



ГОДИШЕН ДОКЛАД  
ЗА  
ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ  
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ДЪРЖАВНА АГЕНЦИЯ ЗА  
БЕЖАНЦИТЕ ПРИ МИНИСТЕРСКИЯ СЪВЕТ ПРЕЗ 2020 г.

1. Увод

Настоящия доклад е изготвен, съгласно разпоредбите на чл. 24, ал. 6, 7 и 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО), при спазване на установените принципи в Административнопроцесуалния кодекс, Закона за администрацията, Кодекса за поведение на служителите в държавната администрация, Наредбата за административното обслужване и Хартата на клиента на ДАБ при МС.

Държавната агенция за бежанците при Министерския съвет е агенция със специална компетентност в областта на прилагането на държавната политика за предоставяне на международна закрила в Република България. Агенцията прилага стандартите за прием, настаняване и провежда производство за предоставяне на статут на гражданите на трети страни, търсещи международна закрила, като прилага международни актове в областта на бежанското право и националното законодателство.

Административните услуги, предоставяни от ДАБ при МС и вписани в Регистъра на административните услуги са „№ 1909 Издаване на служебна бележка за платени здравни осигуровки на чужденец, търсец закрила в Република България“, „№ 2724 Издаване на удостоверение, заместващо официалните документи, издавани на чужденци от или чрез органите в техните страни“, както и такива, предоставяни от всички администрации – „2 Предоставяне на достъп до обществена информация“, „2133 Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП 3)“, „2134 Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2)“.

В Агенцията 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 ДАБ при МС. 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.

Главната цел на проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги е повишаването на качеството на административното обслужване в ДАБ при МС, с насоченост към всички потребители на услуги.

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

При прилагане на методите за обратна връзка и при изследване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване в ДАБ при МС се спазват изискванията, предвидени в НАО и Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, приета с РМС № 246/10.04.2020г., Хартата на клиента и Вътрешните правила за административно обслужване.

В изпълнение разпоредбите на Наредбата за административното обслужване през м.ноември 2020г. се предприеха действия по заявяване на заличаване на административни услуги предоставяни от ДАБ при МС.

Тези действия бяха резултат и от изпълнението на Решение № 704/05.10. 2018г. на МС за предприемане на мерки за трансформация на модела на административно обслужване в Република България и прилагането на предвидените в него мерки, както и от приетите изменения в Закона за убежището и бежанците, влезли в сила през месец октомври /Дв.бр.89 от 16.10.2020г./. Така от вписаните от ДАБ при МС в Административния регистър 7 на брой услуги от м.ноември фигурират 4 броя услуги, описани по-горе в текста.

### **2.1. Методи за обратна връзка, използвани за извършване оценка на удовлетвореността на потребителите.**

Измерването на удовлетвореността на потребителите в ДАБ при МС се осъществява чрез използване и прилагане на следните задължителни методи за обратна връзка, посочени в чл. 24, ал. 2 на НАО:

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.

6. Използват се и следните допълнителни методи, предвидени в чл. 24, ал. 2 на НАО:

6.1. провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи;

6.2. осигуряване на приемно време за граждани и организации;

6.3. анализ на вторична информация.

Прилагането на методи 1, 2, 3 и 6 позволява изследване на различни елементи на удовлетвореността по инициатива на администрацията на ДАБ при МС. Метод 4 е обратна връзка, получена по инициатива на потребителите. Методи 5 и 6.1 и 6.2. позволяват изследване на удовлетвореността от източници, различни от служителите и потребителите.

Като основен подход при търсене на обратна връзка от потребителите се прилага подходът на непрекъснато оценяване, тъй като при него се търси обратна връзка от индивидуални потребители в процеса на обслужването – по време на предоставянето на услугата, или непосредствено след това. Този подход, като част от стандартната дейност на всяка администрация е най-приложим и адекватен, с оглед особеностите в работата на агенцията и спецификата на категорията потребители.

