

**ГОДИШЕН ДОКЛАД**  
**ЗА**  
**ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ**  
**АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ДЪРЖАВНА АГЕНЦИЯ ЗА**  
**БЕЖАНЦИТЕ ПРИ МИНИСТЕРСКИЯ СЪВЕТ ПРЕЗ 2023 г.**

## **1. УВОД**

Настоящия доклад е изготвен и публикуван на интернет страницата на Държавна агенция за бежанците при Министерския съвет съгласно разпоредбите на чл. 24, ал. 6, 7 и 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО).

През 2023 г. административното обслужване в ДАБ при МС се осъществи в съответствие с изискванията на НАО приета с ПМС № 246/2006 г. (нормативни промени с ПМС № 14/2020 г. обн. в ДВ., бр. 9 от 31.01.2020 г.), Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, приета с РМС № 246/10.04.2020 г. и при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията и в Административнопроцесуален кодекс (АПК), както и ръководейки се от Вътрешни правила за организацията на административното обслужване в ДАБ при МС утвърдени със заповед № РД05-218/29.04.2021 г. от председателя на ДАБ при МС и Харта на клиента заповед № РД 05-159/09.03.2020 г.

Административната услуга, предоставяна от ДАБ при МС и вписана в Регистъра на административни услуги е *„№ 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 и юридическите лица при получаването на информация за услуги, необходимите заявления по образец и регламентирани срокове;

- предоставяне на заинтересованите лица 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 при различните административни услуги;
- извършване, измерване и публикуване оценките за удовлетвореност на клиентите.

Административното обслужване в ДАБ при МС се осъществява при оптимално спазване на изискваният и 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 административно 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, осъществява се в пълен обем. Организацията и дейността по осъществяване на административно обслужване на физически и юридически лица 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 очаквания на потребителите на административни услуги към администрацията при административното обслужване допринася за повишаване 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 необходимост за подобряване на работните процеси и постигане на отговорно, прозрачно прилагане и преосмисляне на политиката в тази област. Получаване на оценка за работата, базирайки се на идеи за повишаване на ефективността и ефикасността на прилагане на държавната политика за предоставяне на международна закрила в Република България и добрите европейски практики е ключов момент в действията на ДАБ при МС за удовлетвореността 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 следните задължителни методи за обратна връзка, посочени в чл. 24, ал. 2 на НАО:

1. извършване на анкетно проучване;
2. провеждане на консултации със служители;
3. извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
4. анализ на сигналите, 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 консултативните органи;
  - 6.2. осигуряване на приемно време за граждански 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, 6.1 и 6.2. позволяват изследване на удовлетвореността от източници, различни от служители и потребители.

#### **4.1. Извършване на анкетно проучване**

Отчитайки факта, че основните потребители на административни услуги на ДАБ при МС са чужди граждани, търсещи международна закрила и извършването на множество специфични дейности произтичащи от статута на Агенцията, която е специална компетентност в областта на прилагането на държавната политика за предоставяне на международна закрила в Република България, се използват инструменти за ефективен и персонален подход за удовлетворяване на специалните потребности на лица търсещи закрила, в рамките на приема и процедурата. Поради динамичните миграционни процеси и усложнената обстановка в следствие на редица международни фактори, като инвазията в Украйна и милитализираните зони в страните 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, както и липсата на достатъчно преводачи от специфичните езици ползвани от Агенцията, не беше проведено планираното проучване по т. 1, ал. 2 от чл. 24 на НАО.

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

През периода от месец януари до месец декември 2023 г. са проведени консултации със служителите пряко ангажирани с административното обслужване, като метод за получаване на неформална обратна връзка.

Акцентът на провежданите регулярни работни срещи в звената, отговорни за организацията на административното обслужване в ДАБ при МС е свързан с 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 информацията и установяване на евентуални пропуски, както и идентифициране на дейности за подобрене. Изследваните

показатели свързани с осигуряването на ефективно и качествено административно обслужване и направените изводи са за компетентност, отзивчивост и любезно отношение.

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 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. През 2023 г. са получени и регистрирани писмени похвали за определени служители оказали бърза подкрепа в предоставяне на информация, като е отбелязано професионализъм, внимание, изключителна любезно отношение, което кореспондира с висока удовлетвореност на потребителя и отговаря на принципите на поведение на държавните служители съгласно Кодекса на поведение на служителите в държавната администрация.

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

Обект на наблюдение по метода „таен клиент“ през 2023 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 отделни 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 2023 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.

През изтеклата година 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 засягащи 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. Извършване на медийно наблюдение и анализ за определен период от време на тема с медиен интерес.

ДАБ при МС се стреми устойчиво да поддържа институционалната 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 отчетния период се предприеха действия за усъвършенстване на интернет страницата на Агенцията с подобрена визия и функционалност.

#### **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 обществено са публикувани на Портала за обществени консултации. През 2023 г. е проведена консултация за приемането на проект на Решение на Министерския съвет действието на временната закрила на разселените лица от Украйна на територията на Република България се удължава с една година, считано до 4 март 2024 г., в съответствие решението на Европейската комисия за удължаване действието на Директивата за временна закрила и проект на Решение на Министерския съвет за изменение на Решение № 642 на Министерския съвет от 4 август 2016 г. за утвърждаване на образци на регистрационни карти, които се издават от Държавната агенция за бежанците при Министерския съвет.

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 отчетния период не са постъпили запитвания свързани с административното обслужване. Не се формират изводи/препоръки. Оценяват положително предоставената им възможност за използването на различни канали за достъп до услугите. През 2024 г. следва да се продължи с дейностите по изпълнение на метода.

#### **4.7. Анализ на вторична информация**

Анализът на вторични данни има многобройни предимства определянето на целта и изследователският подход са основните градивни елементи. Предимството на вторични данни е че са достъпни и публични.

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 2023 г. е направен преглед на Доклад на омбудсмана като национален превантивен механизъм 2023 г. и документи в публичното пространство или получени в ДАБ при МС. При извършения мониторинг не са констатирани пропуски по отношение на административното обслужване.

#### **5. Планирани бъдещи действия**

Въз основа на отразените по-горе констатации са планирани следните бъдещи действия за подобряване на административното обслужване:

- Продължаване извършването на наблюдения по метода „таен клиент“ и провеждането на консултации със служителите като допълнително въведени методи за обратна връзка и изследване на удовлетвореността на потребителите;
- Регулярно актуализиране на рубрика на интернет страницата на ДАБ при МС;
- Мониторинг на публикациите;



- Полагане на усилия за запазване на устойчивост при предоставянето на административни услуги и получаване на информация за качеството на обслужването по електронен път.

## **6. 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 предоставяното 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.

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.

Въз основа на изложените по-горе резултати, може да се направи заключението, че през 2023 г. ДАБ при МС е постигнала и поддържа високо качество на административното обслужване и удовлетворява очакванията на обществото, свързани с функционалните задължения.