



## НАЦИОНАЛНА ЗДРАВНООСИГУРИТЕЛНА КАСА

София 1407, ул. "Кричим" No 1

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

тел: +359 2 9659197

УТВЪРЖДАВАМ: /П/

ПРОФ. Д-Р ПЕТКО САЛЧЕВ  
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 2020 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.

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

Административното обслужване в системата на НЗОК се осъществява при спазване на принципите заложи в Наредбата за административното обслужване, свързани с равнопоставено отношение към всички потребители, осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване, популяризиране на стандартите за качество на административното обслужване, координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване, периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги, както и служебно събиране на информация и доказателствени средства.

В НЗОК е създадена възможност за обратна връзка с потребителите, чрез използване и прилагане на методите, регламентирани във Вътрешните правила за



организация на административното обслужване в системата на НЗОК и Харта на клиента на НЗОК. Получената информация от обратната връзка е анализирана 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, които са 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.

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.

Общият брой на предоставените през 2020 година административни услуги е **331 940** (триста тридесет и една хиляди деветстотин и четиридесет) броя.

Главната цел на измерването и оценката на удовлетвореността на потребителите от предоставяните от НЗОК административни услуги е повишаване на качеството на административното обслужване, насочено към всички потребители.

## **2. Измерване на удовлетвореността на потребителите.**

При прилагането на методите за обратна връзка и 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;
- провеждане на социологически проучвания;
- осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез "горещ телефон";
- осигуряване на приемно време за граждани и организации;
- анализ на вторична информация.

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

## **2.2. Резултати от извършените промени и проведеното проучване през 2020 г.**

Във връзка с приетите нормативни промени в НАО през 2020 г. в НЗОК бяха предприети редица действия свързани с подобряване качеството на административното обслужване, създаване на нови и популяризиране на действащите стандарти за качество на административното обслужване.

През 2020 г., в съответствие с нормативните промени са изготвени и утвърдени Вътрешни правила за организация на административното обслужване в системата на НЗОК и Харта на клиента на НЗОК, които са публикувани на интернет страницата на администрацията. В центровете за административно обслужване (ЦАО) са поставени анкетни карти и кутии за пускане на попълнените анкети, кутии за жалби и сигнали.

В ЦАО в ЦУ на НЗОК е осигурен адаптиран достъп до приемна за граждани с увреждания, 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, питейна вода и възможност за ползване на тоалетна, безплатен достъп до интернет, обособен е кът за детски занимания в приемната за граждани.

Изследването на удовлетвореността и извършеното проучване имат за цел на база получените резултати да бъдат изследвани 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.

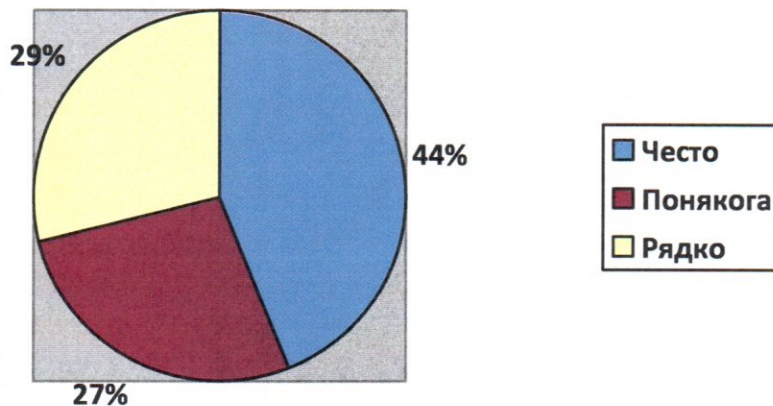
### **2.2.1. Анкетни проучвания.**

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.

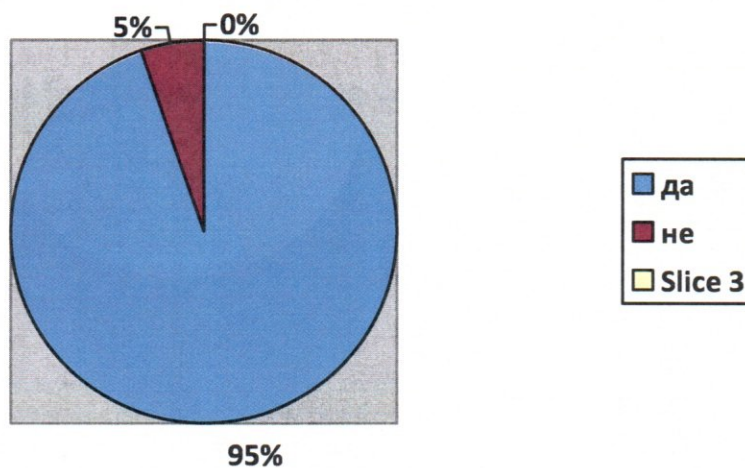
Анкетните проучвания се използват за постоянно и непрекъснато получаване на обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в НЗОК.

