

## ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ЗА БЪЛГАРИТЕ В ЧУЖБИНА

---

УТВЪРЖДАВАМ:

Райна Манджукова  
Изпълнителен дир тор



## ГОДИШЕН ДОКЛАД

**Относно: Удовлетвореността на потребителите на административни услуги в Изпълнителна агенция за българите в чужбина през 2023г.**

Настоящия доклад е изготвен и публикуван на интернет страницата на Изпълнителна агенция за българите в чужбина в изпълнение на нормативните разпоредения на чл. 24, ал. 6, 7 и 8 от Наредбата за административно обслужване (НАО).

Съгласно изискванията на НАО и Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в Изпълнителна агенция за българите в чужбина, потребител е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административно обслужване чрез заявления/искания за издаване на индивидуални административни актове за предоставяне на административни услуги, за извършване на друга административни действия по искания, уведомления, които са предвидени във нормативен акт, сигнал и, предложения, жалби и други и/или които осъществяват контакт, лично или по друг начин по повод административното обслужване.

В Изпълнителна агенция за българите в чужбина е утвърдена Харта на клиента със собствени стандарти на качеството на административно обслужване в ИАБЧ. Хартата на клиента предоставя информация на предлаганите в ИАБЧ 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 №222 - Издаване на удостоверения за български произход.

При осъществяване на административното обслужване потребителите на административната услуга контактуват с администрацията на ИАБЧ 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 със следното работно време от 10:00 до 15:30 часа, с обедна почивка от 12:30 до 13:30 часа в работни дни.

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

#### **Основните цели на ИАБЧ в областта на административното обслужване са:**

1. да улесни гражданите (потребителите на услуги) при получаване на информация за предоставяната административна услуга, 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 административната услуга;
3. да повиши качеството на крайния продукт на административната услуга;
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 ИАБЧ в областта на административното обслужване са.**

1. да се облекчи максимално административната процедура;
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), извършващи административната услуга;
4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;
5. надеждна обратна връзка;
6. изпълнение на задълженията, свързани с административното обслужване по предварително разработени и обявени правила;
7. качество на предоставяната услуга;
8. комплексно административно обслужване.

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

Обратната връзка с потребителите се осъществява, като се събира информация за удовлетвореността от предоставяната административна услуга 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 и онлайн;
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 при потребителите на административните услуги се извършват от потребителите чрез попълване на хартиена анкетна карта по образец на място в ЦАО, непосредствено при предоставяне на услугата, както и на интернет страницата на администрацията. 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.

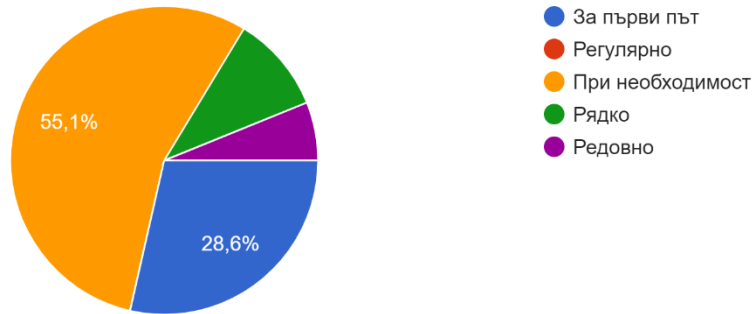
В съответствие с Методологията за измерване на удовлетвореността на потребителите бе разработена анкетна карта, съдържаща 18 въпроса, чрез отговорите на които се цели получаване на обратна връзка и информация за степента на спазване на стандартите за качество на административното обслужване и степента, в която са постигнати основните и непосредствени цели на ИАБЧ 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 2023 г. са постъпили общо 49 броя анкетни карти. Респондентите са на възраст предимно между 20 и 64 години (Таб. 14) и предимно с висше образование (Таб. 15) Разпределението по пол е приблизително 50/50.

Данните от попълнените през 2023 г. 49 броя анкетни карти могат да бъдат обобщени по следния начин

Колко често използвате административната услуга, предоставяна от ИАБЧ?

