

**МИНИСТЕРСКИ СЪВЕТ**  
**ДЪРЖАВНА АГЕНЦИЯ ЗА БЪЛГАРИТЕ В ЧУЖБИНА**

УТВЪРЖДАВАМ:

Проф. д. р. Илия Гюдженов  
Председател

**ГОДИШЕН ДОКЛАД**

**Относно: Удовлетвореността на потребителите на административни услуги  
в Държавна агенция за българите в чужбина през 2020г.**



Съгласно изискванията на Наредбата за административното обслужване и Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в Държавна агенция за българите в чужбина, организациите, предоставящи административни услуги са длъжни да осигурят различни начини за осъществяване на обратна връзка с потребителите. Средствата, които се използват за обратна връзка, служат и за проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите от съответните административни услуги, които им се предоставят.

Със Заповед № 17 от 20.03.2020год. на председателя на Държавна агенция за българите в чужбина е утвърдена Харта на клиента със собствени стандарти на качеството на административно обслужване в ДАБЧ. Хартата на клиента предоставя информация на предлаганите в ДАБЧ собствени стандарти за качество на административно обслужване, както и информация за контакти със звеното, осъществяващо административно обслужване и длъжностните лица, към които потребителите могат да се обърнат при възникване на проблем, свързан със заявяване на административна услуга.

При осъществяване на административното обслужване потребителите на административни услуги контактуват с администрацията на ДАБЧ чрез Центъра за административно обслужване (ЦАО), обособен във фойето на административната сграда на адрес: гр. София, бул. „Княз Александър Дондуков“ № 2а. ЦАО осъществява дейността си при пълно работно време от 09:00 до 17:30 часа без прекъсване, в работни дни.

Целта на настоящият доклад е да се получи информация относно нагласите на потребителите на административни услуги в ДАБЧ и да се определи тяхната представа за качеството на извършваното административно обслужване и удовлетвореността им от предоставяните услуги. На база получените резултати и направените изводи следва да се формулират препоръки за подобряване качеството на обслужването. Проучването е насочено към всички потребители на административни услуги в ДАБЧ, което е анонимно и е с доброволен принцип на участие.

### **Основни и непосредствени цели на ДАБЧ в областта на административното обслужване.**

Основни цели, които ДАБЧ поставя в областта на административното обслужване, са следните:

1. да улесни гражданите (потребителите на услуги) при получаване на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентираният срок и за възможността устно да заявяват административни услуги чрез попълване на протокол за устно заявяване;
2. да представи професионална консултация за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга;
3. да повиши качеството на крайния продукт на видовете административни услуги;
4. да ограничи до минимум възможностите за корупция чрез пресичане на прекия контакт между заявителя на услугата и служителя от „бек“ офиса, работещ върху предоставянето на услугата;

### **Непосредствени цели на ДАБЧ в областта на административното обслужване.**

1. да се облекчат максимално административните процедури;
2. да се създаде обстановка на взаимно доверие и уважение между потребителите и служителите, осъществяващи административното обслужване;
3. да се осъществи обективен контрол върху дейността на служителите от дирекцията („бек“ офис), извършваща административни услуги;
4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;
5. надежна обратна връзка;
6. изпълнение на задълженията, свързани с административното обслужване по предварително разработени и обявени правила;
7. качество на предоставяните услуги;
8. комплексно административно обслужване.

### **Метод за осъществяване на обратна връзка**

Обратната връзка с потребителите се осъществява, като се събира информация за удовлетвореността от предоставяните административни услуги чрез прилагане и използване на следните задължителни методи:

1. извършване на анкетни проучвания чрез попълване от потребителите на анкетна карта по образец на място в ЦОА;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
4. анализ на постъпилите сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. анализ на медийните публикации;

