

ГОДИШЕН ДОКЛАД
ЗА
ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ДЪРЖАВНА АГЕНЦИЯ ЗА
БЕЖАНЦИТЕ ПРИ МИНИСТЕРСКИЯ СЪВЕТ ПРЕЗ 2021 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 2021 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“.

В Агенцията е създадена възможност да 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.

2. ЦЕЛИ

Идентифицирайки статичните и динамични фактори за оптимизиране на административната среда в съответствие с управленските приоритети налага проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги и повишаването на качеството на административното обслужване.

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 осигуряване 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.

През 2021 г. в сградите на Агенцията със звена за административно обслужване са поставени информационни табели с информация за работното време. В централната сграда на ДАБ при МС, звеното за административно обслужване е обособено на първи етаж и е обезпечено с добра материална база, осигурен е достъп за хора с увреждания и места за сядане.

3. ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Получаването на информация от обратна връзка на 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 управлението. 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.

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.

Като основен подход при търсенето 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.

4.1. Извършване на анкетно проучване

Отчитайки от една страна факта, че основните потребители на административни услуги на ДАБ при МС са чужди граждани, търсещи международна закрила и от друга – спазване на въведените епидемични мерки свързани с осигуряване на безопасна среда за лицата настанени в териториалните поделения на ДАБ при МС не е проведено планираното проучване по т.1, ал. 2 от чл. 24 на НАО.

4.2. Провеждане на консултации със служителите.

Ежемесечно през периода от месец април до месец декември 2021 г. са проведени консултации със служителите пряко ангажирани с административното обслужване.

Провеждането на консултации в отчетения период 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 поставя 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.
- Идентифициране на неформални обратни връзки, дадени от потребителите.

Съществува възможност при телефонен разговор служителите на осъществяващи дейността по административно обслужване да набират необходимия телефонен номер на потребителя и да прехвърлят автоматично разговора. 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. Деловодната система „АКСТЪР ОФИС“ разполага с „Комуникатор“, което улеснява и

допринася за бързо административното обслужване на потребители от централните и териториалните органи на изпълнителната власт и други институции от публичния сектор.

4.3. Извършване на наблюдение по метода „таен клиент“

Методът през 2021 г. се прилага:

- Регулярно – по телефона от ръководителя на съответното звено за административно обслужване в ДАБ при МС, за проследяване цялостната организация на дейността.
- При възникнали през годината извънпланова необходимост от проучване.

През 2021 г. регулярно се извърши наблюдение по метода „таен клиент“, чрез проверки по телефона с цел да се установи до каква степен се спазват организационните стандарти и изисквания на НАО и до колко са усъвършенствани работните процеси. Не са констатирани неизпълнения или пропуски в поведението на служителите и начините, по които функционират процесите при взаимодействие.

Изследвани са стандартът за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори и стандартът за спазване на правилата 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 от и отзивчиви при обслужване на потребителите. 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.

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.

Дейности по приемане и регистриране на искания/заявления, жалби, протести, сигнали и предложения на потребителите, както и дейности по административното обслужване се извършват от определени служители съобразно функционалната и компетентност, които:

- отговарят на запитвания и предоставят информация за съответната административна услуга на разбираем език;
- разясняват изискванията, на които трябва да отговаря заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, съответно жалбата, протеста, сигнала или предложението, съгласно установените в нормативните документи ред;
- проверяват пълнотата на документацията за всяка административна услуга;
- приемат и регистрират заявления по Закона за достъп до обществена информация и заявления, искания, жалби, протести, сигнали и предложения, подадени по надлежния ред от физически и/или юридически лица;
- насочват по компетентност подадените заявления, искания, жалби, протести, сигнали и предложения;
- предоставят информация за хода на работата по преписката;
- осъществяват връзка с други структури по повод осъществяване на административното обслужване.

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 ДАБ при МС, като изказано одобрение/положителен отзив за организацията на административното обслужване.

Съгласно подадена отчетна информация от дирекциите, предоставящи административни услуги и ръководителят на инспектората на ДАБ при МС, през 2021 г. не са установени нарушения на служебната дисциплина във връзка с административното обслужване. 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.

4.5. Анализ на медийни публикации.

През 2021 г. при проследяване на медийните публикации и мониторинг на медийното отражение, като източник на обратна връзка, не са констатирани проблеми и несъответствия, засягащи качеството на административното обслужване в ДАБ при МС. 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 и регулаторните режими на 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 за да се:

- Реагира, при необходимост, веднага на конкретни публикации, относно качеството на административното обслужване в ДАБ при МС;
- Провеждане на медийно наблюдение и анализ за определен период от време на тема с медийен интерес.

През 2021 г. не са идентифицирани медийни прояви, акцентирани върху на административното обслужване в ДАБ при МС.

ДАБ при МС се стреми устойчиво да поддържа институционалната идентичност на интернет страницата, която е ориентирана към потребителя и е с безприпятствен, 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 2021 г. ДАБ при МС сред първите три по прозрачност държавни агенции, сочи Гражданският одит на активната прозрачност за 2021 година. Агенцията се изкачва с четири позиции спрямо 2020 г. В периода 1 март – 29 април 2021 г. Програма Достъп до информация (ПДИ) е прегледала и оценила интернет страниците на 563 административни структури на изпълнителната власт на централно, териториално и местно ниво, публично правни субекти и независими органи на власт. ДАБ при МС е на 33-то място (от общо 116) в сравнителния рейтинг на всички институции.

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

Консултациите са заложили като един от принципите при осъществяване на дейността на администрациите. Ефективната и полезна консултация започва с доброто планиране на всички консултативни дейности. 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.

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.

С измененията в Закона за убежището и бежанците, през първото шестмесечие на 2021 г. е изготвен и проект на изменение и допълнение на Наредбата за отговорността и координацията на държавните органи, осъществяващи действия по прилагането на Регламент „Дъблин“ и Регламент „Евродак“. Проектът премина през обществено обсъждане и съгласувателната процедура

по реда на Устройствения правилник на Министерския съвет и неговата администрация и е предаден в администрацията на Министерския съвет за последващи действия по разглеждането му от Министерския съвет. В периода на обществените консултации не са постъпили предложения и становища.

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. През 2022 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 2021 г. е направено проучване на Годишен доклад на омбудсмана като национален превантивен механизъм 2021 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. Управление на удовлетвореността на потребителите

На базата на цялостната информация за изготвяне на годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в ДАБ при МС през 2021 г. и след обобщаване на резултатите се налага извода, че качеството на административното обслужване в системата на ДАБ при МС е 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 Държавна агенция за бежанците при Министерския съвет са създадени условия за ефективност при предоставянето на административно обслужване.

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 агенцията, 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.

На база на получените резултати и направени изводи могат се формулират идеи за подобряване и модернизиране на процесите и подобряване качеството на административното обслужване. Добрата професионална подготовка и коректното и позитивно отношение от страна на служителите са предпоставка за устойчивост и гаранция за успешна реализация на целите на институцията. Така получената и обобщена информация може да бъде полезен източник за формулиране на по-нататъшните цели и приоритети на ДАБ при МС в сферата на административната политика.

Евгени Цветков

Главен секретар на ДАБ при МС



1233 София, бул. „Княгиня Мария Луиза“ №114Б
Тел: 02/ 80 80 923 тел: 02/ 80 80 924 тел: 02/ 80 80 925; факс: 02/ 9559476
e-mail: sar@saref.government.bg