

ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ЗА БЪЛГАРИТЕ В ЧУЖБИНА

УТВЪРЖДАВАМ:

Райна Манджукова
Изпълнителен директор



ГОДИШЕН ДОКЛАД

Относно: Удовлетвореността на потребителите на административни услуги в Изпълнителна агенция за българите в чужбина през 2022г.

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, сигнали, 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 файла 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 и непосредствени цели на ИАБЧ в областта на административното обслужване са следните:

1. да улесни гражданите (потребителите на услуги) при получаване на информация за предоставяната административна услуга, за необходимите заявления по образец и регламентирани срокове 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.

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. надежна 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;
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

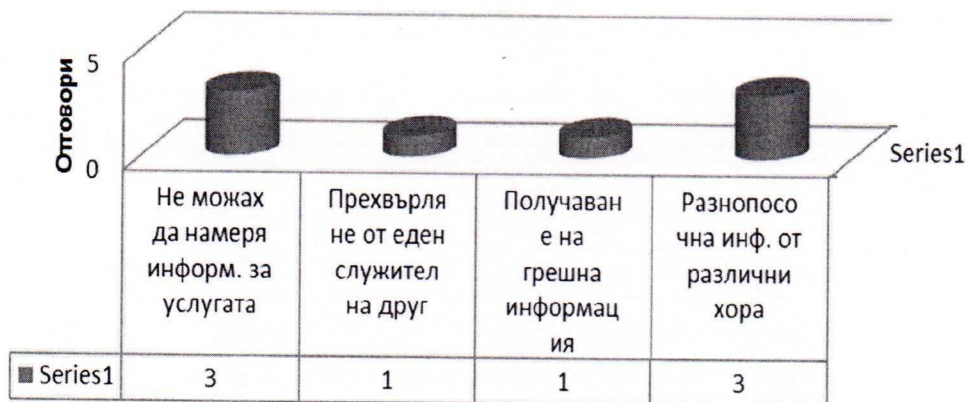
Анкетните проучвания за удовлетвореността при потребителите на административните услуги се извършват от потребителите чрез попълване на хартиена анкетна карта по образец на място в ЦАО, непосредствено при предоставяне на услугата, както и на интернет страницата на администрацията. Анкетните карти са 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 2022 г. са постъпили общо 8 броя анкетни карти.

Данните от попълнените през 2022 г. 8 броя анкетни карти са следните:

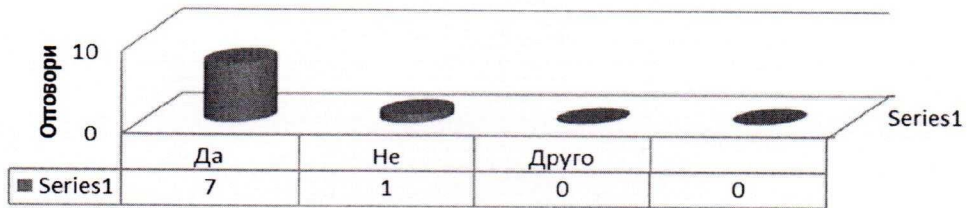
Проблеми при получаване на административна услуга от ИАБЧ:



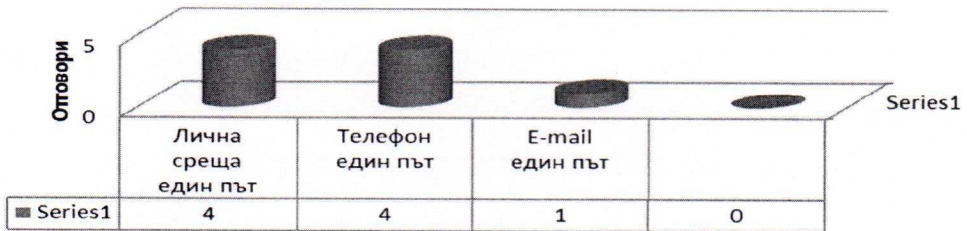
Колко често използвате административните услуги, предоставени от ИАБЧ:



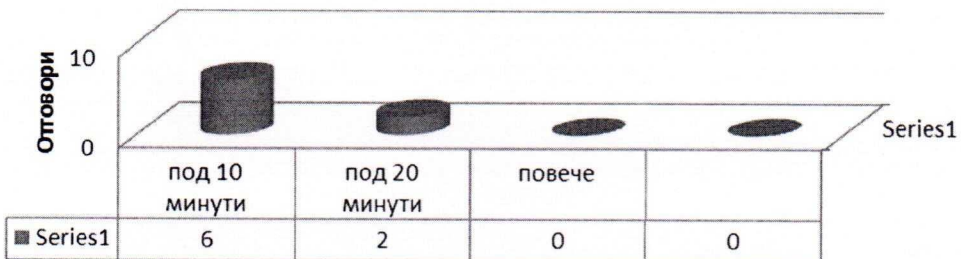
**Компетентна информация от служителите относно
административна услуга от ИАБЧ:**



