



В съответствие с изискванията на Възложителя, ще бъде осъществен анализ на свързаните органи със следните цели:

- » Актуализация и надграждане на изготвен от ИА БСА анализ за определяне на свързани органи по следните критерии:
  - Обща собственост - държавна собственост в търговски дружества (акционерни, с ограничена отговорност, държавни предприятия);
  - Задължения по договори с ИА БСА-към датата на изготвяне няма налични.
  - Отделна част от правителството, извън ИА БСА - държавни агенции, изпълнителни агенции, агенции, институти и др.;
  - Общо докладване пред Министъра на икономиката, в чийто ресор попада дейността на ИА БСА, ДАМТН и БИМ и има отговорност за работата на трите институции (клауза G.4.3.7 (a) от Ръководството за прилагане на EN ISO/IEC 17011).
- » Идентификация на свързаните органи с ИА БСА и персонала ѝ (щатен и външен експертен персонал) по смисъла на EN ISO/IEC 17011:2004, съобразявайки се с горепосочените критерии за определяне на свързани органи;
- » Оценка степента на свързаност на свързаните органи с ИА БСА и персонала ѝ (щатен и външен експертен персонал) по смисъла на EN ISO/IEC 17011:2004, , съобразявайки се с горепосочените критерии за определяне на свързани органи
- » Актуализация на въведената система за оценка и извършване на оценка на степента на наличие на конфликт на интереси между идентифицираните свързани органи и дейността на ИА БСА;
- » Установяване наличието/отсъствието на потенциален риск за компрометиране на безпристрастността на процеса по акредитация и опазване на професионалната тайна;
- » Предлагане на мерки за елиминиране влиянието на свързаните органи с идентифициран конфликт на интереси.

Също съгласно изискванията на Възложителя, ще бъде осъществен анализ на заинтересованите страни със следните цели:

- » Актуализация на разработения модел на целеви групи заинтересовани страни от процеса по акредитация;
- » Актуализация на идентифицираните целеви групи в България, броя и състава им с цел ефикасно представителство в работата на Националния орган за акредитация;

[www.eurifunds.bg](http://www.eurifunds.bg)



- » Идентификация на конкретни страни (лица/организации), заинтересовани от процеса по акредитация и предлагане на подходи за ефикасното им въвличане в него.

И двата анализа, част от Поддейност 1, ще почиват на задълбочен документален анализ. Документалният анализ е метод, който обхваща дейности по идентифициране, събиране, проучване и анализ на вторична информация и данни за изследваната тема, както и анализ на нормативната рамка и наличните стратегически документи. Методът борави с вече генерирана и публично достъпна информация, която в преобладаващата част от случаите е събрана и анализирана с различна цел. Основните силни и слаби страни на документалния анализ са:

Силни страни
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Може да даде контекст на изследването</li> <li>• Осигурява информация за разпределението на отговорностите и правомощията на институциите</li> <li>• Дава възможност за систематизиране на рисковете</li> <li>• Достъпен метод за набиране на данни</li> </ul>

Слаби страни
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Възможно е на документално ниво резултатите и ефектите да изглеждат задоволителни или дори много добри, но оценките на заинтересованите страни да бъдат напълно различни</li> <li>• Възможно е да има проблем с актуалността на някои документи</li> <li>• Възможно е да има противоречие между отделните източници на информация</li> </ul>

Наличието на предходни аналитични продукти, с които трябва да бъдат съобразени предстоящите такива, се взема под внимание от екипа на ЕСТАТ, който заявява своята готовност именно да адаптира и надгради вече постигнатото, където това е необходимо.

