информация, необходима за изготвяне на годишния доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване в системата на НЗОК се съобщава за постъпили единични сигнали и жалби свързани пряко с качеството на административното обслужване. В ЦУ на НЗОК също са постъпили единични сигнали, пряко 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, неудовлетвореност от крайният резултат на услугата за одобряване на медицински и други услуги на български граждани на възраст до 18 години, забавяне и неточности на протоколи за

скъпоструващи лекарства, жалба срещу служител, който не е бил на работното си място и сигнал за нелюбезно отношение при разговор по телефон.

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

Постъпилите сигнали, жалби и предложения са обсъдени, анализирани и са предприети необходимите действия по компетентност, за което са уведомени подателите. При предоставени **462 540** (четирисотин шестдесет и две хиляди петстотин и четиридесет) броя административни услуги през 2022 г. наличието на подадени приблизително 20 (двадесет) броя жалби, сигнали и предложения 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.

#### **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, ул. „Кричим“ № 1 функционират три 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 чужбина;
- Приемна за консултация на потребителите при заявяване на услуги за издаване на документи свързани с правилата за координация на системите за социална сигурност.
- Приемна за консултация на граждани и юридически лица, потребители на други административни услуги;

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.**

През 2022 г. не са идентифицирани медийни публикации, които да акцентират върху проблеми свързани с административното обслужване в НЗОК.

### **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 2022 г. и след обобщаване на резултатите се налага извода, 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 2023 г. НЗОК ще продължи да търси активно мнението на потребителите на административни услуги и да се съобразява с техните предложения, с цел 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.