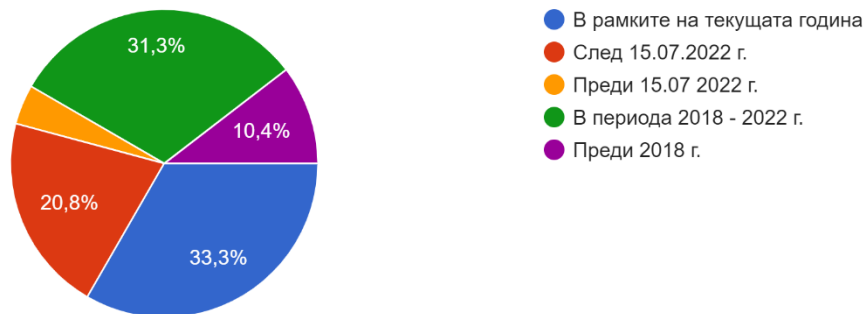
49 отговора



Таб.1

Кога за последен път се обръщате към ИАБЧ за предоставяната услуга?

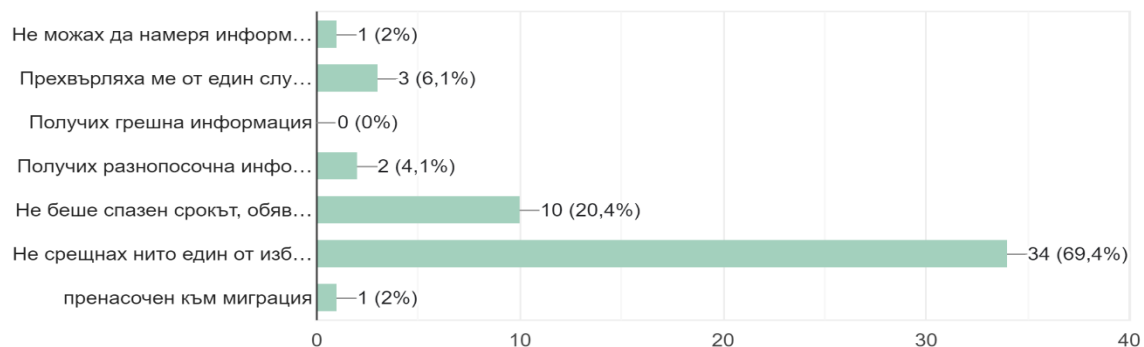
48 отговора



Таб.2

Срещнахте ли някой от изброените проблеми, докато получавате административна услуга от ИАБЧ?