В този смисъл, документалният анализ ще включва задължително, без да се изчерпва с преглед и анализ на:

- » Анализ на свързаните лица с органа по акредитация – Възложен на Агенция „Стратегма“ ООД на дата 18.10.2010 г. (Обособена позиция 1 по Обществена поръчка „Извършване на анализи, целящи усъвършенстване на дейността по акредитация по три обособени позиции: Обособена позиция 1 "Анализ на свързаните лица с органа по акредитация"; Обособена позиция 2: "Анализ на заинтересованите от процеса на акредитация страни"; Обособена позиция 3: "Разработване на въпросник за удовлетвореността на клиентите на агенцията и провеждане на проучване"")
- » Анализ на заинтересованите от процеса на акредитация страни – Възложен на Агенция „Стратегма“ ООД на дата 18.10.2010 г. (Обособена позиция 2 по

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)



Обществена поръчка „Извършване на анализи, целящи усъвършенстване на дейността по акредитация по три обособени позиции: Обособена позиция 1 "Анализ на свързаните лица с органа по акредитация"; Обособена позиция 2: "Анализ на заинтересованите от процеса на акредитация страни"; Обособена позиция 3: "Разработване на въпросник за удовлетвореността на клиентите на агенцията и провеждане на проучване"")

- » Закон за националната акредитация на органи за оценяване на съответствието (ЗНАООС)
- » Устройствен правилник на ИА БСА
- » Регламент (ЕО) №765/2008 за определяне на изискванията за акредитация и надзор на пазара във връзка с предлагането на пазара на продукти и за отмяна на Регламент (ЕИО) №339/93 (ОВ, L 218/30 от 13 август 2008 г.)
- » Политика по качеството на ИА БСА – последна версия от февруари 2017 г.
- » Политики по конкретни области от дейността на ИА БСА (Трансгранична политика за акредитация; Политики относно специфични схеми за оценяване на съответствието; Политиката относно дейностите по обучение; Политики за преход и др.)
- » BAS QR 3 - Правила за работа на Комисия по акредитация – последна версия от 01.04.2015 г.
- » BAS QR 4 - Правила за работа на Комисия по възражения – последна версия от 10.02.2014 г.
- » BAS QR 6 - Правила за работа на Техническите комитети по акредитация – последна версия от 01.04.2015 г.
- » BAS QR 10 - Правила за работа на Съвета по акредитация към Изпълнителния директор на ИА "Българска служба за акредитация" – последна версия от 20.11.2014 г.
- » Годишни доклади за дейността на Изпълнителна агенция „Българска служба за акредитация“ през последните минимум 3 години, а при достатъчно съдействие
- » Годишни цели и отчети за изпълнение на целите на Изпълнителна агенция „Българска служба за акредитация“ през последните минимум 3 години
- » Гайдлайни, насоки, препоръки, анализи и всякакви други публични документи, касаещи дейността по акредитация, налични на интернет страниците на организациите, с които към момента ИА БСА взаимодейства, а именно:
  - Европейската комисия - <https://ec.europa.eu>

113




- Европейска организация за акредитация (EA) - <http://www.european-accreditation.org/> (Като задължителен тук следва да се посочи документ „EA Procedure and Criteria For the Evaluation of Conformity Assessment Schemes by EA Accreditation Body Members“ от 08.11.2016)
- Международен форум за акредитация (IAF) - <http://www.iaf.nu/>
- Euramet - <https://www.euramet.org>
- Eurolab - <http://www.eurolab.org>
- Eurachem <https://www.eurachem.org/>

В процеса на същинска работа ще бъдат идентифицирани и други документи от общностната нормативна уредба и националната такава, имащи отношение към дейността по акредитация. За идентифицирането на приложимата общностна нормативна уредба ще бъде използвана информация от официалните сайтове на европейските институции <http://eur-lex.europa.eu/>, който предоставя от една страна възможност за експертно търсене, а от друга и проследимост на изменения в документите, които са обект на изследователски интерес.

За проверка на правилното идентифициране на националното законодателство, уреждащо дейността по акредитация, ще бъде използвана информация от правно-информационни системи, както и от сайтовете на всички държавни институции, ангажирани пряко или косвено с процеса, сред които като безспорно задължителен следва да се посочи този на Министерството на икономиката.

Предвид поставения от Възложителя акцент върху актуализирането на вече изработени анализи на свързаните органи и заинтересованите страни, най-сериозно внимание ще бъде обърнато именно върху наличните аналитични продукти от 2010 г., съобразявайки ги с настоящите реалности, формирани от гореизброените документи.

