МИНИСТЕРСТВО НА ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО

ЦЕНТЪР ЗА АСИСТИРАНА РЕПРОДУКЦИЯ

75-11/23.02.2026

УТВЪРЖДАВАМ: /П/

Iskra Docheva Peeva-Kyurkchieva

Digitally signed by Iskra Docheva Peeva-Kyurkchieva
Date: 2026.02.23 16:41:40 +02'00'

Д-Р ИСКРА ПЕЕВА-КЮРКЧИЕВА
ДИРЕКТОР НА ЦЕНТЪР ЗА АСИСТИРАНА РЕПРОДУКЦИЯ

Г О Д И Ш Е Н Д О К Л А Д

за оценка на удовлетвореността на потребителите
от административното обслужване
в Център за асистирана репродукция през 2025 г.

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.

В административното обслужване са включени всички седем служители на ЦАР, в това число и директора на ЦАР. Гражданите имат пряк контакт чрез звеното за административно обслужване. Всички служители според компетентността си участват в съставянето на отговори на постъпилите писмени запитвания.

В оценката на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в Център за асистирана репродукция през 2025 г. основно се оценяват процесите по предоставяната административна услуга - организационно и финансово подпомагане на български граждани и лица по чл. 83, ал. 1 и 3 от Закона за здравето с безплодие, лечимо преди всичко с методите на АРТ и по-конкретно чрез ин витро оплождане за извършване на дейности по асистирана репродукция в лечебни заведения в Република България, постъпилите запитвания, жалби и сигнали и статистическите резултати - брой обработени заявления, време за реакция.

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 01.01.2025 г. – 31.12.2025 г.

През 2025 г. са приети общо 5284 заявления за организационно и финансово подпомагане със средства на ЦАР. На 4285 заявители са издадени 5373 заповеди за организационно и финансово подпомагане, вкл. 57 заповеди с отказ – средно по 448 заповеди на месец.

При прилагане на методите за обратна връзка за оценка 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.

Главната цел на измерването на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги за 2025 г. е поддържане на постигнатите високи нива на удовлетвореност на потребителите, прозрачност и публичност в работата на ЦАР.

Основните цели на проучването са:

1. Изследване организацията на административното обслужване в ЦАР и управлението на неговото качество, 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 регламентираните срокове;

 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 ЦАР.

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 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 01.01.2025 г. – 31.12.2025 г.

Провеждане на анкетно проучване

Анкетното проучване касае периода 01.01.2025 г. – 31.12.2025 г. чрез попълване на анкетна карта по образец при посещение на място в Центъра за административно обслужване на ЦАР и чрез онлайн попълване на уеб-базиран формуляр директно на интернет страницата на ЦАР. Анкетата е достъпна за всеки, независимо дали е заявил услуга или не. Чрез конкретни въпроси е предвидено изследване на спазването на стандартите за качество на административното обслужване, заложени 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) от предоставяните услуги. 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.

Анализ на резултатите от измерването на удовлетвореността

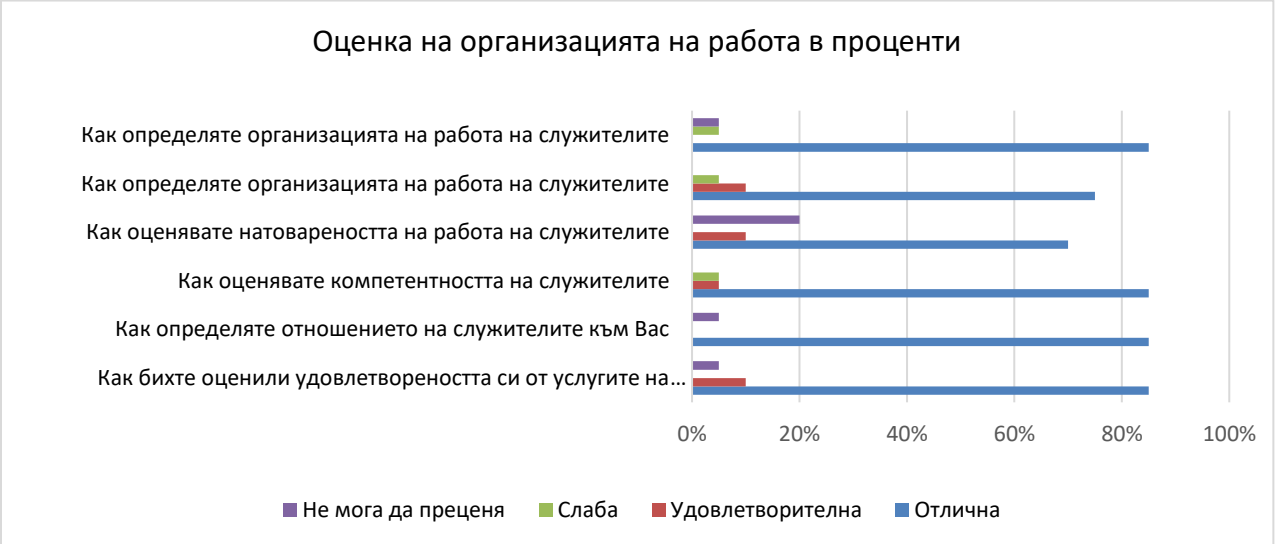
Количествен анализ на обратната връзка

В периода януари – декември 2025 г. са попълнени 20 анкети и допълнително е извършен анализ на похвали и сигнали, постъпили на електронната поща на ЦАР.