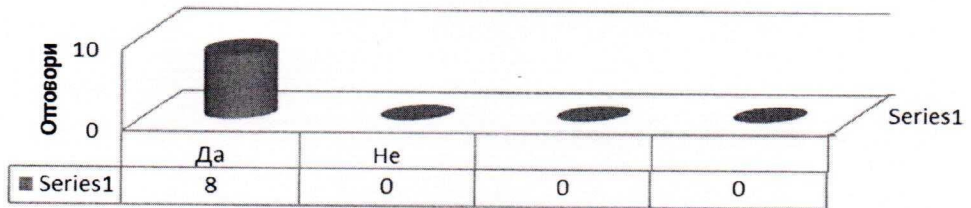
**Колко контакти осъществиха с Вас за да получите административна
услуга от ИАБЧ:**



Проблеми при получаване на административна услуга от ИАБЧ:



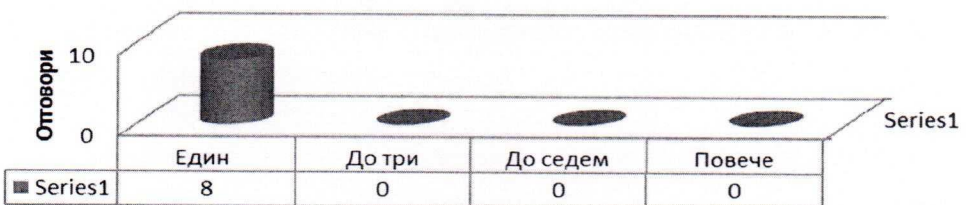
Беше ли услугата предоставена без грешка



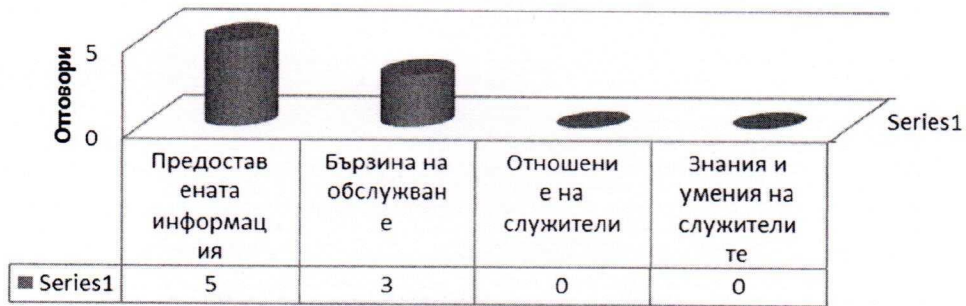
Служителите бяха:



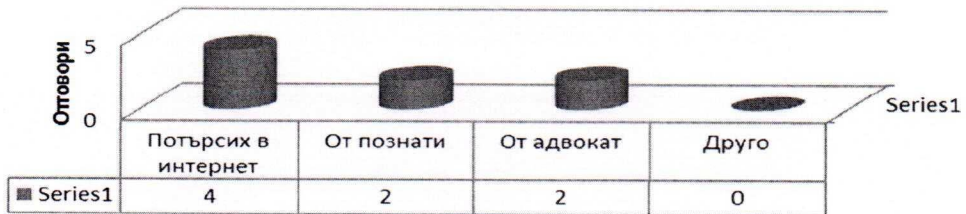
Какъв според Вас е приемливия брой контакти за да получите административна услуга от ИАБЧ:



Кой аспект от обслужването трябва да се подобри



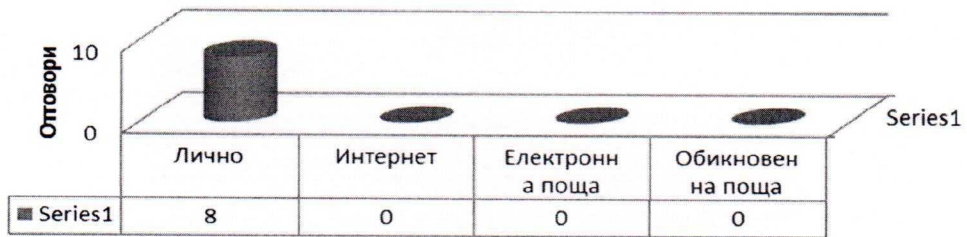
Как научихте за реда на представяне на административната услуга