 Като допълнителна гаранция за постигане на високото качество и отличната приложна стойност на анализа на свързаните органи и на заинтересованите страни, екипът на ЕСТАТ предлага да установи контакт с представители на Агенция „Стратегма“ за обмяна на опит. Този контакт ще подпомогне своевременното идентифициране на евентуални допълнителни рискове пред осъществяването на анализ с възможно най-голяма добавена стойност.

Анализът на свързаните органи, осъществен в периода 2010-2011 г., е въз основа на проучване на всички министерства и свързаните с тях структури. Той идентифицира и документира тези, предоставящи услуги за оценяване на съответствието или консултантски услуги и анализира взаимоотношенията на ИА БСА с тях, с цел определяне

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Иновации и конкурентоспособност“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от „Изпълнителна агенция „Българска служба за акредитация“ и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Управляващия орган.

114



на възможните конфликти на интереси. Заключениета относно съответните структури, идентифицирани като свързани с агенцията органи са, че:

- » имат различно висше ръководство за дейностите, описани в 4.2.5 от ISO/IEC 17011:2004;
- » имат персонал, различен от този, зает в процеса на вземане на решение за акредитация;
- » нямат възможност да влияят на резултата на оценката за акредитация;
- » имат съвсем различни имена, логота и символи.

В този смисъл, идентифицираните към онзи момент свързани органи не компрометират конфиденциалността, обективността и безпристрастността на дейността по акредитация, извършвана от ИА БСА.

**Анализът на заинтересованите страни**, също осъществен в периода 2010-2011 г., идентифицира следните заинтересовани от процеса по акредитация страни:

- » министерства, определени с решение на Министерски съвет;
- » организации, представляващи индустрията;
- » организации, представляващи потребители;
- » организации, представляващи експерти;
- » организации, представляващи акредитирани лица.

За регистрацията на необходимата информацията ще бъде разработена специална матрица, в която да се въвежда релевантната информация от документалния анализ (или матрица за регистрацията на информацията от кабинетно проучване). Тази матрица представлява на практика таблица, в която се описват всички релевантни за проекта документи, като се цитират основни части от тях, които ще бъдат използвани в анализа, посочват се наименованията на документите и линкове към тях, ако са публикувани в интернет. Така справката с източниците и информацията в тях остава на разположение на изследователите по време на цялото изпълнение на поръчката. Подобен подход е гаранция, че при анализа няма да бъдат пропуснати или дублирани документи.

**Подробен опис на организацията за изпълнение на Поддейност 1 е наличен в точка Организация за изпълнение на поръчката.**

В допълнение, ЕСТАТ гарантира, че подлежащите на анализ документи са както достатъчни за удовлетворяване на информационните нужди на Възложителя, така и постижими като обем за преглед и обстоен анализ в рамките на предвидения срок за изпълнение на поръчката.

[www.efunds.bg](http://www.efunds.bg)

*Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Иновации и конкурентоспособност“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от „Изпълнителна агенция „Българска служба за акредитация“ и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Управляващия орган.*

115



1.3.1.2. Поддейност 2: Проучване на удовлетвореността на използващите услугите по съответствие

Съгласно изискванията на Възложителя, ще бъде осъществено количествено проучване на удовлетвореността със следните цели:

- » Актуализиране на разработен въпросник относно степента на удовлетвореност на клиентите на Агенцията;
- » Провеждане на представително количествено проучване сред българската индустрия и бизнес, използващи услугите на ИА БСА. Кандидатите следва да приложат и обосноват в предложенията си размер и структура на извадката;
- » Оценка на удовлетвореността на клиентите на агенцията, на база резултатите от проучването;
- » Изготвяне на предложения за оптимизиране на процеса по акредитация с цел повишаване неговата ефективност, обективност и безпристрастност, както и повишаване на клиентската удовлетвореност.