От анкетираните граждани 90 процента са жени - кандидати са организационно и финансово подпомагане; работещите са 90 % от всички анкетирани; 20 % са живели в чужбина, всички ползват мобилен телефон, компютър, интернет, електронна поща.

Анализ по основни показатели за оценка:

Графика: Оценка на организацията на работа според попълнените анкети на потребителите на административни услуги в проценти



Осемдесет и пет процента от анкетирани оценяват удовлетвореността си от предоставяните услуги като отлична, една анкета е със слаба оценка по отношение на удовлетвореността от предоставяните услуги и една анкета е с отговор „не мога да преценя“.

Деветдесет и пет процента от анкетирани са посетили ЦАР по повод подаване/получаване на документи, 10 процента от тях – освен подаване, също и за консултации с упълномощени представители на ЦАР.

Четиридесет процента от анкетираните са посетили ЦАР за първи път. Те са получили информация за дейността на ЦАР основно от лечебните заведения – 60 %; от интернет – 20%, от познати – 30 %.

При посещението си в ЦАР, 75 процента от анкетираните отговарят, че са чакали по-малко от 10 минути докато ги приемат и са обслужени в рамките до 10 минути; 20 процента от анкетираните отговарят, че са чакали до 20 минути. Десет процента (двама анкетирани) отговарят, че са обслужени за повече от 20 минути.

По отношение на организацията на работа, анкетираните я оценяват като отлична – 75% и удовлетворителна – 10 %.

Анкетираните оценяват удовлетвореността си от предоставяните услуги като отлична – 85 процента и удовлетворителна – 10 процента.

Достъпност и информация:

Гражданите са доволни от предоставената им предварителна информация, като я определят като пълна, точна и ясно описана. Анкетираните определят предварително предоставената информация за дейността на ЦАР като „ясна и лесноразбираема“ – 90%. Само 15 % считат, че им е необходима допълнителна информация. Анализът показва, че публикуваните указания за кандидатстване значително намаляват грешките при попълване на заявленията.

Срокове за обслужване:

Времето за издаване на заповед за финансово подпомагане е до 30 дни след датата на кандидатстване, което е в пълно съответствие със законовите срокове и респондентите изразяват висока удовлетвореност от скоростта на административния процес.

Отношение и компетентност:

Оценката на анкетираните за отношението и компетентността на служителите е висока – 85 процента я определят като „отлична“, 5 процента не могат да определят отношението на служителите. Служителите, които ги обслужват, са отзивчиви, любезни и компетентни, отговаря на въпроси и съдействат с готовност. Те създават атмосфера на добронамереност и съпричастност към въпросите и проблемите на потребителите. Потребителите акцентират върху „емпатичното отношение“ и „експертната помощ“ при разясняване на специфичните медицински изисквания.

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.

Провеждане на консултации със служителите

Консултациите със служителите, като метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите, е проведен в периода 01.01.2025 г. – 31.12.2025 г. За прилагането на този метод са обсъдени впечатленията на служителите 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.

Споделеното общо впечатление съвпада с отчетените резултати - скъсен период 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 01.01.2025 г. – 31.12.2025 г. Методът е осъществен чрез провеждане на телефонни разговори от служители при спазване на разработен 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, 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

За измерването на удовлетвореността на гражданите, освен анкетното проучване се извършва и анализ на жалбите, похвалите и сигналите, постъпили през деловодната система на ЦАР. 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 01.01.2025 г. – 31.12.2025 г. Начинът на документиране на провеждането на метода е преглед, подбор, анализ на информация за вида на постъпилия документ, 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 2025 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 изказват задоволство от организацията и начина на работа на служителите на ЦАР, което е показател за удовлетвореността им от административното обслужване.

Анализ на предложения

На потребителите на административни услуги е предоставена възможност да отправят своите предложения, 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

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 2025 г. в ЦАР няма постъпили сигнали за нерегламентирани и корупционни практики, касаещи административното обслужване в ЦАР.

Анализ на медийни публикации

От началото на 2025 г. до 31 декември 2025 година редовно се извършва медиен мониторинг, фокусиран върху административното обслужване и дейността на ЦАР.