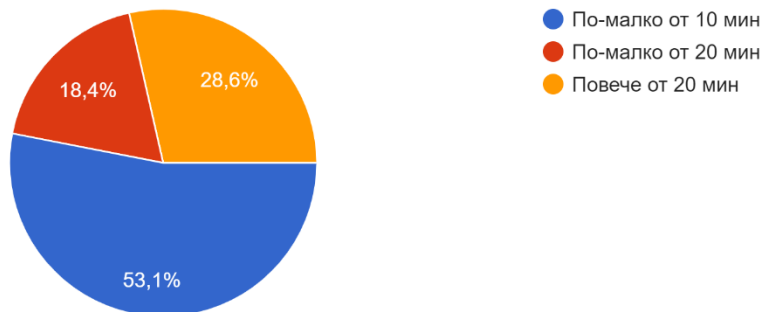
49 отговора



Таб.3

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

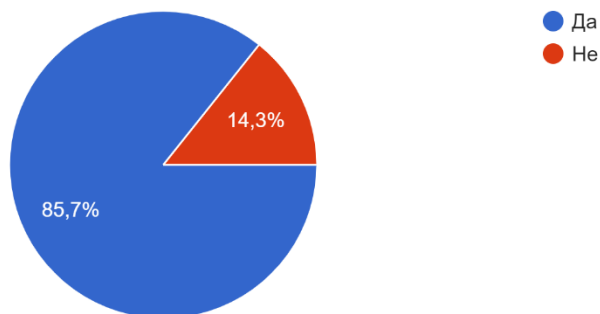
49 отговора



Таб.4

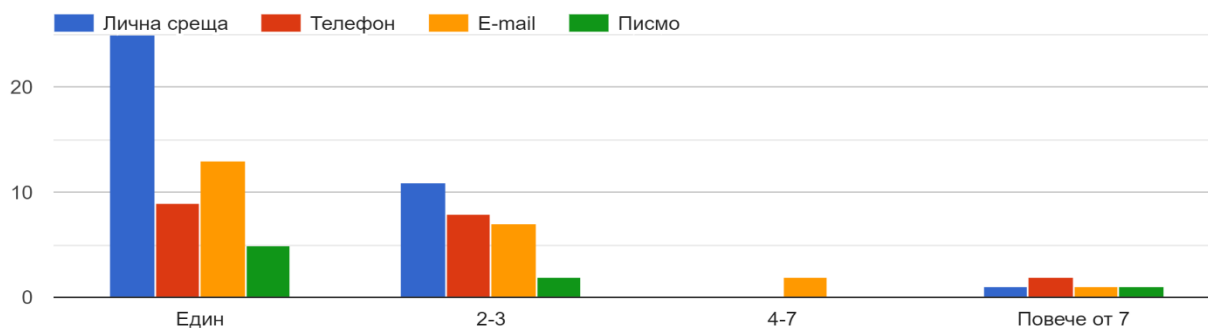
Получихте ли компетентна информация от служителите на ИАБЧ в отговор на Ваши запитвания, свързани с търсената от Вас административна услуга

49 отговора



Таб.5

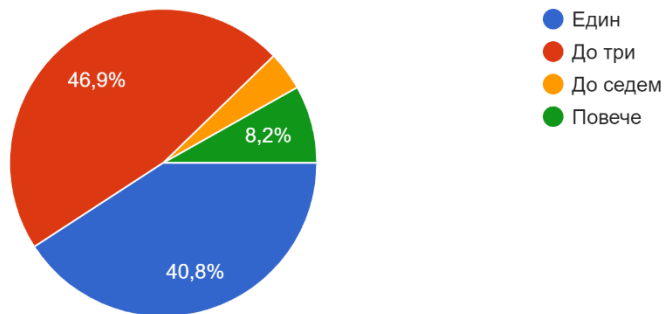
Колко и какви контакти осъществиха с Вас, за да получите услугата?



Таб.6

Какъв според Вас е приемливият брой контакти за получаване на услугата?

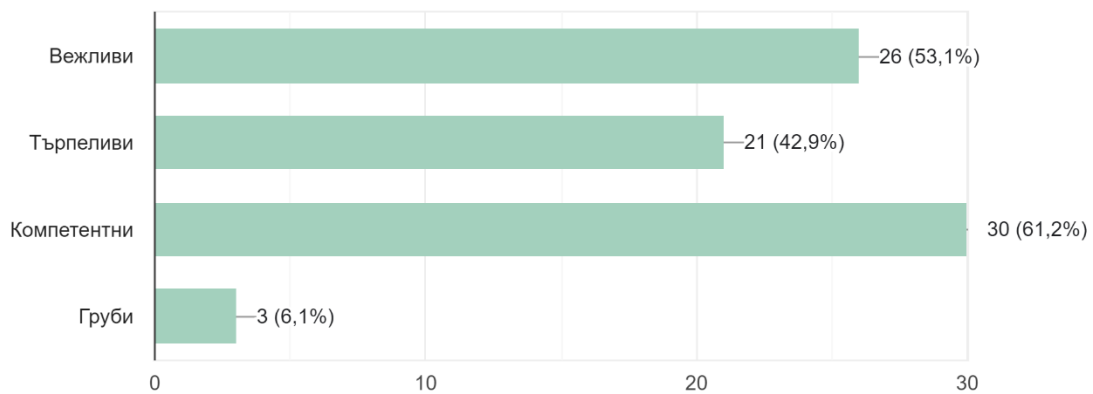
49 отговора



Таб.7

Вашите впечатления от служителите в ЦАО на ИАБЧ

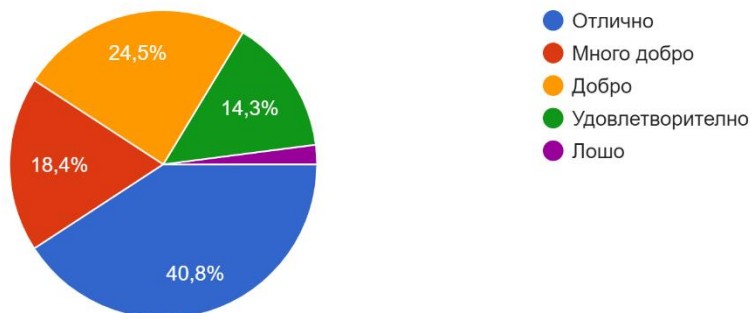
49 отговора



Таб.8

Вашата оценка за качеството на административна услуга, която ползвахте

49 отговора



Таб. 9

Кой аспект от административното обслужване смятате, че най-много се нуждае от подобрене?