Количественото проучване създава условия за метрично измерване на множество данни както сред по-голяма целева аудитория, така и сред по-малобройни и специфични групи. Интервютата се водят от специално подготвени, професионални интервюери, които изчитат въпросите пред респондентите и отбелязват съответните отговори. Този подход спестява грешки при попълване и позволява разясняване на съдържателни въпроси. Основните силни и слаби страни на метода са:



#### Силни страни

- Стандартизацията на въпросниците улеснява набирането и обработката на информацията и дава възможност за лесно сравнение на данните
- Въпросите могат да бъдат формулирани така, че да са подходящи за повече или всички целеви групи
- Количествените оценки дават възможност за анализ на размер и разпределение на явленията и доминиращите мнения
- Резултатите са статистически значими, тъй като са базирани на големи извадки
- Спестява грешки при попълване и позволява разясняване на съдържателни въпроси
- Покрива изискванията за представителност на набраните данни, тъй като достъпът до всички социални групи е осигурен от случайния подбор и провеждането на интервюта в дома на респондента

#### Слаби страни

- Стандартизацията на въпросите може да доведе до липса на гъвкавост и до пропуски на съществена информация (в случай че не се включи конкретен въпрос).
- Обработката и анализът на резултатите изискват специфични умения и ресурси
- Възможно е да останат необследвани малки по обем подгрупи от генералната съвкупност или да не бъдат взети предвид мненията и аргументите на малки групи, а констатациите и изводите да се базират на доминиращите мнения и по-големите дялове от генералната съвкупност.
- Отказите могат да забавят и оскъпят процеса на набиране на информацията
- Изисква голям екип от полеви сътрудници
- Изисква професионално изготвена извадка и стриктно спазване на правилата и методологията за провеждане на количествени проучвания

Според регистъра на Изпълнителна агенция Българска служба за акредитация към дата 20.09.2017 г с валиден сертификат разполагат 632 икономически оператори, от които:

- » 275 лаборатории за изпитване
- » 3 медицински лаборатории
- » 8 лаборатории за изпитване и калибриране
- » 22 лаборатории за калибриране
- » 287 органи за контрол
- » 16 органи за сертификация на продукти
- » 15 органи по сертификация на системи за управление
- » 0 органи за сертификация на системи за управление на околна среда
- » 2 верификационни органи
- » 4 органи по сертификация на персонал
- » 0 GLP сертификати (добра лабораторна практика)

Тъй като подлежащите на анализ акредитирани верификационни органи са нееднородни по обхват на своята дейност, ще бъде приложен **комплексен модел на подбор на респонденти** за количественото проучване на удовлетвореност от предоставяните от ИА БСА услуги, илюстриран по-долу:



Това разпределение гарантира в достатъчна степен получаване на достоверни данни, върху които да бъдат приложени всички необходими за целите на проучването статистически анализи, същевременно съобразявайки се със спецификите на всяка от групите и срока за изпълнение на тази дейност от поръчката. **Максималният брой интервюта**, който ще бъде постигнат по горепосочената методика е **364 интервюта** - изчерпателно проучване сред малките по обем групи, както и общо 300 интервюта сред двете големи групи (лаборатории за изпитване и органи за контрол).

Изчерпателното проучване крие своите рискове, които следва да бъдат взети под внимание и адресирани с подходящи предварителни мерки. Малкият брой случаи, подлежащи на анализ означава по-сериозна тежест на потенциалните откази от страна на респондентите, поради независещи от изследователската агенция обстоятелства като натовареност или нежелание на служителите, които би трябвало да отговорят на въпросите. Именно поради тази причина екипът на ЕСТАТ ще обърне специално внимание на всеки от тези респонденти, ще разясни значимостта на участието им в проекта, както и ще демонстрира максимална гъвкавост по отношение на времето и мястото за провеждане на интервю.



Предвид гореспоменатия риск от отказ за участие на потенциални респонденти от таргет групите с малък брой представители (сред които планираме изчерпателно проучване), екипът на ЕСТАТ предлага **допълнителни варианти за участие в проучването**. В случай, че потенциалният респондент предпочита да участва в проучването дистанционно, интервюерите ще бъдат предварително подготвени да запишат имейл адрес или телефон за връзка. По този начин проучването ще може да бъде осъществено под формата на онлайн анкета, получавана по имейл, или под формата на телефонно интервю също с обучен наш телефонен оператор.





Подробен опис на организацията за изпълнение на Поддейност 2 е наличен в точка Организация за изпълнение на поръчката.

