



## ГОДИШЕН ДОКЛАД

ЗА

### ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ДЪРЖАВНА АГЕНЦИЯ ЗА БЕЖАНЦИТЕ ПРИ МИНИСТЕРСКИЯ СЪВЕТ ПРЕЗ 2025 г.

#### 1. Увод

Настоящият 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 2025 г. административното обслужване в ДАБ при МС се извършваше 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). В допълнение административното обслужване се извършваше и в съответствие с Вътрешни правила за организацията на административното обслужване в ДАБ при МС утвърдени със заповед № РД-05-732/27.10.2025 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 измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги се ръководят от следните цели:

- подобряване достъпа до административни 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 обратна връзка от потребителите и съобразяване с направените коментари;
- повишаване качеството на различните административни услуги;
- оценяване, измерване и публикуване оценките за удовлетвореност на клиентите.

Административното обслужване в ДАБ при МС се осъществява при оптимално спазване на изискванията 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 постигане 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 и се осъществява в пълен обем. Организацията и дейността на административното обслужване за физически и юридически лица се изпълнява 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. анкетно проучване;
2. провеждане на консултации със служители;
3. 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:
  - i провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативните органи;
  - ii осигуряване на приемно време за граждански и организации;
  - iii 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, i и ii. позволяват изследване на удовлетвореността от източници, различни от служители и потребители.

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

Предвид 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, се използват инструменти за ефективен и персонален подход за удовлетворяване на специалните потребности на лица търсещи закрила, в рамките на приема и процедурата.

През 2025 г. не беше проведено проучване по чл. 24, ал. 2, т. 1 на НАО. Причините за това обстоятелство са тенденцията потребителите (лицата търсещи международна закрила) да предпочитат прекия контакт за достъп до услугите и законоустановените изисквания за предоставяне. Малка част от потребителите на административни услуги проявяват активност и дават оценка на обслужването, ако изрично не са помолени за това, въпреки че, достъпа до средствата за обратна връзка е свободен.

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

През периода от януари до декември 2025 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 организация на административното обслужване в ДАБ при МС е свързан с показателите за отчитане на времето за обслужване, организацията на процеса по обслужване, устното 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 осигуряване на ефективно и качествено административно

обслужване и направените изводите са за компетентност, отзивчивост и любезно отношение.

След консултации със служителите е установено, 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 2025 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 проведените наблюдения 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 2025 г. е извършен мониторинг чрез проследяване на медийните публикации и на медийното отражение, като източник за 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. Анализът 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 медийен 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. Достъпът до информацията, статични и динамични данни за целите на доброто административно обслужване на потребителите е лесен.

#### **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 информация за консултацията, документите на проекти на нормативни актове, публикувани на Портала за обществени консултации. През 2025 г. е проведена консултация за приемане на проект на Решение на Министерския съвет относно действието на временната закрила на разселените лица от Украйна на територията на Република България. Целта е удължаване на периода с една година, считано до 4 март 2026 г., в съответствие решението на Европейската комисия за удължаване действието на Директивата за временна закрила. В тази връзка има 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.

В изпълнение на изискванията на чл. 26, ал. 2 от Закона за нормативните актове за обществено обсъждане беше публикуван Проект на постановление на Министерския съвет за изменение и допълнение на Устройствения правилник на ДАБ при МС. Целта на промяната е подобряване на организацията на работа и вътрешната координация; ефективно разпределение на ресурсите и намаляване на административната тежест; гарантиране на прозрачност и отчетност в дейността на агенцията; укрепване на капацитета за постигане на по-добри резултати от дейността на агенцията. С оптимизация на структурата и дейността на ДАБ при МС следва да се постигне повишаване на ефективността и контрола при провеждането на обществени поръчки, прилагане на политики и мерки за защита на мрежовата и информационна сигурност на агенцията, повишаване на ефективността в работата.

Общественото обсъждане се проведе в законоустановения срок, като на заинтересованите лица беше предоставена възможност да изразят становища, предложения и препоръки по проекта, както и събиране на мнения от граждани, организации и институции, имащи отношение към дейността на ДАБ при МС.

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. Усилията на ДАБ при МС се оценяват положително от представители на международни и неправителствени организации за предоставената им възможност за използването на различни канали за достъп до услугите. През 2026 г. следва да продължат дейностите по изпълнение на метода.

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

Анализът на вторични данни има многобройни предимства. Предимството на вторичните данни е, че те са достъпни и публични.

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

През 2025 г. е направен преглед на Доклади на омбудсмана 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. Планирани бъдещи действия**

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

- Продължаване наблюденията по метода „таен клиент“ и провеждането на консултации със служителите като допълнителни 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 интернет страницата на ДАБ при МС;
- Мониторинг на публикации в медийното пространство;
- Запазване на качеството 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 ефективно и качествено административно обслужване. Макар сравнително малка част от потребителите на административни услуги да проявяват активност при предоставянето на целенасочена оценка, механизмите за осъществяване на обратна връзка са свободно достъпни и функциониращи. На основата на преките впечатления от дейността на служителите, ангажирани с административното обслужване, както и при отчитане на преобладаващите положителни отзиви и липсата на сигнали за нарушения, може да се направи обоснован извод, че ДАБ при МС осигурява законосъобразно, добросъвестно и безпристрастно административното обслужване.

Осигурен е улеснен достъп до необходимата информация, като служителите изпълняват служебните си задължения с високо ниво на професионална компетентност, отзивчивост и при стриктно спазване на действащата нормативна уредба и етични правила.

Дейностите по административно обслужване на потребителите, предоставяни от ДАБ при МС, се осъществяват отговорно и в съответствие с принципите и изискванията, регламентирани в приложимите административни актове, както и при спазване на утвърдените стандарти за качество. В този смисъл повишаването на ефективността на административното обслужване се разглежда като непрекъснат процес, основан на регулярна оценка на постигнатите резултати, идентифициране на области за усъвършенстване и прилагане на решения, насочени към поддържане на високи стандарти на обслужване.

Въз основа на извършения анализ заключението е, че през 2025 г. ДАБ при МС е постигнала и поддържа високо ниво на административно обслужване.