

ГОДИШЕН ДОКЛАД
ЗА
ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ДЪРЖАВНА АГЕНЦИЯ ЗА
БЕЖАНЦИТЕ ПРИ МИНИСТЕРСКИЯ СЪВЕТ ПРЕЗ 2022 г.

1. Увод.

Настоящият доклад е изготвен и публикуван на интернет страницата на Държавна агенция за бежанците при Министерския съвет (ДАБ при МС) на основание чл. 24, ал. 8 във връзка с чл. 24, ал. 6 и 7 от Наредбата за административното обслужване (НАО).

Административното обслужване в ДАБ при МС се осъществява при спазване на принципите, заложи в Закона за администрацията и в Административнопроцесуалния кодекс и в съответствие с изискванията на НАО, Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, одобрена с Решение на Министерския съвет № 246 от 10.04.2020 г., Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в ДАБ при МС, утвърдени със заповед № РД05-218/29.04.2021 г. на председателя на ДАБ при МС и Харта на клиента, утвърдена със заповед № РД 05-159/09.03.2020 г. на председателя на ДАБ при МС.

ДАБ при МС предоставя една административната услуга, вписана в Регистъра на административни услуги – „№ 2724 Издаване на удостоверение, заместващо официалните документи, издавани на чужденците от или чрез органите в техните страни“.

2. Цели.

Действията на ДАБ при МС за измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги се ръководи от следните цели:

- подобряване достъпа до административните услуги и повишаване качеството им;
- улесняване гражданите при получаването на информация за услуги, необходимите заявления по образец и регламентирани срокове;
- предоставяне на заинтересованите лица на професионална консултация за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга;
- въвеждане на механизми за надеждна обратна връзка от потребителите и извличане на поука от направените коментари;

- повишаване качеството на крайния продукт;
- извършване, измерване и публикуване оценките за удовлетвореност на клиентите.

Административното обслужване в ДАБ при МС се осъществява при прилагане на принципите за законност, откритост, координация, отговорност, достъпност и гарантиране на основните права чрез:

- вежливост, любезност и отзивчиво отношение;
- равнопоставено отношение към всички потребители;
- конфиденциалност и опазване на личните данни;
- различни форми на достъп до административните услуги и информацията за тях;
- осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги;
- координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересувани от подобряване на административното обслужване в ДАБ при МС, с оглед осигуряван на еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;
- качество и правомерност на предоставените услуги;
- осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административно обслужване;
- надеждна обратна връзка;
- създаване и популяризиране на стандарти за качество на административното обслужване;
- периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;
- служебно събиране на информация и доказателствени средства.

Дейността по административно обслужване е обезпечена комуникационно и информационно. Организацията и дейността по административното обслужване се осъществява от дирекциите на общата и специализираната администрация и териториалните поделения на ДАБ при МС, съобразно функционалната им компетентност.

3. Измерване на удовлетвореността на потребителите.

Обществените нагласи и очакванията на потребителите на административни услуги към администрацията при административното обслужване допринасят за оптимизиране на процесите за формиране, изпълнение, мониторинг и устойчиво развитие на управлението.

Получаването на информация от обратна връзка на партньорите и потребителите на услуги, които заявяват или ползват административно обслужване чрез заявления/искания за предоставяне на административни услуги и разработените механизми за обратна връзка са необходими с оглед подобряване на работните процеси и постигане на отговорно, прозрачно

прилагане и преосмисляне на политиката в тази област. Получаване на оценка за дейността на ДАБ при МС, основана на полагане на усилия за повишаване на ефективността и ефикасността на прилагане на държавната политика за предоставяне на международна закрила в Република България и добрите европейски практики, е от съществено значение за последващите действия на ДАБ при МС с цел постигане на удовлетвореност на потребителите на услуги.

4. Методи за обратна връзка, използвани за извършване на оценка на удовлетвореността на потребителите.

Измерването на удовлетвореността на потребителите в ДАБ при МС се осъществява чрез използването и прилагането на методите за обратна връзка, посочени в чл. 24, ал. 2 на НАО.

Прилагането на някои от методите позволява изследване на различни елементи на удовлетвореността по инициатива на администрацията на ДАБ при МС, а на други - по инициатива на потребителите.

