



ГОДИШЕН ДОКЛАД
ЗА
ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ
БЪЛГАРСКА СЛУЖБА ЗА АКРЕДИТАЦИЯ ПРЕЗ 2024 г.

1. Увод

Настоящият доклад е изготвен и публикуван на интернет страницата на Изпълнителна агенция „Българска служба за акредитация“ в изпълнение на действащите „Вътрешни правила за организация на административно обслужване в ИА БСА“ (BAS QI 20.1) и в изпълнение на задължението, произтичащо от чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО), съгласно които всяка година до 1 април администрациите изготвят годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година, който се публикува на интернет страницата на съответната администрация.

Съгласно НАО, 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 други административни действия по искания, уведомления и декларации, които са предвидени в нормативен акт, сигнали, предложения, жалби и други и/или които осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.

В ИА БСА е създадена възможност за обратна връзка с потребителите, чрез използване и прилагане на методи за обратна връзка, определени във Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в ИА БСА (BAS QI 20.1), които са публикувани на интернет страницата на агенцията. 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 са отразени в настоящия доклад.

Главната цел на проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги е повишаването на качеството на административното обслужване в ИА БСА, с насоченост към всички потребители на услуги.

ИА БСА предоставя следните административни услуги, публикувани в административния регистър:

300 Акредитация на органи по сертификация на продукти

716 Акредитация на органи по сертификация на системи за управление

738 Оценяване и удостоверяване на лабораториите за съответствие с принципите на добрата лабораторна практика при извършване на изследвания и/или изпитвания на химични вещества и препарати

740 Акредитация на медицински лаборатории

922 Акредитация на органи за сертификация на персонал

950 Акредитация на проверяващи по околна среда

1376 Акредитация на лаборатории за калибриране

1377 Акредитация на верификационни органи за верификация на докладите на операторите на инсталации, участващи в схемата за търговия с квоти за емисии на парникови газове

1604 Акредитация на органи за контрол

1841 Акредитация на лаборатории за изпитване

3027 Акредитация на органите за оценяване на съответствието на устройства за създаване на квалифициран електронен подпис и на устройствата за създаване на квалифициран електронен печат

2. Измерване на удовлетвореността на потребителите

При извършване на административно обслужване се спазват принципите, установени в Административно процесуалния кодекс, Закона за администрацията, Кодекса за поведение на служителите в държавната администрация, Наредбата за административното обслужване (Глава първа, Раздел II) и Хартата на клиента на ИА БСА, съобразно функциите, заложи в Устройствения правилник на агенцията.

Административното обслужване на потребителите на административни услуги се изразява в:

1. предоставяне на информация за административните услуги, предоставяни от агенцията на достъпен и разбираем език, за реда и организацията за предоставянето им, за всички осигурени начини за тяхното плащане, както и даване на насоки при попълване на място на формуляри и заявления;

2. информиране на потребителите по въпроси от общ характер, когато зададеният въпрос не изисква намесата на служител от специализираната администрация;

3. приемане на заявления за извършване на административни услуги, регистрирането им чрез електронната система за документооборот и предоставяне на потребителите на входящ номер на преписката с датата на завеждане и информиране за срока за изпълнение;
4. приемане на жалби и предложения, свързани с административното обслужване, регистрирането чрез електронната система за документооборот и предоставяне на входящ номер на преписката;
5. проверка за:
 - а) правилно и точно попълнени данни за контакт със заявителя - за отговор или ако е необходимо, за допълнителна информация;
 - б) пълнота на документацията за всяка административна услуга по контролен списък
6. извършване на проверка относно движението на преписка при запитване по телефона или при посещение на място от потребител, като за целта получава необходимата информация чрез Главния секретар от служителите, работещи по административната услуга;
7. предаване/ изпращане на изготвените документи и приложенията към тях на заявителя и регистриране на получаването им от него;
8. осигурява възможността за извършване на картови плащания.
9. създаване на организация от Дирекция АПФСО и осигуряване на задължителното поставяне на подходящи съобщения и указателни табели на определените за това места, както и на интернет страница на ИА БСА за осигурената възможност за извършване на картови плащания.
10. изпълнява и функциите на посредник при заявяване, заплащане и получаване на електронни административни услуги по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

При прилагане на методите за обратна връзка и при изследване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване се спазват изискванията, предвидени в НАО и Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, приета с РМС № 246/10.04.2020 г. за одобряване на Ръководство за разработване на Харта на клиента и Методология за измерване на удовлетвореността на потребителите.