През 2025 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 2025 г. бяха планирани дейности, свързани с анализ и начини за приложимост на метода. Членовете на Обществения съвет към ЦАР са запознати с резултатите от дейността и успеваемостта на клиниките и с необходимостта поне веднъж годишно да се включват за обсъждане удовлетвореността от административното обслужване. Резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите са публикувани на интернет-страницата на ЦАР.

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.

2. УПРАВЛЕНИЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ПРЕЗ 2025 г.

През 2025 г. 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.

През 2025 г. се изпълняваха въведените практики, свързани с електронния обмен на документи, електронна поща и скъсения срок за отговор на запитвания, получени на електронната поща на ЦАР.

В секция „Административно обслужване“ 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.

През 2025 г. 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, поддържаме въведената практика за изготвяне на отговор на писмата, получени на електронната поща, в максимално кратък срок.

3. ИДЕНТИФИЦИРАНИ СЛАБИ СТРАНИ И ПРЕДИЗВИКАТЕЛСТВА:

Въпреки общата висока оценка, малка част от потребителите споделят трудности за телефонна връзка в пикови часове или нужда от по-детайлно разясняване на критериите за одобрение за организационно и финансово подпомагане.

4. ИЗВОДИ:

Анализът на данните сочи стабилна тенденция на доверие към администрацията на ЦАР. Системата за управление на качеството работи ефективно, като се наблюдава устойчиво поддържане на нивата на удовлетвореност спрямо предходния отчетен период.

4. ПРЕДЛОЖЕНИЯ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Въз основа на извършения анализ и идентифицираните области за развитие, се предлагат следните конкретни мерки и насоки за подобряване на административното обслужване:

Дигитализация и проследимост: Утвърждаване на процеса на връчване на издадените заповеди на ЦАР в Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ), за да се минимизира нуждата от физическо присъствие при получаване на заповеди.

Увеличаване на месечните актуализации в модула за онлайн проверка на статуса на заявлението по входящ номер директно през официалния сайт на ЦАР (минимум два пъти месечно), за да се намали телефонният трафик към администрацията.

Информационна осигуреност: Предоставяне на допълнителни указания за правилно попълване на комплекта документи за кандидатстване, с цел намаляване на процента на заявления с формални пропуски.

Оптимизиране на сайта на ЦАР с разработване и поддържане на секцията „Често задавани въпроси“ (FAQ) на база на най-честите запитвания, получени на електронната поща на ЦАР през последната година.

Повишаване на клиентската удовлетвореност: Провеждане на специализирано обучение за служителите на „предна линия“ на тема „Комуникация с потребители в специфично емоционално състояние“, предвид чувствителния характер на услугите по асистирана репродукция.

Обсъждане на възможността за въвеждане на QR кодове на гишетата за обслужване, които да водят директно към електронната форма на анкетата, за да се увеличи представителността на извадката.

Организационни подобрения: Оптимизиране на вътрешните работни процеси чрез дигитален документооборот за проверка на медицинската документация.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Административното обслужване е един от ключовите външни белези за ефективното функциониране на всяка администрация и за успешното приложение на принципите на доброто управление. Анализът на организацията на процеса по предоставяне на административни услуги в ЦАР показва желаната ефективност за осъществяване на основните цели на администрацията – предоставянето на обслужване, съобразено с интересите на потребителите, като административното обслужване в ЦАР се извършва в пълен обем, при постигнати индикатори за изпълнение и в определените срокове, при висока удовлетвореност на потребителите на административни услуги.

Обработените и анализирани резултати показват, че създадената организация на работа, допълнена от компетентното съдействие на служителите, отговорни за предоставянето на административните услуги, позволяват бързото и пълноценно ориентиране на потребителите за процеса на обслужване и водят до тяхната обща удовлетвореност.

Като цяло потребителите на административни услуги са удовлетворени от обслужването, като го считат за качествено, както и че услугите се предоставят по отзивчив, прозрачен и ефективен начин. В подкрепа на този извод е и фактът, че не са постъпвали жалби и сигнали по отношение на административното обслужване.

От получената обратна връзка (информация) през 2025 година, може да се направи извода, че ЦАР спазва всички критерии за законосъобразно, добросъвестно и отзивчиво административното обслужване и ще продължава да работи за поддържане на добрите практики в обслужването и за оптимизиране на административния процес, с цел удовлетворяване на потребителите на административни услуги.

В изпълнение на поставените цели за непрекъснато повишаване качеството на предоставяните административни услуги и повишаване на удовлетвореността на потребителите, и през 2026 г. ЦАР ще продължи ефективно да прилага механизмите за обратна връзка, и при осъществяване на непрекъснат мониторинг, контрол и подобряване на дейностите, да гарантира на гражданите едно високо ниво на административно обслужване.

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

През 2026 г. ЦАР ще продължи да насърчава предоставянето на обратна връзка с потребителите, ще търси тяхното мнение и ще продължи да предоставя на потребителите актуална и подробна информация. 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.