

ГОДИШЕН ДОКЛАД
ЗА
ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ДЪРЖАВНА АГЕНЦИЯ ЗА
БЕЖАНЦИТЕ ПРИ МИНИСТЕРСКИЯ СЪВЕТ ПРЕЗ 2024 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 2024 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 регламентираният срок;
- 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, търсеци 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 търсеци закрила, в рамките на приема и процедурата.

През 2024 г. не беше проведено проучване по т. 1, ал. 2 от чл. 24 на НАО причините за това обстоятелство са тенденцията потребителите (лицата търсеци международна закрила) да предпочитат прекия контакт за достъп до услугите и законоустановените изисквания за предоставяне. Малка част от потребителите на административни услуги проявяват активност да дават оценка на обслужването, ако изрично не са помолени за това, въпреки че, достъпа до средствата за обратна връзка е лесно достъпен и свободен.

4.2. Провеждане на консултации със служителите.

През периода от месец януари до месец декември 2024 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 в устна форма за отделеното време и компетентното съдействие.

4.3. Извършване на наблюдение по метода „таен клиент“

Обект на наблюдение по метода „таен клиент“ през 2024 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. Стандартите, които се наблюдаваха и изследваха през годината са свързани с идентификация на служителите в администрацията при водене на разговори, спазване на правила за комуникация с потребителите, начина на предоставяне на информация относно административното обслужване.

Общото впечатление от проведения надзор по този способ е положително. Служителите, с които е проведено наблюдението са любезни и отзивчиви при обслужването на потребителите. Предоставената от тях информация е пълна и точна, при поискване на допълнителни уточнения от страна на потребителя задават насочващи въпроси. 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.

4.5. Анализ на медийни публикации.

През 2024 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.

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 2024 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 за удължаване с една година, считано до 4 март 2025 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.

Проведена е обществена консултация Закон за изменение и допълнение на Закона за убежището и бежанците. Причините, които налагат приемането на ЗИД на ЗУБ са необходимостта от прецизиране на текстове в съответствие с европейското законодателство, както и оптимизиране на процедурата за предоставяне на международна закрила чрез отстраняване на несъвършенства в отделни текстове.

Основната цел на законопроекта е да въведе препоръките на Европейската комисия като оптимизира производството за международна закрила и по-специално, чрез прецизиране на основанията и правилата за провеждане на ускореното производство, както и на производствата по недопустимост на молбите за международна закрила, в съответствие с общите стандарти, установени в Директива 2013/32/ЕС на Европейския парламент и на Съвета от 26 юни 2013 година относно общите процедури за предоставяне и отнемане на международна закрила (Директива 2013/32/ЕС).

Другата цел е да се осигури прецизирането на правната уредба на временната закрила в Република България съгласно Директива 2001/55/ЕО на Съвета от 20 юли 2001 година относно минималните стандарти за предоставяне на временна закрила в случай на масово навлизане на разселени лица и за мерките за поддържане на баланса между държавите-членки в полагането на усилия за прием на такива лица и понасяне на последиците от този прием. Опитът на Република България натрупан с предоставянето на временна закрила доведе до необходимост от прецизиране на правните норми, свързани с временната закрила.

В този контекст, в Преходните и заключителните разпоредби се въвеждат изменения върху отделни специални закони, с цел съответните разпоредби да останат функционално разпределени в конкретната материя, която те уреждат.

В проекта общата терминология на закона се привежда в съответствие с конституционната уредба относима към областта на убежището като въвежда като родово понятие термина „убежище“ в съответствие с чл. 27, ал. 1 и 2 от Конституцията на Република България.

Със законопроекта се урежда правната възможност за подаване на индивидуална молба за предоставяне на хуманитарен статут от разселени лица при действието на временната закрила, както и опростени правила за разглеждането и съгласуването на тези молби с оглед на идентичните материалноправни предпоставки за предоставянето им по чл. 9, ал. 1, т. 3 и по чл. 1а, ал. 3 от закона. Целта е да се избегне претоварване на националната система за убежище в хипотезата на подаване на индивидуални молби за предоставяне на международна закрила от разселените от Украйна лица, намиращи се на територията на Република България, след изтичането на срока на временната им закрила на 4 март 2025 г.

Със законопроекта се предвижда да се подобри нормативното качество на разпоредбите на ЗУБ чрез прецизиране и допълване, което би имало благоприятен ефект върху приложението му.

През 2024 г. е проведена обществена консултация за Програма за хуманитарна подкрепа и интеграция на разселените лица от Република Украйна с предоставена временна закрила в Република България. Същата е подготвена след като Националният оперативен щаб за временна закрила възложи на председателя на ДАБ при МС да сформира предвидената в чл. 6 от Раздел IV на Плана за действие при временна закрила постоянно действаща междуведомствена експертна работна група (МЕРГ), в чийто състав да бъдат включени представители на министерства, ведомства, юридически лица със стопанска и нестопанска цел и международни и неправителствени организации, имащи отношение към кризисната ситуация, и която да подготви нова Програма за хуманитарна подкрепа и интеграция на разселените лица с предоставена временна закрила в България.

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 2025 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.

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;
- Обучения на служителите, извършващи административно обслужване, с цел повишаване на компетентността им.

- 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 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.

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 2024 г. ДАБ при МС е постигнала и поддържа високо качество на административното обслужване с добра среда на взаимодействие и партньорство с потребителите, реализирана чрез висока ангажираност на служителите. Фокусът е насочен към осъществяване на обратна връзка и удовлетворяване на потребителите на административни услуги.