Данни от попълнени анкетни карти:

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

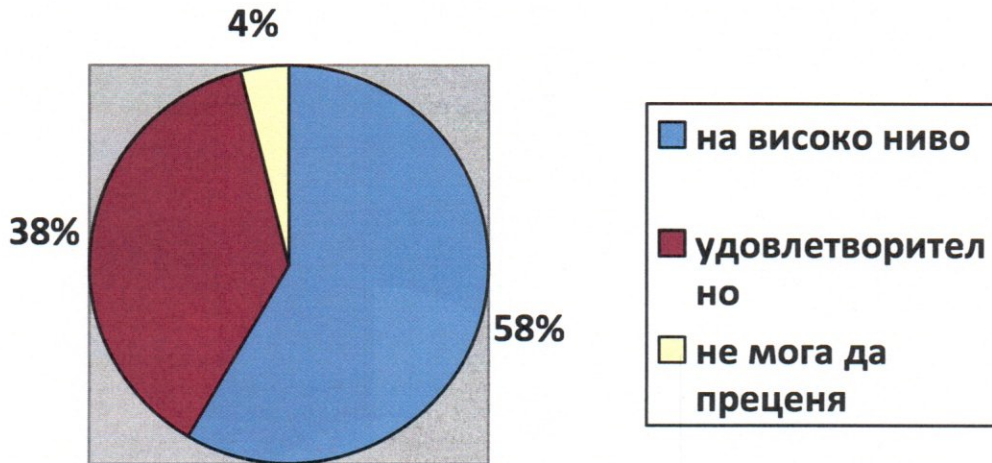


Въпрос 2. Разбираемо ли са описани процедурите за предоставяне на административни услуги?

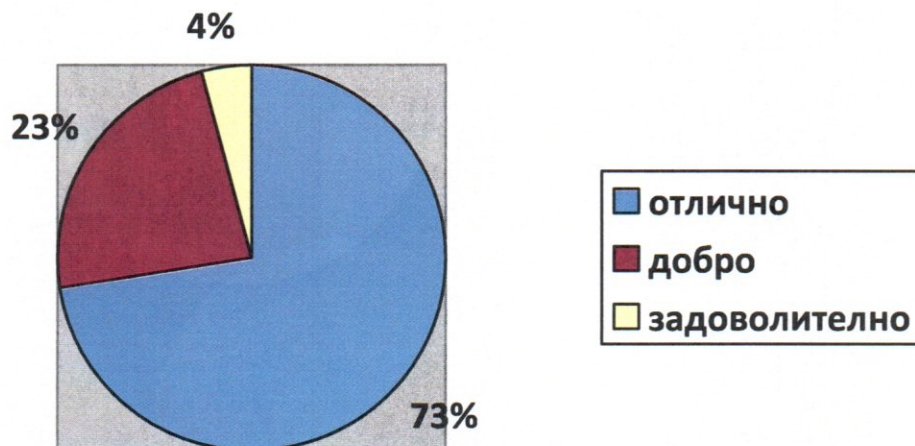




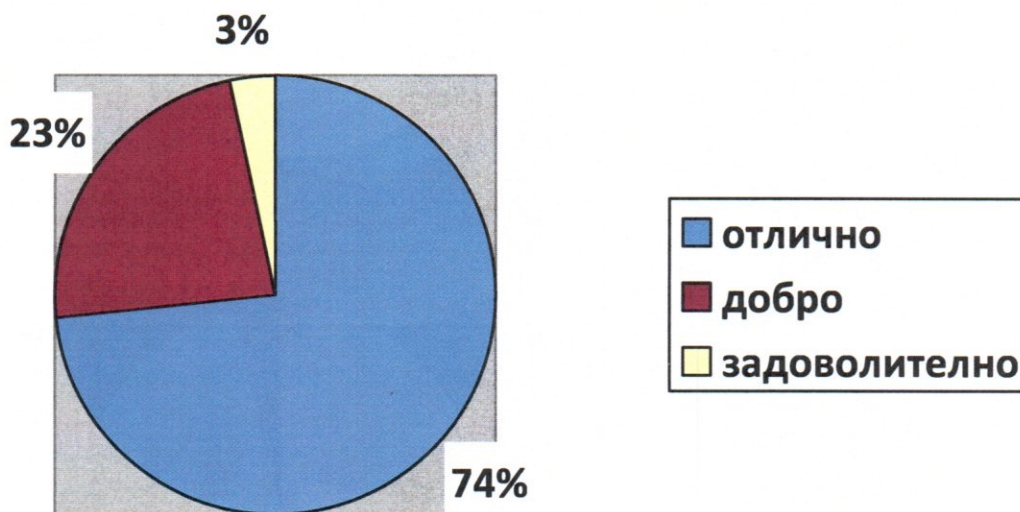
**Въпрос 3. Как оценявате пълнотата и точността на информацията за предоставяните от НЗОК административни услуги?**