## **2.2 Извършване на анкетно проучване**

Отчитайки от една страна факта, че основните потребители на административните услуги на ДАБ при МС са чужди граждани, търсещи международна закрила и от друга - спазване въведената извънредна епидемична обстановка и необходимостта от предприемане на засилени мерки, свързани с осигуряване на безопасна среда за лицата настанени в териториалните поделения на ДАБ при МС не е проведено планираното анкетно проучване по т.1, ал.2 от чл. 24 на НАО.

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

Провеждането на консултации със служителите за 2020г. се планира и приложи в следните направления:

- На провежданите регулярни работни срещи в звената, отговорни за организацията на административното обслужване в ДАБ при МС, се поставят за обсъждане получената неофициално/устно информация от потребителите при контактите с тях, като се набелязват дейности при констатирани пропуски и др.;
- Изследване организацията на административното обслужване и управлението на качеството му, във връзка с промените в НАО и идентифициране на дейности за подобрене.

На работните срещи се обърна внимание на това, че техническото функциониране и поддръжка на официалната електронна поща, е от първостепенна важност за гарантиране получаването и пълнотата на всички електронните документи, изпращани на официалния електронен адрес на ДАБ при МС.

#### **2.4. Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“.**

Във връзка с въведена през 2020 г. извънредната обстановка, свързана с разпространението на COVID-19, и предприетите противоепидемични мерки, наблюдението по метода „таен клиент“ е проведено чрез провеждане на телефонни разговори със служители осъществяващи административното обслужване в ДАБ при МС.

Изследвани са стандартът за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори и стандартът 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.

#### **2.5. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали.**

Методът се прилага за:

- Постъпили сигнали и предложения във връзка с административното обслужване (съгласно Глава осма от АПК) в ДАБ при МС;
- Постъпили жалби по въпроси, представляващи законен интерес на потребителите, във връзка с определено поведение/фактическо положение на административното обслужване и съдържащите се в тях искания/молби за отстраняване на посочени нередности;
- Постъпили похвали по различни канали в агенцията, като изказано одобрение/положителен отзив за организацията на административното обслужване.

Съгласно подадената отчетна информация от дирекциите, предоставящи административни услуги и ръководителят на инспектората на агенцията, през 2020г. не са постъпвали сигнали и предложения, относно поведение/обстоятелство на административното обслужване, съгласно Глава осма от АПК. Не са идентифицирани и жалби в тази област.



Постъпилите похвали за служителите и за организацията на административното обслужване са: устни, по телефон, чрез електронната поща – за доброто отношение на служителите, контактували с тях във връзка с административното обслужване и бързата реакция при регистриране и отговор за входящ номер, както и писмено - благодарствено писмо към служителите в ПМЗ Враждебна, което е регистрирано в електронната деловодна система.

Изводите, които могат да се направят от получените резултати са, че отношението към административното обслужване, предоставяно от ДАБ при МС е положително. Не се формулират допълнителни изводи/препоръки.

## **2.6. Анализ на медийни публикации.**

Наблюдението включва национални медии, радио, телевизия, печатни издания, информационни агенции, онлайн издания, социални мрежи и други, след прецизен подбор, за да се установи нагласата на потребителите и тяхната удовлетвореност от административното обслужване.

Методът се използва за да се реагира, при необходимост, веднага на конкретни публикации, относно качеството на административното обслужване.

Приети са вътрешни правила за организацията на публикуването на информация на интернет страницата на ДАБ при МС.

През 2020г. не са идентифицирани медийни прояви, акцентирани на административното обслужване в агенцията. Не се формулират допълнителни изводи/препоръки по тази мярка.

## **2.7. Провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи.**

Консултациите с представители на гражданското общество са заложили, като един от принципите при осъществяване на дейността на администрациите.

Провеждането на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни съвети, работни групи и други осигуряват необходимата координация при провеждане на държавната политика в областта за предоставяне на международна закрила в Република България.

ДАБ при МС провежда регулярни координационни срещи с представители на международни и неправителствени организации, работещи в сферата на международната закрила. На тези координационни срещи могат да бъдат поставени и въпросите за

организацията на административното обслужване и за удовлетвореността от предоставяните административни услуги.