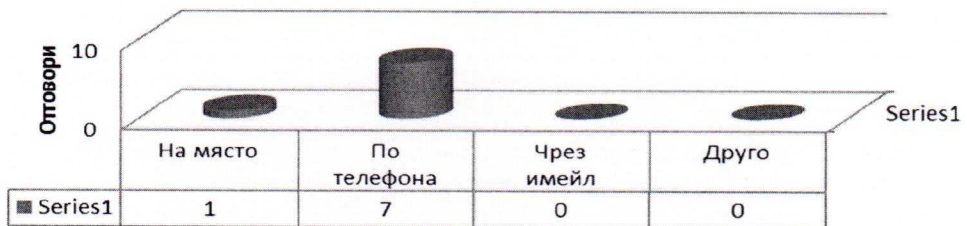
Вашата оценка за качеството на административната услуга, която ползвахте:



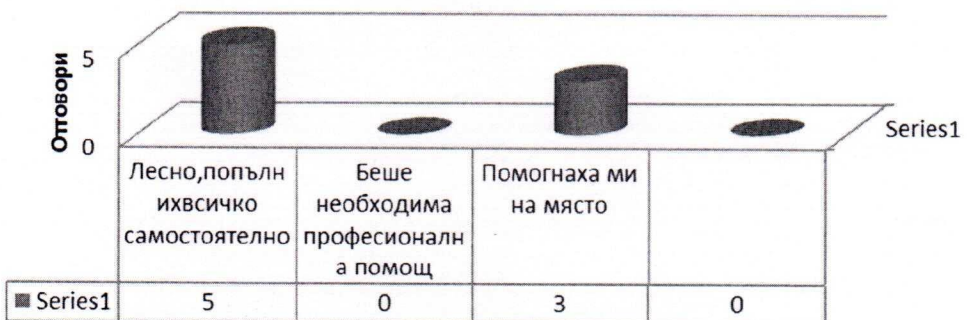
Предпочитан достъп до услугата

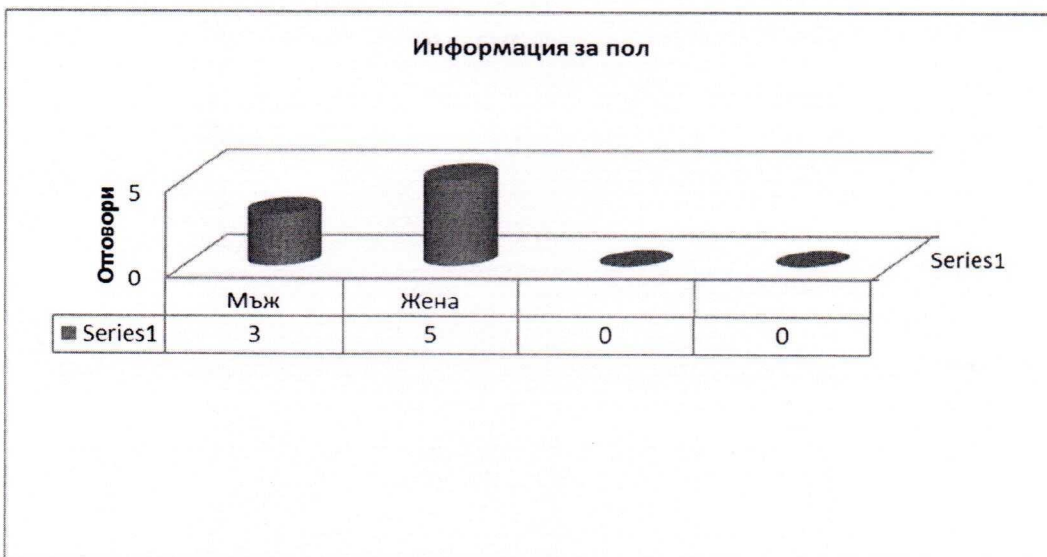


Как се информирахте за статуса на Вашето заявление



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





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. Централно място в дейността на ИАБЧ заема удостоверяването за продължително и постоянно пребиваване на територията на Република България.

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.

Провеждане на срещи и консултации за служителите

През 2022г. 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 2022г. 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 2022 г. в Изпълнителна агенция за българите в чужбина не са постъпили сигнали, предложения и жалби по смисъла на глава III от Административнопроцесуелния кодекс.

През 2023 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“.