2.1. Методи за обратна връзка, използвани за извършване оценка на удовлетвореността на потребителите

За постигане на ефективно и ефикасно взаимодействие между администрацията на ИА БСА и потребителите се осъществява измерване на удовлетвореността на потребителите чрез използване и прилагане на следните методи за обратна връзка:

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. анализ на медийни публикации;
6. анализ на вторична информация.

Анкетните проучвания се провеждат чрез попълване на анкетна карта на място в ЦАО/ местата, определени за административно обслужване и пускане в нарочно определена и обозначена кутия и чрез попълване на електронния образец на интернет страницата на агенцията и изпращането му на електронната поща на агенцията. Кутиите за преглед на пуснатите анкети се отварят веднъж в годината при подготовка за провеждане на прегледа от ръководството. Получените по електронен път анкети, се предоставят заместник изпълнителния директор и на отговорника по качеството (ОК) и се преглеждат заедно с хартиените анкети.

2.2.1. Извършване на анкетни проучвания

Анкетните проучвания в агенцията се провеждат чрез попълване на хартиена анкета на място в Центъра за административно обслужване (ЦАО) на ИА БСА и пускане в нарочно определена и обозначена за това кутия, както и предварително попълнена анкетна карта свалена от сайта на агенцията в раздел „Административно обслужване“.

Анкетното проучване се използва за постоянно и непрекъснато получаване на обратна връзка и измерване на удовлетвореността, насочена към изследване цялостната дейност по предлаганите от ИА БСА административни услуги. Анкетната карта дава възможност да се получи обратна връзка като цяло за това как агенцията се справя с административното обслужване в различните му направления.

Анкетното проучване в ИА БСА се осъществява чрез формуляр от системата на управление на агенцията- BAS QF 7.13 Лист за обратна връзка, който се предоставя на всички органи за оценка на съответствието при извършване на одит от страна на ИА БСА.

През отчетния период в агенцията за 616 оценки на място са представени 256 бр. Листове за обратна връзка, от които 244 бр. (95,7%) с отлична оценка, 10 бр. (3.9 %) с добра оценка, 1 бр. със задоволителна оценка, 1 бр. с незадоволителна оценка.



Въпросите в листа за обратна връзка за разделение в 3 групи:

А: Въпроси, отнасящи се до оценката на системата за управление на качеството:

A1: Беше ли оценена обективно Вашата система за управление на качеството?

A2: Беше ли интервюиран подходящия персонал от ООС?

A3: Бяха ли разгледани безпристрастно от екипа по оценяване специфичните въпроси, свързани с културата и системата?

A4: Бяха ли оценени в дълбочина записите от Вашата система за управление във връзка с нейното функциониране?

В: Въпроси, отнасящи се до наблюдение и оценка на дейността:

B1: Беше ли Ви предоставено достатъчно време за планиране на дейностите, подлежащи на наблюдение?

B2: При провеждане на наблюдението на дейността, екипа по оценяване спазва ли своята роля на наблюдател?

С: Въпроси, отнасящи се до цялостното провеждане на оценката на място:

C1: Беше ли планирана подходящо оценката (времетраене, взаимодействие, ясни договорености)?

C2: Беше ли коректно поведението на екипа по оценяване?

C3: Какво е мнението Ви за начина на провеждане на оценката на място и работата на членовете на екипа по оценяване?

C3.1. Обща оценка

C3.2. Моля отбележете имената на член/-ове на екипа, на който/които:

a) Поставете оценка „Отлично извършена работа“:

b) Поставете оценка „Лошо извършена работа“

C4: Беше ли Ви дадено достатъчно време за обяснения и дискусии?

C5: Направените констатации по време на оценката, включително несъответствията, базираха ли се на факти?