Не се формулират допълнителни изводи/препоръки. През 2021г. следва да се продължи с дейностите по изпълнение на метода.

## **2.8. Анализ на вторична информация.**

За прилагането на метода се използва анализиране на налична актуална и пълна информация (документи в публичното пространство или получени в ДАБ при МС), създадена в Агенцията 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.

През 2020 г. е направено проучване на Доклад за състоянието на администрацията през 2019 г. приет с РМС № 326 на Министерския съвет от 14 май 2020 г., Годишен доклад за достъп до информация в България, Доклад за изпълнение на задълженията на администрациите по Наредбата за Административния регистър, Годишен доклад на омбудсмана, като национален превантивен механизъм 2020 г. При извършения мониторинг не са констатирани пропуски по отношение на административното обслужване.

През 2020г. методът се прилага регулярно,като са изпълнени планираните дейности. През 2021г. да се продължи с изучаването на вторичната информация, като полезните идеи се обсъждат и при необходимост прилагат.

## **3. Управление на удовлетвореността на потребителите.**

През 2020 година, с оглед подобряване на административното обслужване са предприети съответните действия, в съгласно действащата нормативна уредба и методите за измерване на удовлетвореността на потребителите, както следва:

- В деловодната система „АКСТЪР ОФИС“ е внедрен модул за получаване, изпращане и автоматизирано завеждане на входящите електронни съобщения „АКСТЪР МЕЙЛ КЛИЕНТ“. При регистриране на документа се изпраща отговор на подателя с номера и дата на регистрация.
- Работа със система за електронно връчване /е-връчване/ позволява изпращане, получаване и съхраняване на електронни документи за/от публични органи, физически и юридически лица. Комуникацията чрез системата за е-връчване замества класическия метод за доставка на писма и има приложение основно при осъществяване на административните услуги предоставяни от всички администрации.
- Подобро е обслужването на потребителите по телефона;

- Актуализиране на заявените и вписани в Административния регистър предоставяни от ДАБ при МС административни услуги;
- Изготвени и утвърдени със Заповед № РД- 05-314/29.05.20г. за Правила за въвеждане на новоназначените служители в ДАБ при МС;
- Изготвени и утвърдени със Заповед № РД- 05- 512/28.08.2020г. за Вътрешни правила за организацията на публикуването на информация на интернет страницата на ДАБ при МС;
- Изготвена и утвърдена със Заповед РД05-159/09.03.2020г. за актуализиране на Хартата на клиента на ДАБ при МС;
- Въвеждане на методите за обратна връзка и изследване на удовлетвореността;
- В рамките на изпълнявания от ИПА проект „Въвеждане на общата рамка за оценка (CAF) в българската администрация“ е извършена външна оценка на ДАБ при МС, относно прилагането на модел CAF въз основа на Националните правила за външна обратна връзка, която оцени усилията на агенцията за правилно и качествено прилагане на модела. През 2021 г. ДАБ при МС ще бъде удостоена с етикет „Ефективен CAF потребител“ на специална тържествена конференция.

Получаването на информация от обратна връзка с партньорите и потребителите на услуги, които заявяват или ползват административно обслужване чрез заявления/искания за предоставяне административни услуги допринася за повишаване на процесите за формиране, изпълнение, мониторинг и устойчиво развитие на административното обслужване.

В резултат, на което се обективира и необходимостта от предприемане на действия по трансформиране на заявените и вписани в Административния регистър административни услуги предоставяни от ДАБ при МС, като вътрешно-административни, с цел подобряване на предоставяното административно обслужване.

Чрез разработените механизми за обратна връзка се създават предпоставки за постигане на отговорно, прозрачно прилагане на политики, получаване на оценка за работата и идеи за повишаване на ефективността и ефикасността на прилагане на държавната политика за предоставяне на международна закрила в Република България.

Евгени Цветков,

и.д. Главен секретар на ДАБ при МС