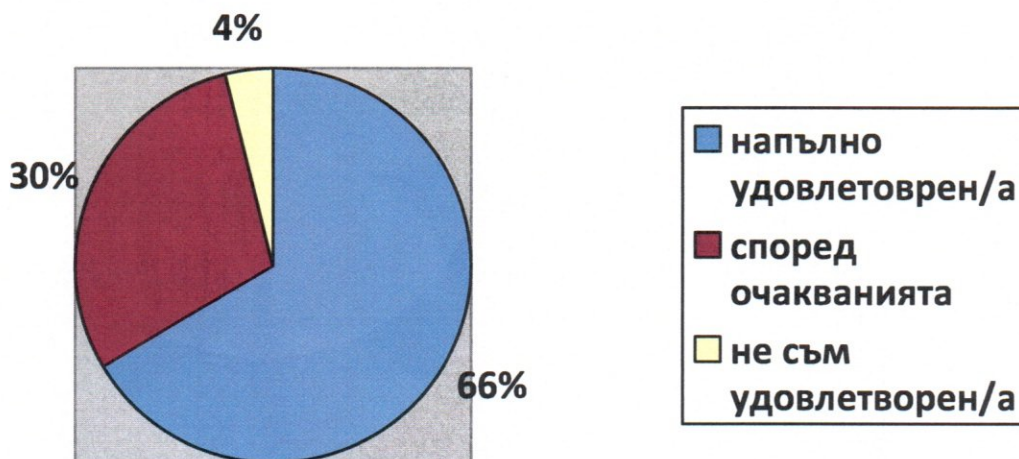
**4. Как определяте качеството на обслужване от страна на служителите в центъра за административно обслужване на НЗОК ?**



**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 м. юни до м. декември 2020 г. и е извършено на база постъпили 565 (петстотин шестдесет и пет) попълнени анкети в системата на НЗОК.



### **2.2.2. Провеждане на консултации със служителите.**

Консултациите със служителите, като основен метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите, при който се използват възприетията и впечатленията на служителите, които контактуват ежедневно с потребителите в процеса на осъществяване на административното обслужване 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 ЦУ на 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 са отбелязали, 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, проблеми с информационните системи при регистрация и заверка на рецептурни книжки.

- След обобщаване и анализ на направените предложения от служителите се налагат тези свързани с необходимостта от подмяна на техниката на определени места, подобряване работата на информационните системи, преминаването към предоставяне на електронни административни услуги, провеждане на информационни кампании свързани с предоставяните от НЗОК административни услуги, включително чрез официалната интернет страница на НЗОК. Често срещано сред анкетираните служители е предложението за провеждане на обучения, пряко свързани с административното обслужване. Предложенията на служителите в системата на НЗОК са на база прекия контакт с потребителите и препятствията, които самите те срещат при изпълнение на служебните си задължения.

Резултатите от извършените консултации със служителите, са обобщени и предложенията ще бъдат предвидени при предприемане на последващи действия за повишаване на качеството на административното обслужване в НЗОК през 2021 година.

### **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 не се съобщава за постъпили сигнали и жалби свързани пряко с качеството на административното обслужване. В ЦУ на НЗОК са постъпили 15 (петнадесет) жалби и 2 (два) сигнала, свързани пряко с предоставяните административни услуги, а именно забавянето на формуляри за завършени здравноосигурителни периоди в друга държава, затруднение при свързване с обявените телефони за връзка с НЗОК, забавяне на протокол за скъпоструващи лекарства.

Многократно, в получени запитвания и искания на информация за предоставяните от НЗОК административни услуги, потребителите изразяват похвали към служителите – писмено, устно при посещение в центровете за административно обслужване и при провеждане на телефонни разговори.

Постъпилите сигнали, жалби и предложения са обсъдени, анализирани и са предприети необходимите действия по компетентност, за което са уведомени подателите.



#### **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 три приемни:

- Две, на ул. „Кричим“ № 1, в които се консултират потребителите при заявяване на услуги за лечение в чужбина, както и за издаване на документи свързани с правилата за координация на системите за социална сигурност. Осигурени са утвърдени образци на заявления и документи, които се попълват от заявителите. Експертите от специализираната дирекция оказват съдействие и дават разяснения на потребители с цел правилно заявяване на необходимата административна услуга, респективно получаването на бърз и качествен резултат.

- Една, на ул. „Любата“ № 15, за консултации на граждани и юридически лица, потребители на административни услуги.

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

#### **2.2.6. Анализ на медийни публикации.**

През 2020 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 2020 г. и след обобщаване на резултатите се налага извода, че качеството на административното обслужване в системата на НЗОК е на добро 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.**

На база получените резултати от обратната връзка с потребителите през 2021 г. ще бъдат предприети допълнителни мерки, свързани с повишаване качеството на административното обслужване. Служителите и експертите в системата на НЗОК ще продължат да поддържат открит диалог с потребителите на административни услуги и да работят професионално и отговорно за повишаване качеството на административното обслужване.