C6: Беше ли Ви предоставена достатъчно информация за процеса по оценяване на ООС, включително за следващите стъпки в процедурата по акредитация?

C7: Какви препоръки за подобрене бихте направили към екипа по оценяване?

C8: Какви препоръки за подобрене бихте направили към ИА БСА?

C9: Помогна ли с нещо извършената оценка за развитието на Вашата организация?

C10: Други въпроси, които искате да поставите за обсъждане пред ИА БСА:

Листа за обратна връзка е част от Процедурата за управление на компетентност на персонала на ИА БСА, участващ в процеса на акредитация BAS QR 7. Част от въпросите в него са свързани и с представяне на мнение и препоръки, което помага на агенцията да подобрява непрекъснато системата си на управление.

2.2.2. Провеждане на консултации със служителите

Консултациите със служителите са метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите, при който се използват основно възприятията и впечатленията на служителите, които контактуват ежедневно с потребителите в хода на осъществяване на административното обслужване (служителите в ЦАО), както и възприятията и впечатленията на служителите от специализираната администрация, предоставяща административни услуги. Провеждането на консултации със служителите продължи да се прилага през годината чрез провеждане на регулярни работни срещи в звеното, отговорно за организацията на административното обслужване в ИА БСА, на които се поставя за обсъждане получената

неофициално/устно информация от потребителите (предложения и мнения) при контактите с тях в ЦАО, като се набелязват дейности при констатиране пропуски и др.

2.2.3 Провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи;

През 2024 година са проведени две заседания на Съвета по акредитация.

Съвета по акредитация е постоянно действащ орган, който се състои от изпълнителния директор на ИА БСА и 25 членове - представители на всички заинтересовани от акредитацията страни, както следва:

- > Министерства, определени с решение на Министерския съвет
- > Организации, представляващи индустрията
- > Организации, представляващи потребители
- > Организации, представляващи експерти
- > Организации, представляващи акредитирани лица

На заседанията на съвета по акредитация се създава необходимата координация при обсъждането на промени в определени процедури от системата на управление на агенцията, към които се отнасят и въпросите за организацията на административното обслужване и за удовлетвореността от предоставяните административни услуги.

Допълнително, през 2024 г. бяха обсъдени конкретни мерки за подобряване на комуникацията между администрацията и акредитираните лица, включително възможността за провеждане на регулярни срещи и работни групи с представителите на заинтересованите страни. Обсъждани бяха също предложения за дигитализация на процесите и по-ефективно взаимодействие при подаване на документи и обратна връзка от потребителите.

2.2.4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали

Методът се прилага за:

Постъпили сигнали и предложения във връзка с административното обслужване (съгласно Глава осма от Административно-процесуалния кодекс) в агенцията;

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 агенцията, като изказано одобрение/положителен отзив за организацията на административното обслужване.

2.2.5. Анализ на вторична информация

Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в Изпълнителна агенция Българска служба за акредитация през 2024 г.

За прилагането на метода се използва анализиране на налична актуална и пълна информация (документи в публичното пространство или вътрешни за агенцията), създадена в агенцията или от други административни органи във връзка с административното обслужване.

Източници на информация са всички документи, анализи, отчети, доклади, изследвания и други материали, свързани с административното обслужване.

Методът през 2024 г. се прилага:

Регулярно – за преглед и изследване на публични и получени в агенцията проучвания, изследвания и анализи през годината във връзка с удовлетвореността на потребителите от административното обслужване;

При възникнала през годината извънпланова необходимост от проучване – обсъждане на проекти на документи, свързани с предоставянето на административни услуги в агенцията.

3. Управление на удовлетвореността на потребителите - анализиране на резултатите/данните от проучванията и формулиране на препоръки

Действия за оптимизиране на процесите и подобряване на административното обслужване.

Ежегодно планиране на проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване;

Действия за спазване на работното време и непрекъсваемия режим на работа на ЦАО;

Актуализиране, при необходимост, на вътрешните документи, касаещи административното обслужване;

Редовно актуализиране на интернет страница на агенцията на информацията в секция „Административно обслужване“;