4.1. Извършване на анкетно проучване

Предвид на това, че основните потребители на административни услуги на ДАБ при МС са чужди граждани, търсещи международна закрила, се използват инструменти за ефективен и персонален подход за удовлетворяване на специалните им потребности в рамките на процедурата по приема и предоставяне на международна закрила.

Поради спазване на въведените епидемични мерки, свързани с осигуряване на безопасна среда за чуждите граждани, настанени в териториалните поделения на ДАБ при МС, динамичните миграционни процеси и усложнената обстановка в следствие на редица международни фактори, като инвазията в Украйна и милитализираните зони в страните от Близкия изток и дейностите извършвани в контекста на засилен миграционен натиск, като предоставяне на закрила и интегриране на стотици хиляди бежанци от зоните на конфликт, не беше проведено планираното проучване по чл. 24, ал. 2, т.1 от НАО.

4.2. Провеждане на консултации със служителите.

През периода от месец април до месец декември 2022 г. са проведени консултации със служителите, пряко ангажирани с административното обслужване, като метод за получаване на неформална обратна връзка.

На провежданите регулярни работни срещи в звената, отговорни за организацията на административното обслужване в ДАБ при МС, беше поставен акцент върху показателите за отчитане на време за обслужване, организация на процеса по обслужване, устно предоставяне на информация, отношението на служителите към потребителите, компетентността и достъпа

до различни канали за информация и установяване на евентуални пропуски, както и идентифициране на дейности за подобрене.

След консултации със служителите е констатирано, че потребителите предпочитат телефонни разговори за получаване на информация. Времето за обслужване в звената за административно обслужване в ДАБ при МС и получаването на исканата информация е в рамките на от 5 до 15 минути. Потребителите са доволни от предоставената информация и често изразяват благодарност устно или в писмена форма за отделеното време и компетентното съдействие.

4.3. Извършване на наблюдение по метода „таен клиент“.

Обект на наблюдение по метода „таен клиент“ през 2022 г. бяха експерти, пряко участващи в процесите по предоставянето на информация. Методът се прилага регулярно – по телефона от ръководителя на съответното звено за административно обслужване в ДАБ при МС, за проследяване цялостната организация на дейността. Общото впечатление от проведения надзор по този способ е положително. Служителите, с които е проведено наблюдението са любезни и отзивчиви при обслужването на потребителите, като се идентифицират при провеждането на телефонни разговори. Предоставената от тях информация е пълна и точна. Комуникацията е лесна и е на достъпен език. Познават се отделните етапи и процеси, свързани с услугите. Не са констатирани неизпълнения или пропуски в поведението на служителите и начините, по които функционират процесите при взаимодействие.

4.4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали.

В ДАБ при МС е осигурена възможност за подаване на сигнали, жалби, предложения и похвали на потребителите на административни услуги по електронен път и на интернет страницата на Агенцията. За отчетения период няма постъпили сигнали, предложения и жалби отнасящи се до административното обслужване и неговите аспекти.

След предоставена възможност за споделяне на впечатление, потребителите не съобщават за нередности в организацията и изпълнението на служебните задължения в звената за административно обслужване на ДАБ при МС. Това е положителен индикатор за удовлетвореност на потребителите от административното обслужване.

В получените по електронна поща похвали от граждани и организации се открояват аспекти от административното обслужване, като бързо предоставяне на актуална информация и оказване на компетентно съдействие от служителите на Агенцията.

4.5. Анализ на медийни публикации.

През 2022 г. е извършен мониторинг чрез проследяване на медийните публикации и на медийното отражение, като източник на обратна връзка по теми, отнасящи се до административното обслужване на граждани и административната дейност на ДАБ при МС.

За целта на медийния анализ са обхванати 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 и регулаторните режими на Агенцията.

След направения обзор не са констатирани проблеми и несъответствия, засягащи качеството на административното обслужване в ДАБ при МС. Анализ е направен на база присъствието на дадена тема в медиите и контекста, в който е представена темата свързана с дейността на ДАБ при МС, засягаща конкретно административното обслужване.

Методът се използва с цел адекватно и своевременно реагиране на конкретни публикации относно качеството на административното обслужване в ДАБ при МС и предприемане на незабавни действия за подобрене при необходимост.