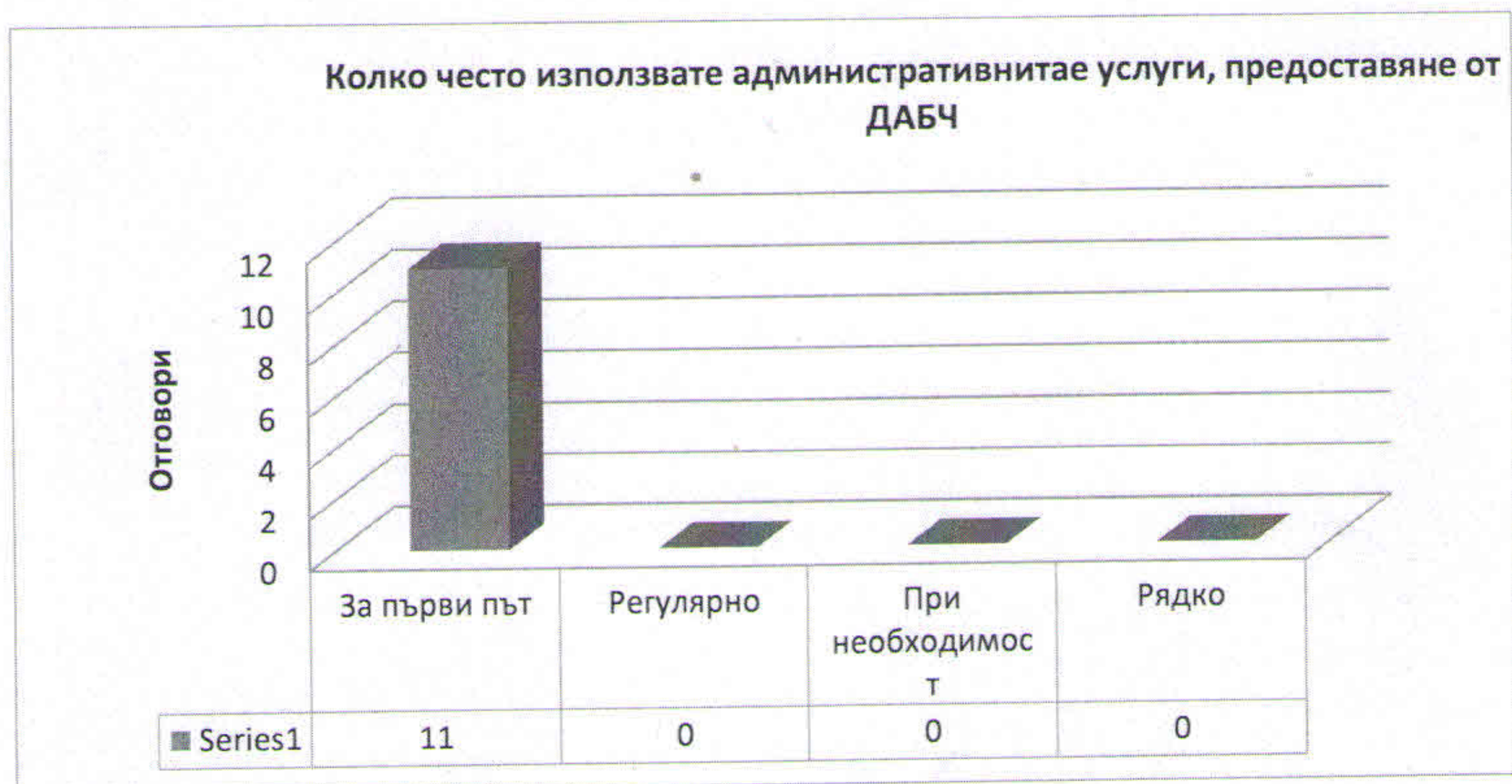
## Извършване на анкетни проучвания

Анкетните проучвания за удовлетвореността на потребителите на административните услуги се извършват чрез попълване от потребителите на хартиена анкетна карта по образец на място в ЦАО, непосредствено от предоставяне на услугата. Анкетните карти са предварително отпечатани и са поставени на видно място в Центъра за административно обслужване, като за поставяне на попълнените анкетни карти е осигурена специално обозначена за целта кутия, също разположена на видно място.

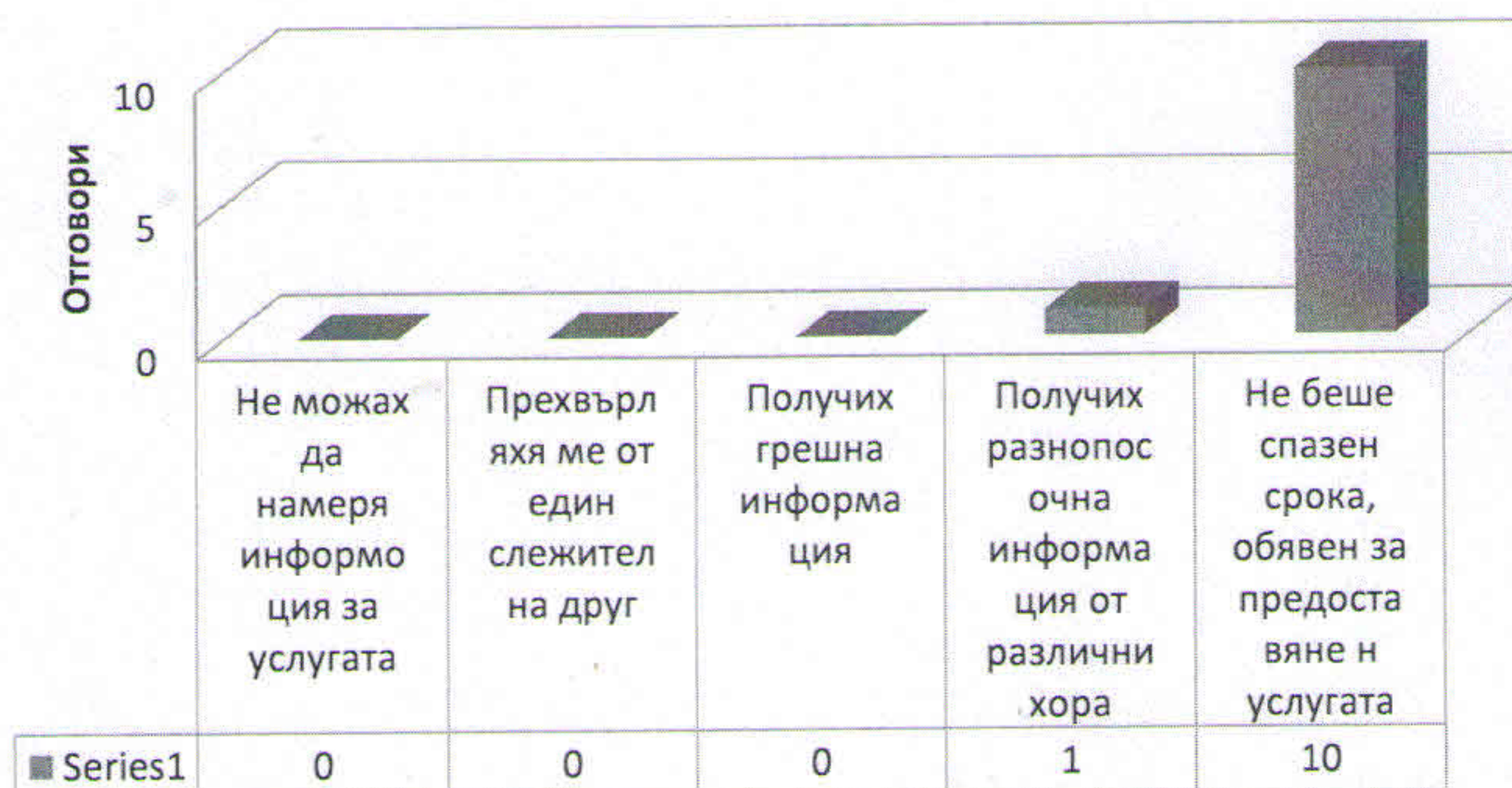
В съответствие с Методологията за измерване на удовлетвореността на потребителите бе разработена анкетна карта, съдържаща 18 въпроса, чрез отговорите на които се цели получаване на обратна връзка и информация за степента на спазване на стандартите за качество на административното обслужване и степента, в която са постигнати основните и непосредствени цели на ДАБЧ в областта на административното обслужване. Потребителите имат възможност да посочат повече от един отговор на въпросите в анкетната карта, както и да правят коментари и предложения в свободен текст.

През 2020г. са постъпили общо 11 броя анкетни карти.