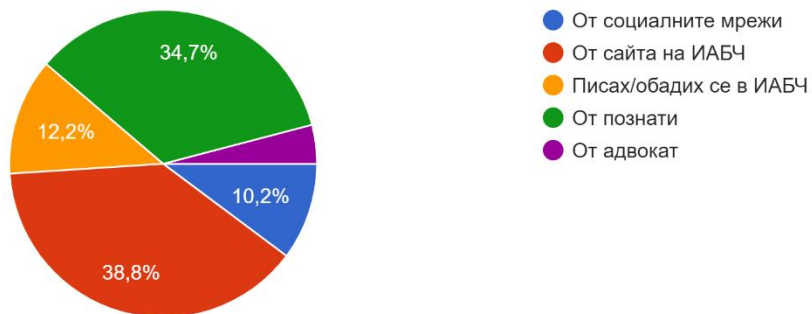
49 отговора



Таб.10

Как научихте за реда на предоставяне на административната услуга?

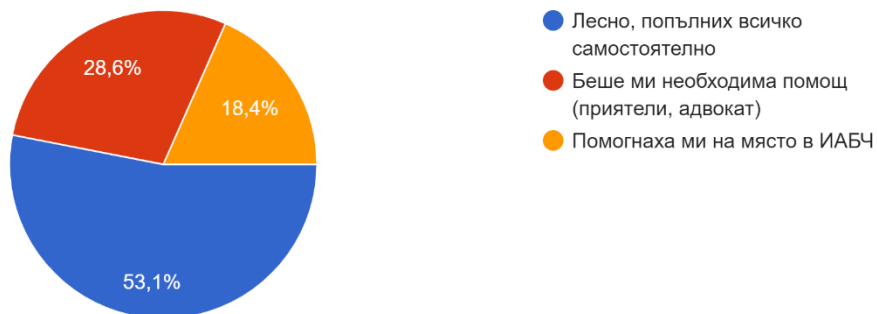
49 отговора



Таб.11

Как се справихте с попълването на необходимата информация за заявяване на услугата?

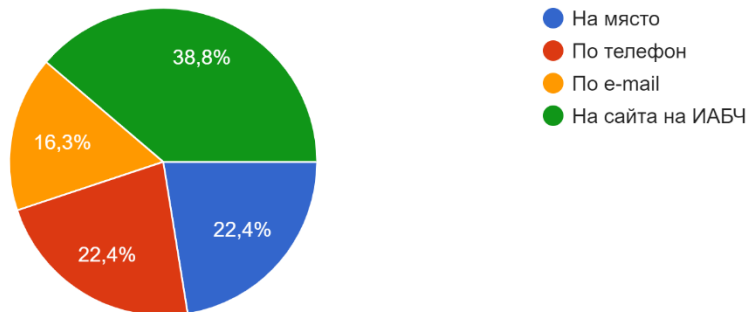
49 отговора



Таб.12

По какъв начин се информирахте за статуса на Вашето заявление за административна услуга?