ДАБ при МС се стреми устойчиво да поддържа институционална идентичност на интернет страницата, която е ориентирана към потребителя и е с безпрепятствен, пряк и постоянен достъп с ясна навигация и съдържание. Структурата и съдържанието на интернет страницата са насочени към заинтересованите страни с осигуреност, последователност и функционална прозрачност с лесен достъп до информацията, статични и динамични данни, за целите на доброто административно обслужване на потребителите, съобразено с принципите на откритост, прозрачност и достъп. През отчетения период са предприети действия за усъвършенстване на интернет страницата на Агенцията с подобрена визия и функционалност.

В периода 1 април – 10 юни 2022 г. Програма „Достъп до информация“ прегледа и оцени интернет страниците (в т.ч. и на ДАБ при МС) на 563 административни структури на изпълнителната власт на централно, териториално и местно ниво, публичноправни субекти и независими органи на власт Според Гражданския одит на рейтинга на активната прозрачност за 2022 година, ДАБ при МС е на второ място по прозрачност от държавните агенции. Агенцията се изкачва с една позиции спрямо 2021 г.

4.6. Провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи.

Провеждането на консултации със заинтересованите 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 използва методи за консултация, за да осигури съгласуваност и лесен достъп до информацията за консултацията, документите на проекти на нормативни актове се публикуват на Портала за обществени консултации, както и на интернет страницата на Агенцията.

Осигуряването на обратна връзка към заинтересованите страни чрез консултации е важен процес за по-открит диалог, прозрачност и информираност при разработване и прилагане на политики и законодателството.

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 въпроси за организацията на административното обслужване и за удовлетвореността от предоставените административни услуги. За отчетения период не са постъпили запитвания свързани с административното обслужване. Не се формират изводи/препоръки. Оценява се положително предоставената им възможност за използването на различни канали за достъп до услугите. През 2023 г. следва да се продължи с дейностите по изпълнение на метода.

4.7. Анализ на вторична информация.

За прилагане на метода за анализ на вторичната информация във връзка с административното обслужване, ДАБ при МС извършва мониторинг на източници на информация като документи, анализи, отчети, доклади, изследвания и други материали.

През 2022 г. е направен преглед на Годишния доклад на омбудсмана за 2022 г. като национален превантивен механизъм и документи в публичното пространство или получени в ДАБ при МС. При извършения мониторинг не са констатирани пропуски по отношение на административното обслужване.

5. Управление на удовлетвореността на потребителите.

В ДАБ при МС са създадени условия за ефективност при предоставянето на административно обслужване. Малка част от потребителите на административни услуги проявяват активност да дават целенасочена оценка на предоставянето от Агенцията административно обслужване, въпреки обстоятелството, че достъпът до средствата за обратна връзка е свободен. Независимо от това, въз основа на информацията от преките впечатления на служителите, ангажирани с административното обслужване и при отчитане на положителните отзиви от потребителите и липси на сигнали за нередности, може да се направи извод, че ДАБ при МС спазва всички изисквания за законосъобразно, добросъвестно

и безпристрастно административно обслужване, с качество на добро ниво. Осигурени са бърз и лесен достъп до информация. Служителите в ДАБ при МС работят с висок професионализъм и отзивчивост и спазване на нормативните и етични норми.

В условията на извънредна ситуация, породена от военния конфликт в Украйна и увеличаването на бежанския натиск към територията на Европейския съюз, безпрецедентно даде отзвук и в Република България. В ДАБ при МС се предприеха множество оперативни и координационни действия за създаване на работещи механизми за посрещане на възникналите предизвикателства и преодоляване на проблемите. Входящата кореспонденция на официалния имейл адрес на агенцията се повиши драстично и част от служителите отговарящи за административното обслужване бяха ангажирани да отговарят на постъпили запитвания ежедневно. В Агенцията се организира временно да функционира Дежурен център (Call Centre) с две „горещи телефонни линии“ за контакт. Служители предоставяха навременна и актуална информация, отговаряха на устни и писмени запитвания както на гражданите на Украйна, така и на други заинтересовани граждани, институции по различни въпроси.

Стремежът на всеки служител е да обслужва всеки потребител на услуги бързо, точно, компетентно, вежливо и с отговорност. Предвид изложеното, дейностите по административно обслужване на потребителите на услуги, предоставяни от ДАБ при МС, като отговорна администрация, са извършени при спазване на заложените в относимите административни актове принципи и изисквания, както и при спазване на задължителните и етични стандарти за качество на обслужването.