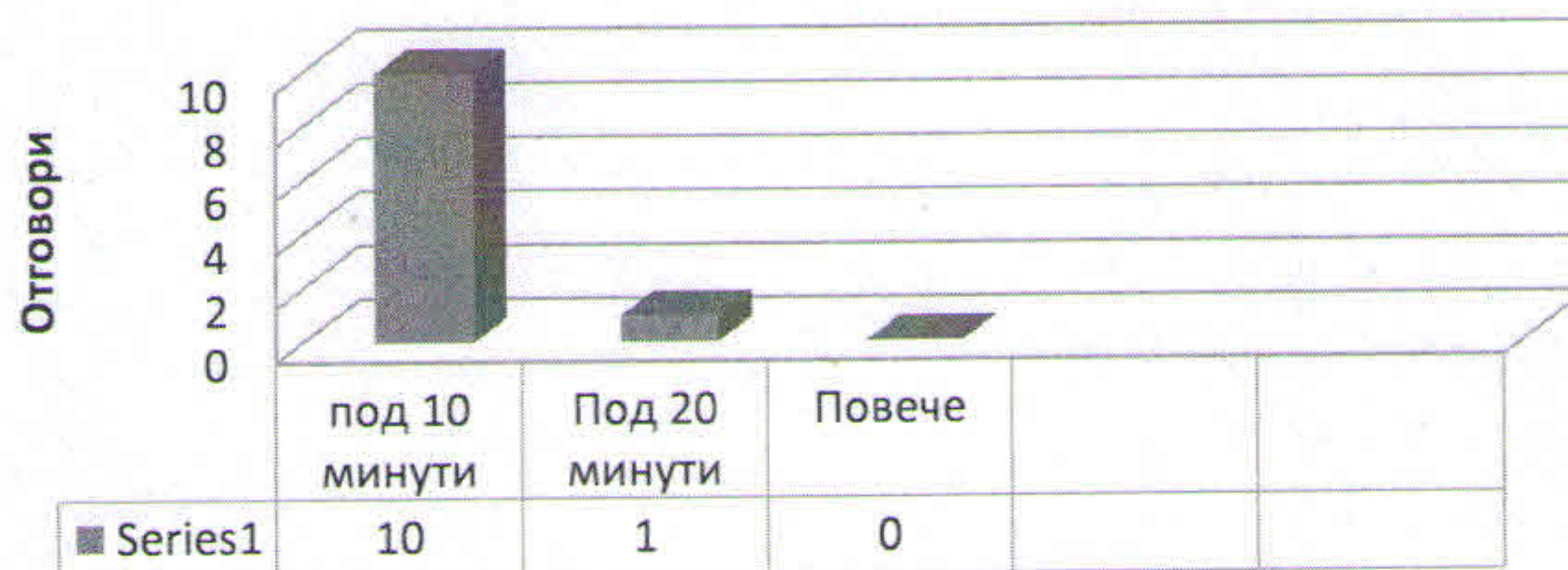
Данните от попълнените през 2020г. 11 броя анкетни карти са следните:



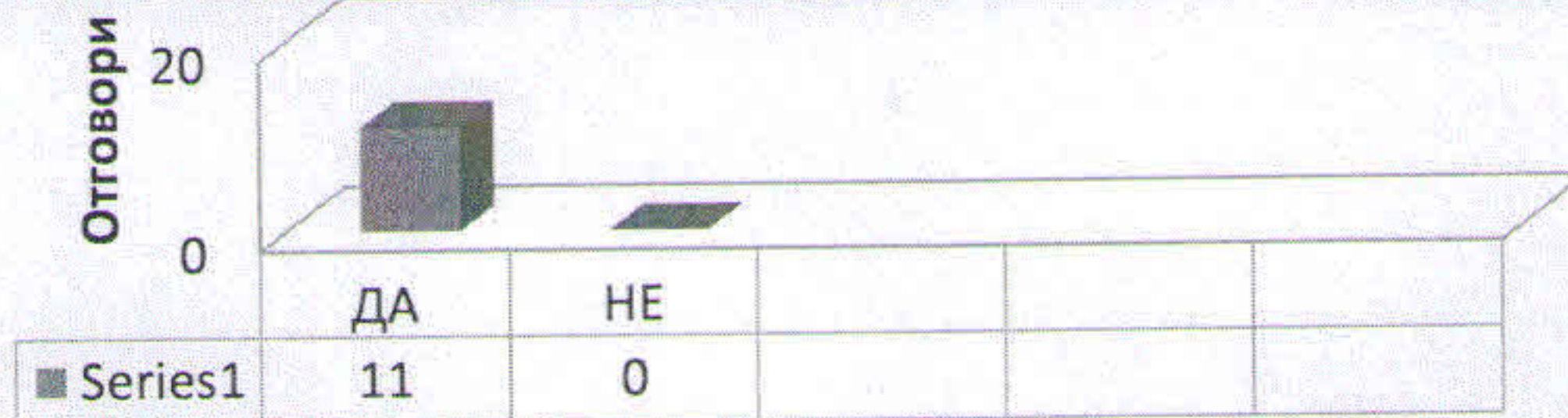
Срещнахте ли някои от изброените проблеми, докато получаваште административната услуга от ДАБЧ



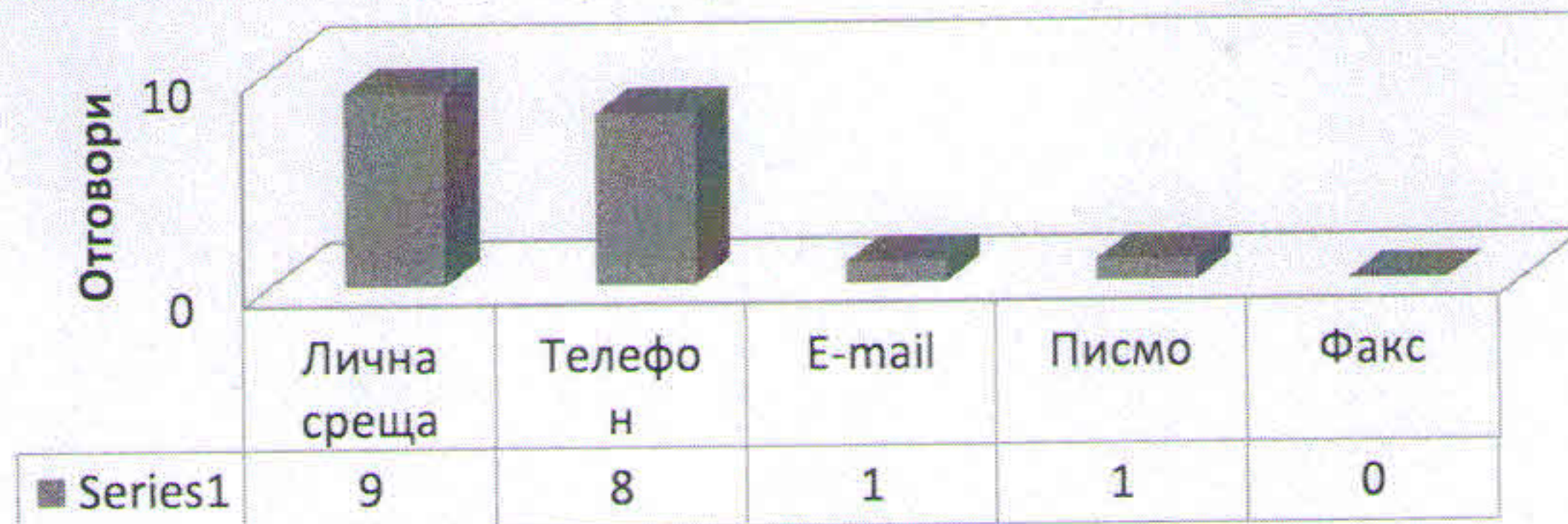
Колко време чакахте, за да бъде прието заявлението/искането Ви:



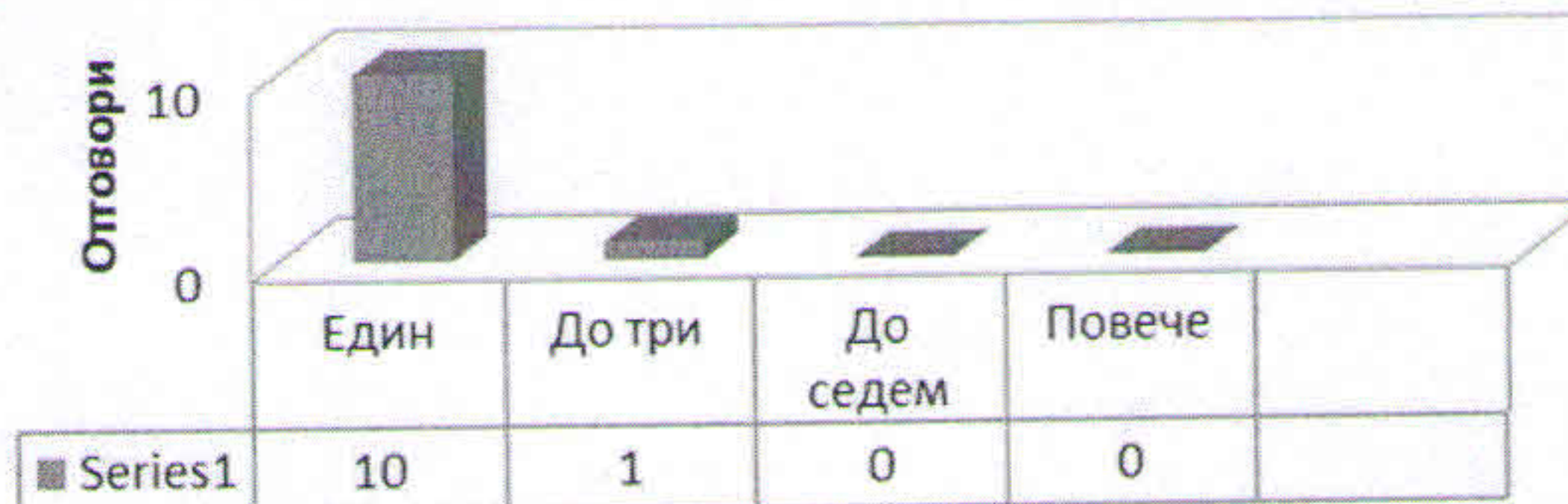
Получихте ли компетентна информация от служителите на ДАБЧ в отговор на Ваши запитвания, свързани с търсената от Вас административна услуга:



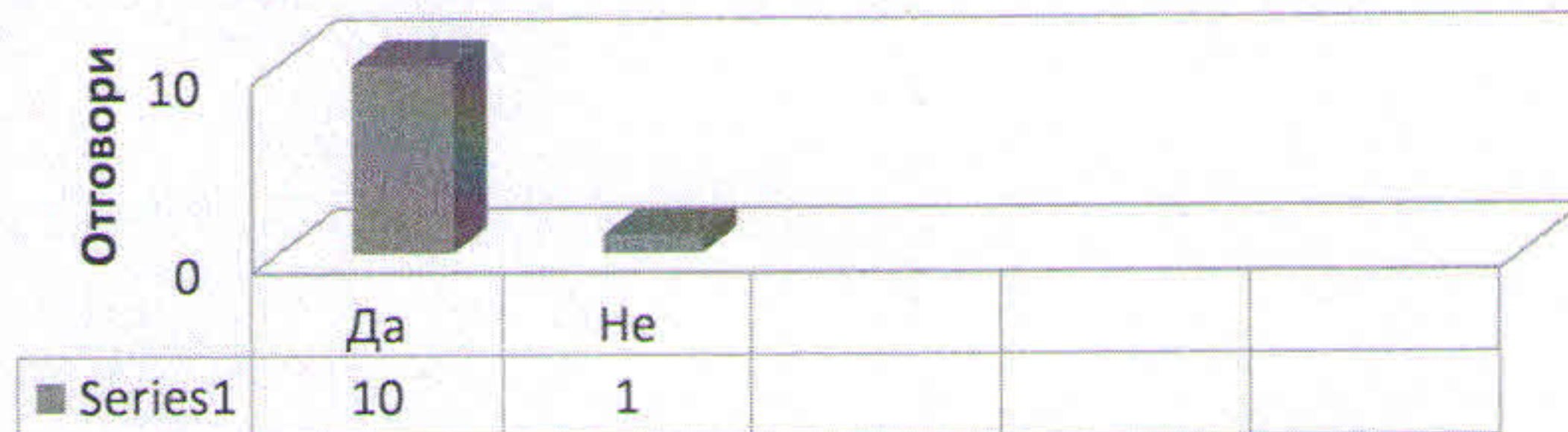
Получихте ли компетентна информация от служителите на ДАБЧ в отговор на Ваши запитвания, свързани с търсената от Вас административна услуга:



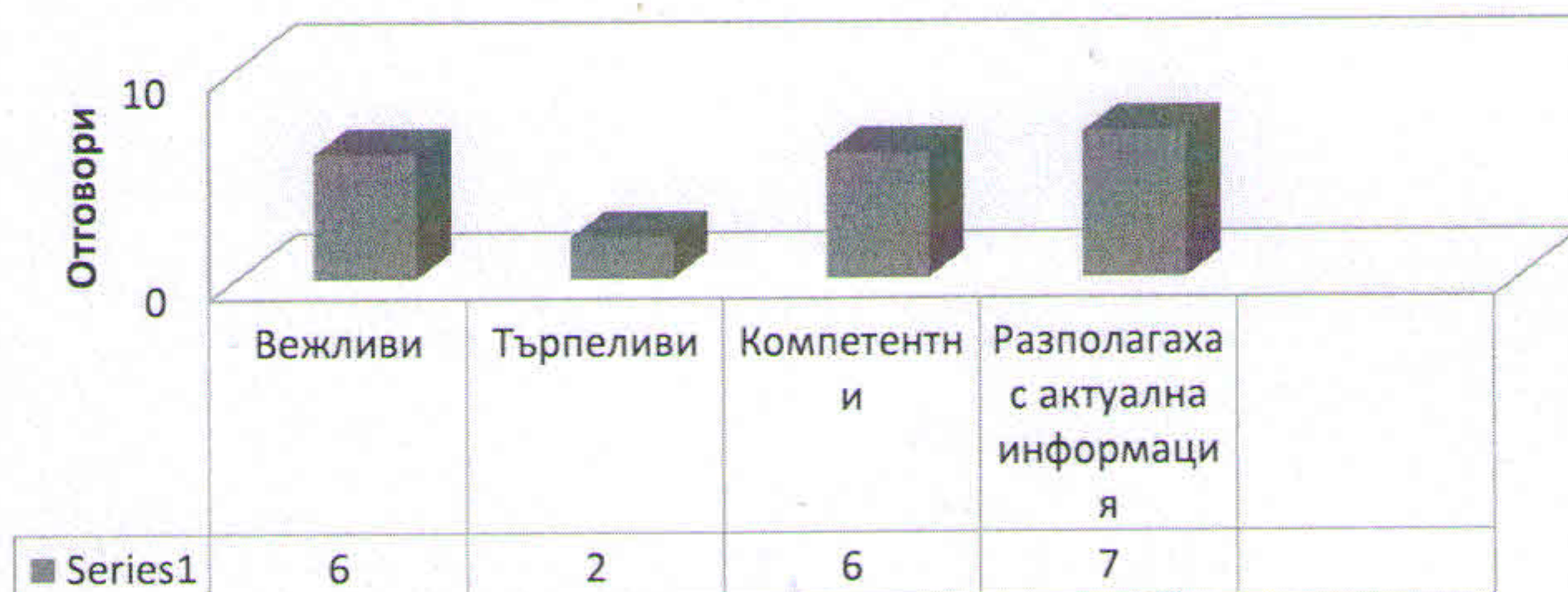
Какъв според Вас е приемливия брой контакти за получаване на услугата:



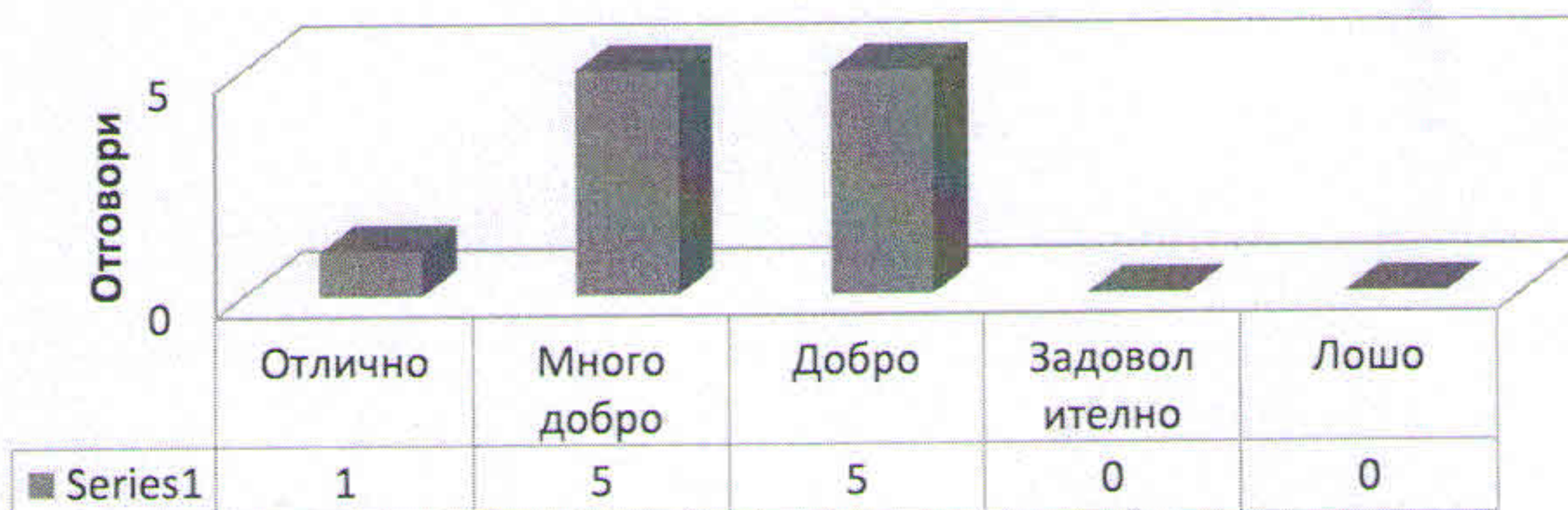
Беше ли предоставена услугата без грешка:



Служителите бяха:



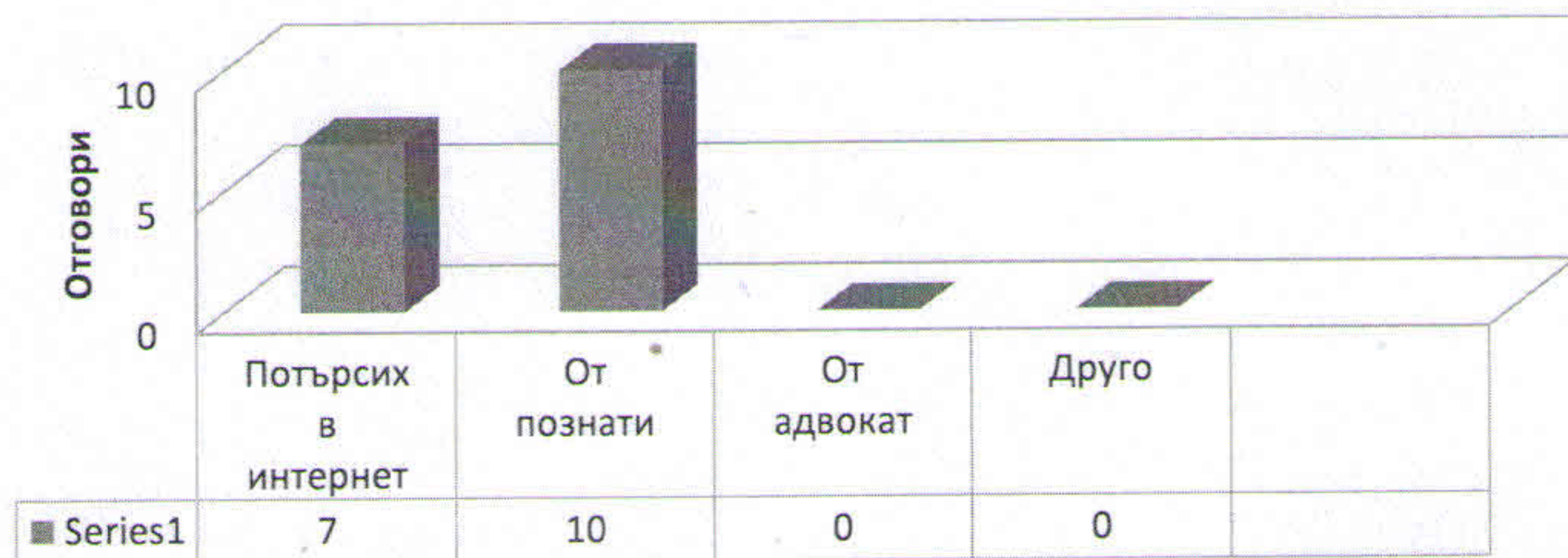
Моля посочете Вашата оценка за качеството на административната услуга, която ползвахте:



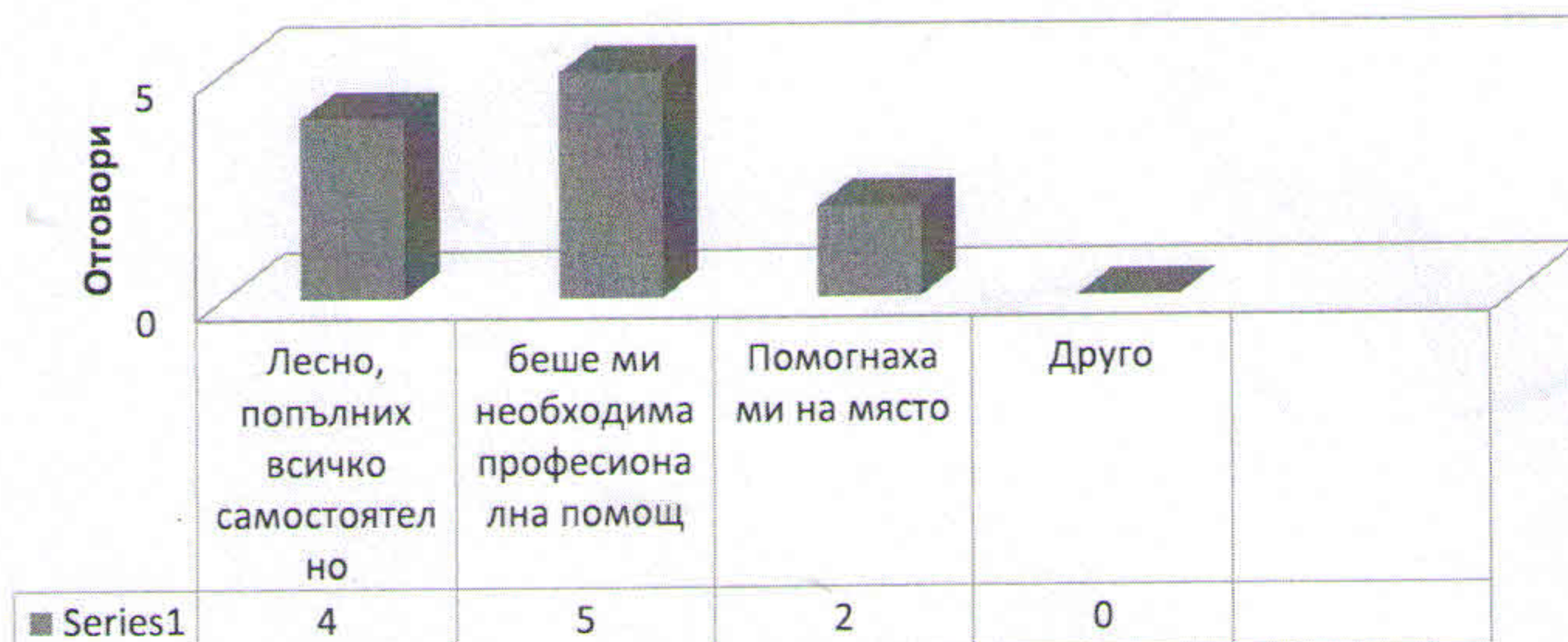
Кой аспект от административното обслужване смятате, че най-много се нуждаете от подобрения:



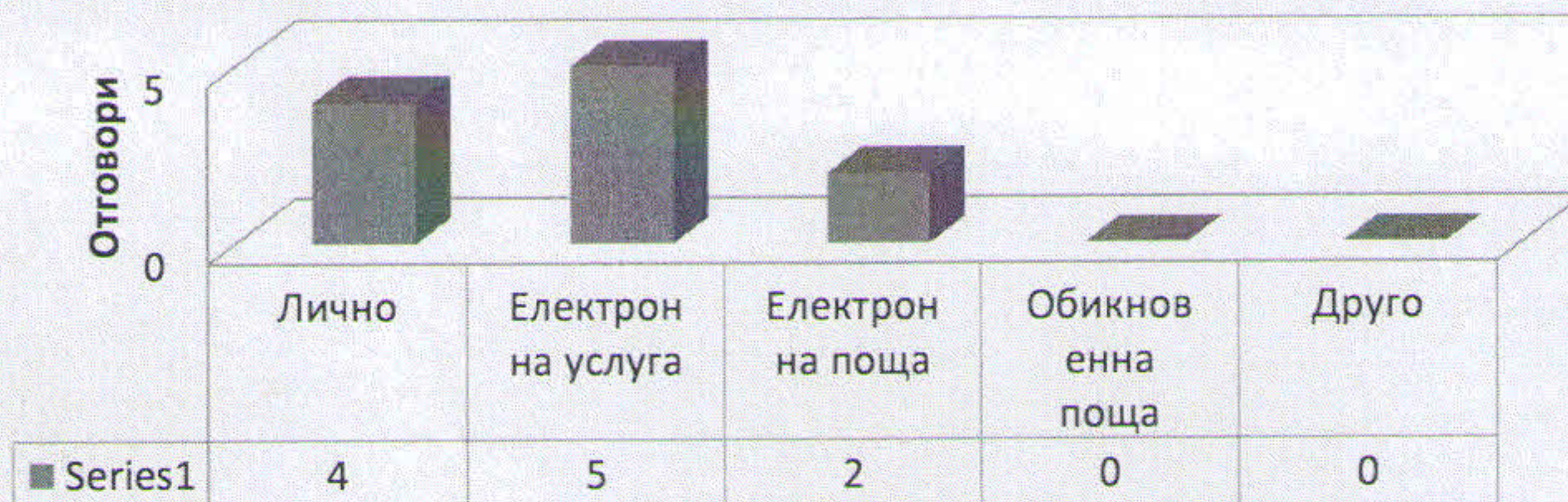
Как научихте за реда на предоставяне на административната услуга:



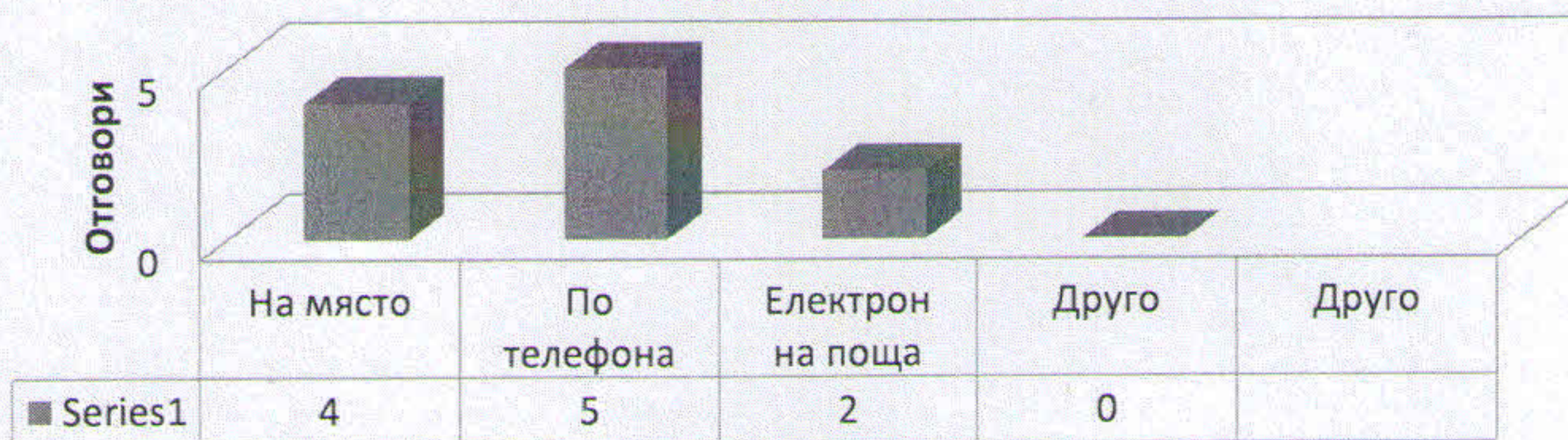
Как се справихте с попълването на необходимата информация за заявяването на услугата:



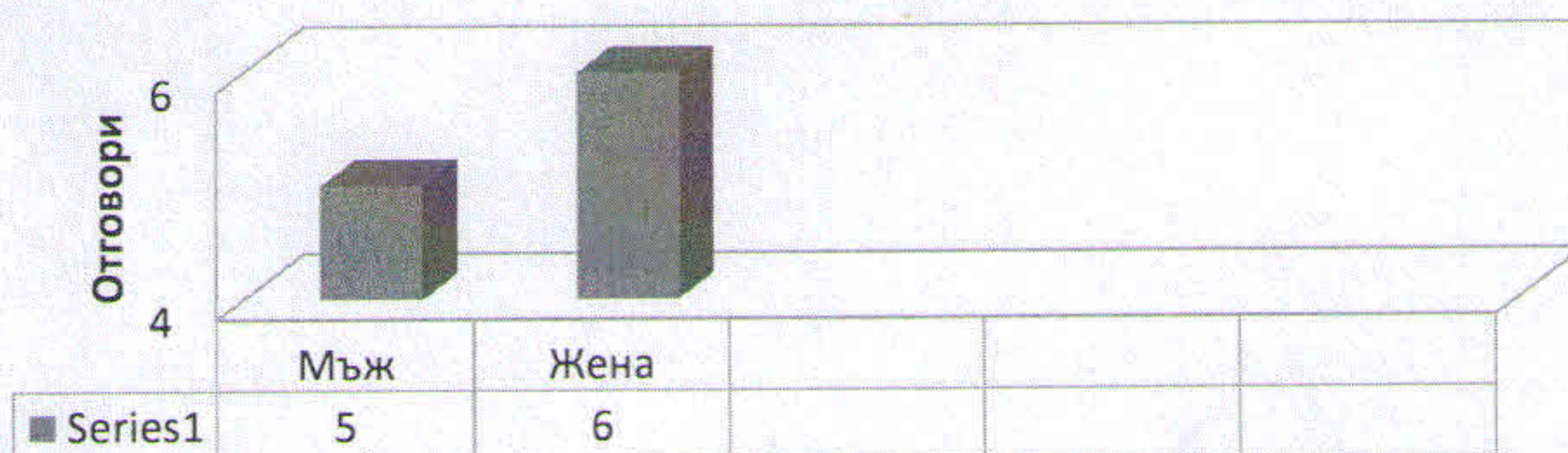
Кои са предпочитаните от Вас начини за достъп до услугата:



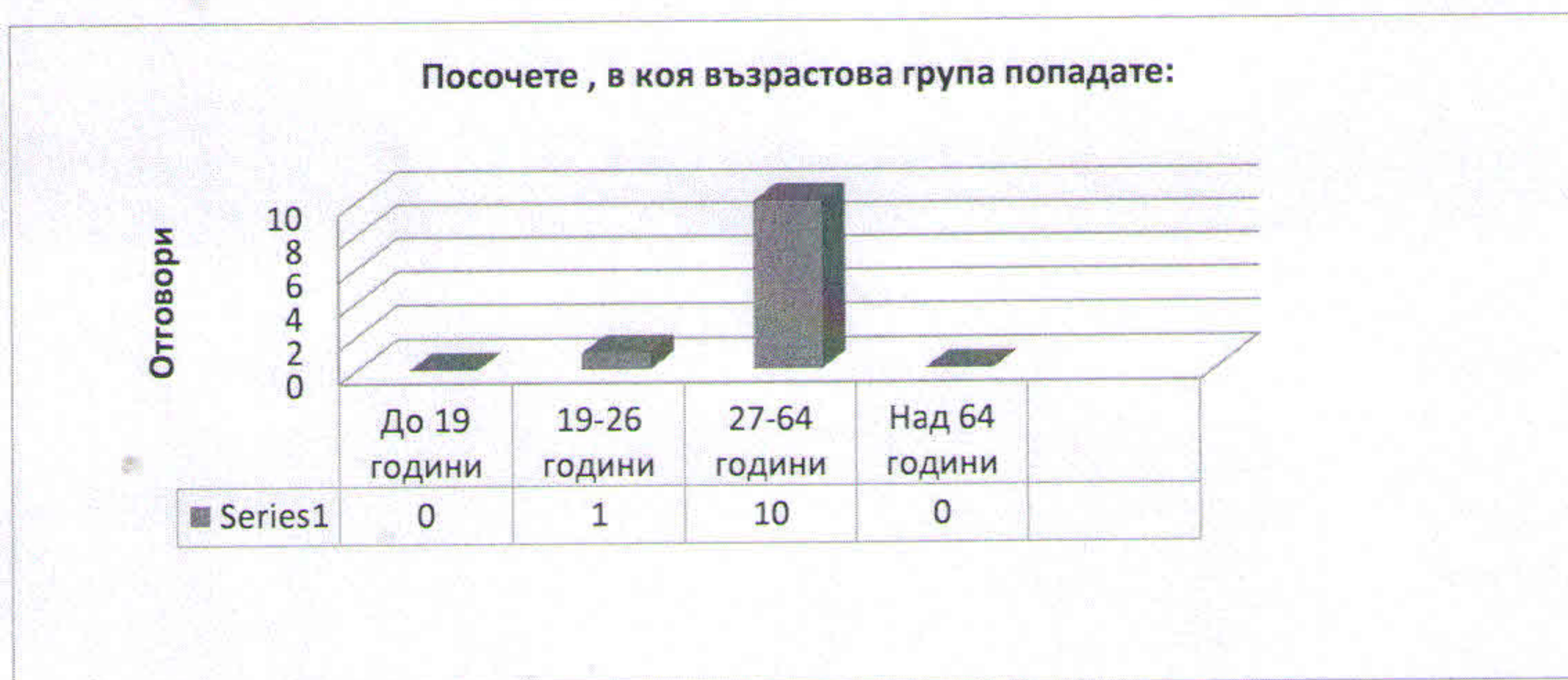
По какъв начин се информирахте за статуса на Вашето заявление за административната услуга:



Посочете пол:







Зададените въпроси в анкетните карти способстват за анализирането и обобщаването на получената информация по отношение на спазването на сроковете за извършване на заявените услуги, професионалната подготовка, бързината и качеството на обслужване на потребителите от страна на служителите в Държавна агенция за българите в чужбина.

Централно място в дейността на ДАБЧ заема удостоверяването на българския произход на сънародниците ни, кандидатстващи за придобиване на българско гражданство, както и за постоянно и продължително пребиваване на територията на

Република България. Тя е свързана с три потока, по които ДАБЧ осъществява административно-правното обслужване – преписки, получени по консулски път; преписки, получени от Министерството на правосъдието и образувани преписки на принципа едно гише в ДАБЧ. По първите два вида ДАБЧ издава становища, а по третото – удостоверение за български произход. За 2020 година ДАБЧ е образувала преписки за 9272 души, а издала 40387 удостоверения и становища за лица от български произход – чужди граждани от Македония, Молдова, Албания, Украйна, Сърбия, Русия и др.

Поради големия брой издадени удостоверения и малкия брой на служители, които обработват документите (и както се вижда от анкетата) ДАБЧ не е могла да спази срока, обявен за предоставянето на услугата. Агенцията е предприела конкретни стъпки за оптимизиране на процедурата по административно-правното обслужване на сънародниците ни.

Резултатите от попълнените анкетни карти на хартиен носител сочат 80% удовлетвореност на потребителите на предоставяните административни услуги. От посочените данни е видно, че потребителите се възползват активно от възможността да предоставят информация за удовлетвореността си от осъщественото административно обслужване чрез попълването на хартиена анкетна карта. Броят на попълнените анкетни карти е относително малък, спрямо общия брой на осъществените административни услуги.

Попълнените хартиени анкетни карти изразяват удовлетвореност от осъщественото административно обслужване, нямат оплаквания и не правят конкретни предложения за подобряване на качеството на обслужването.

Необходимо е да се постави указателна табела в Центъра за административно обслужване, информираща потребителите за възможността за попълване на хартиената анкетна карта на място в ЦАО, както и онлайн, след предоставяне на тази възможност.

Предвид динамиката и възникналата пандемична ситуация свързана с COVID-19, се наложи в звеното за административно обслужване да се извършат частични промени при осъществяване на административните услуги, съответстващи на въведените противоепидемични мерки от здравните власти на страната. Бяха изградени филтровъчни пунктове за извършване на дезинфекция на обувки и ръце, измерване на телесната температура, следене за правилно поставена предпазна маска и видими симптоми за евентуално заболяване от страна на потребителите. Определени бяха места за изчакване, специални места за бременни жени и хора с увреждания, извършваше се контрол на броя на посетителите в ЦАО и разстоянието, на което се намират един от друг. Усилията бяха насочени към адекватно и навременно административно обслужване на гражданите, без да се допуска струпване на хора в звената за извършване на административни услуги

### **Провеждане на срещи и консултации за служителите**

През 2020г. регулярно са провеждани срещи и консултации между служители от ЦОА, служители от специализираната администрация и главния секретар, на които са обсъждани възприятията и впечатленията им от осъщественото административно обслужване и получените в преки контакти с потребителите съвети, мнения и препоръки. От обсъжданията на провежданите срещи могат да се обобщят следните изводи:

При осъществяването на административното обслужване в ДАБЧ се прилагат и спазват въведените задължителни и препоръчителни стандарти за качество по отношение на : единното наименование на Центъра за административно обслужване и наличието на указателни табели за местонахождението му, осигуряване на подходящи условия, удобства и достъп до и в служебните помещения, идентификация на служителите при осъществяване на административното обслужване, спазване на правилата за комуникация с потребителите и начинът на предоставяне на информацията относно административното обслужване, времето за изчакване за обслужване и намаляване на броя посещения на гише, оказване на помощ и съдействие при попълване на необходимата информация.

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

През 2020г. регулярно са осъществявани наблюдения по метода „таен клиент“ от директора на Български общности и информационно обслужване“ и от главния секретар на обявените телефони за контакти с ЦАО.

В резултат на наблюденията се констатира, че служителите на ЦОА спазват стандартите за време за изчакване за приемане на телефонни обаждания и идентификация при водене на телефонни разговори. Не са установени отклонения и пропуски. При използване на този метод бе установена необходимостта от промяна в настройките на телефонната централа в случаите когато всички линии са заети.

### **Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали.**

Във връзка с административното обслужване през 2020г. в Държавна агенция за българите в чужбина не са постъпили сигнали, предложения и жалби по смисъла на глава III от Административнопроцесуелния кодекс.

През 2021 год. в ДАБЧ следва да продължи да поддържа диалог с потребителите на административни услуги чрез методите „анкетно проучване“, „провеждане на консултации със служителите“, „таен клиент“ с цел оценяване ефекта от приложените мерки за подобряване и усъвършенстване на административното обслужване и

повишаване удовлетвореността на потребителите.

Съгл. чл. 24, ал. 6 от Наредбата за административното обслужване „получената и анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите се обсъждат и консултират с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с представителите на гражданското общество“. С оглед спазване на цитираната разпоредба, предлагам настоящият доклад да бъде публикуван на интернет страницата на Държавна агенция за българите в чужбина в секцията „Административни услуги“ в рубриката „Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите“.