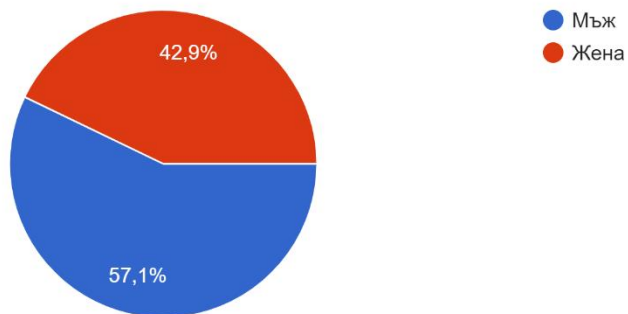
49 отговора



Таб.12

Информация за Вас: Посочете Вашия пол

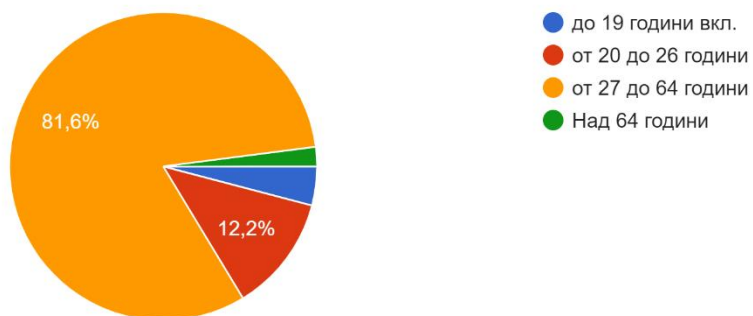
49 отговора



Таб.13

Вашата възраст:

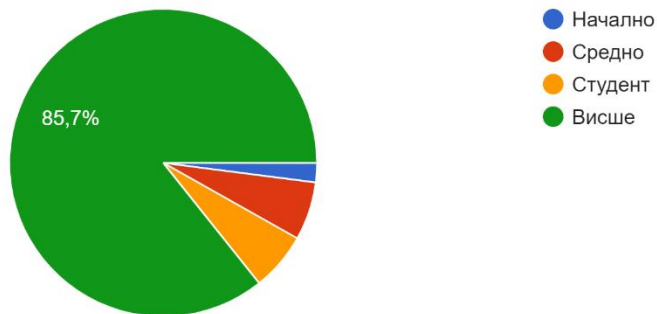
49 отговора





## Вашето образование?

49 отговора



Таб. 15

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 Изпълнителна агенция за българите в чужбина. С цел проследяване използването резултатите от предишните проучвания за подобряване на услугата в анкетата за 2023 г. включихме въпроса „Кога за последно се обръщайте към агенцията за предоставяната услуга?“

Резултатите от попълнените анкетни карти сочат доста висок процент удовлетвореност на потребителите на предоставяните административни услуги: 34% от анкетираните не са срещнали никакви проблеми, а следващите (10%) са посочили като проблем неспазване на срока (Таб.3), което най-често е в резултат от необходимата допълнителна проверка, така че не може да се смята за проблем от наша страна. Удовлетворени са анкетираните и от скоростта на обслужването (Таб.4): на повече от 70% заявленията са били приети за време под 20 мин. 86% от анкетираните сочат, че са получили пълна и компетентна информация (Таб.5), при което само на 5 човека от 49, попълнили анкетата им се наложило за целта да се обърнат към агенцията повече от 7 пъти, докато останалите са успели да подготвят преписката с 1, 2 или три обръщения към институцията ни (Таб.6). Отлични са впечатленията от служителите в ЦАО (Таб.8), като само 3-ма от анкетираните са посочили, че с тях са се отнесли грубо, но при анализ на отговорите стана ясно, че това е било в периода преди 15.07.2021 г. Само един анкетиран оценил качеството на административната услуга (Таб.9) като „лошо“, всички останали оценки са разпределени повече или по-малко равномерно между „отлично“ и „удовлетворително“, като все пак „отлично“ са били обслужени над 40% от потребителите на административната услуга. Особено важна за ИАБЧ бе опцията потребителите да посочат недостатъците в процедурата или какво се нуждае от подобрене (Таб.10), тъй като дадените препоръки ще бъдат взети под внимание за подобряване на услугата. 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 анкетната карта

Удовлетворяващо е, че информацията за реда на предоставяне на услугата и резултатите повечето потребители получават от сайта на агенцията и че попълването на документите не представлява за тях особена трудност (Таб. 11, 12 и 13).

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

През 2023г. 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 ИАБЧ 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 2023 г. 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.

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

Във връзка с административното обслужване през 2023 г. в Изпълнителна агенция за българите в чужбина не са постъпили сигнали, предложения и жалби по смисъла на глава III от Административнопроцесуалния кодекс.

През 2024 год. в ИАБЧ 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 Изпълнителна агенция за българите в чужбина в секцията „Административни услуги“ в рубриката „Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите“.