В рамките на тази дейност ще бъдат интервюирани ръководители на бизнеса (собственици, членове на бордове на директори, управители, директори, ръководители на бизнес отдели и на региони), които са запознати с процеса по получаване на акредитация и могат да взимат управленски решения.

Екипът на ЕСТАТ държи да обърне внимание върху опита си именно в провеждането на първото проучване на удовлетвореност от ИА БСА - възложено на ЕСТАТ ООД на дата 18.10.2010 г. (Обособена позиция 3 по Обществена поръчка „Извършване на анализи, целящи усъвършенстване на дейността по акредитация по три обособени позиции: Обособена позиция 1 "Анализ на свързаните лица с органа по акредитация"; Обособена позиция 2: "Анализ на заинтересованите от процеса на акредитация страни"; Обособена позиция 3: "Разработване на въпросник за удовлетвореността на клиентите на агенцията и провеждане на проучване"")

Максималната продължителност на интервюто ще бъде **25 минути**. Въпросникът ще има **блокова структура** и ще бъде разработен така, че да спазва определена логика и да се развива от общи към специфични теми. Съдържанието му ще включва, но без да се изчерпва с:

- » оценка на информираността на клиентите;
- » основни информационни потребности;
- » оценка на интернет страницата на агенцията и нейните функционалности;
- » участие и удовлетвореност от участие в обучения/ информационни събития относно процедурите по акредитация;
- » оценка на комуникацията и взаимодействието с представители и звена на агенцията;
- » оценка на процедурите по акредитация.

Готовите въпросници ще бъдат тествани в пилотно проучване, което ще позволи да се прецени дали респондентите ще разбират въпросите еднозначно и ще влягат в тях търсения от изследователите смисъл. Бележките ще бъдат отразени, а финалната версия ще бъде представена на Възложителя.



За да постигне възможно най-добри резултати от теренната работа в най-кратък срок, екипът на ЕСТАТ ще наеме като подизпълнител Агенция за

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Иновации и конкурентоспособност“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от „Изпълнителна агенция „Българска служба за акредитация“ и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този документ отразява официалното становище на Европейския съюз и Управляващия орган.



социални и пазарни проучвания „Маркет ЛИНКС“, която разполага с онлайн базирана платформа за регистрация на данни.

Предимството на използването на подобно решение е в категорично по-високото качество на получената информация. Това се дължи от една страна на по-добрия контрол на работата на анкетърската мрежа (всяко интервю има служебни данни за дата, час и местоположение на провеждане, генерирани от платформата и независещи от анкетъора), а от друга на възможността още при програмирането на въпросника в платформата да бъдат въведени алгоритми за филтриране на грешната информация и стриктно спазване на различните сценарии на интервюто. Освен изброените предимства, платформата се характеризира с:

- » Лесно за употреба мобилно приложение под Android / iOS.
- » Възможност както за онлайн, така и за офлайн събиране на данни
- » Мултимедия, GPS и баркод скенер

За набиране на информацията на екипите в страната ще бъдат предоставени списък с акредитирани икономически оператори, чието съгласие за участие трябва да постигнат, както и квоти, съдържащи брой и разпределение по групи на интервютата, които трябва да бъдат направени от всеки от тях. Този подход гарантира надеждност и достоверност на резултатите.

Всички интервюери на ЕСТАТ спазват професионалните стандарти за провеждане на проучвания на ESOMAR – международната професионална организация на изследователските агенции, на която агенцията е член от 2003 г. Същото важи и ще бъде стриктно следено и гарантирано от КЕ „Ръководител екип“ за интервюерите на подизпълнителя Маркет ЛИНКС.

Набирането на информацията ще бъде осъществено от най-опитните екипи от интервюери под прякото ръководство на Ключов експерт „Теренни проучвания“.

След приключване на процеса по набиране на информация, в т.ч. и контролните процедури, попълнените въпросници подлежат на логически оглед – проверка за липсващи стойности, очевидни грешки и други. Въпросниците, преминали този етап, се предоставят на екипа за кодиране, който слага числови стойности на всички отговори в отворените въпроси (ако няма отворени въпроси в картата, този етап се пропуска).

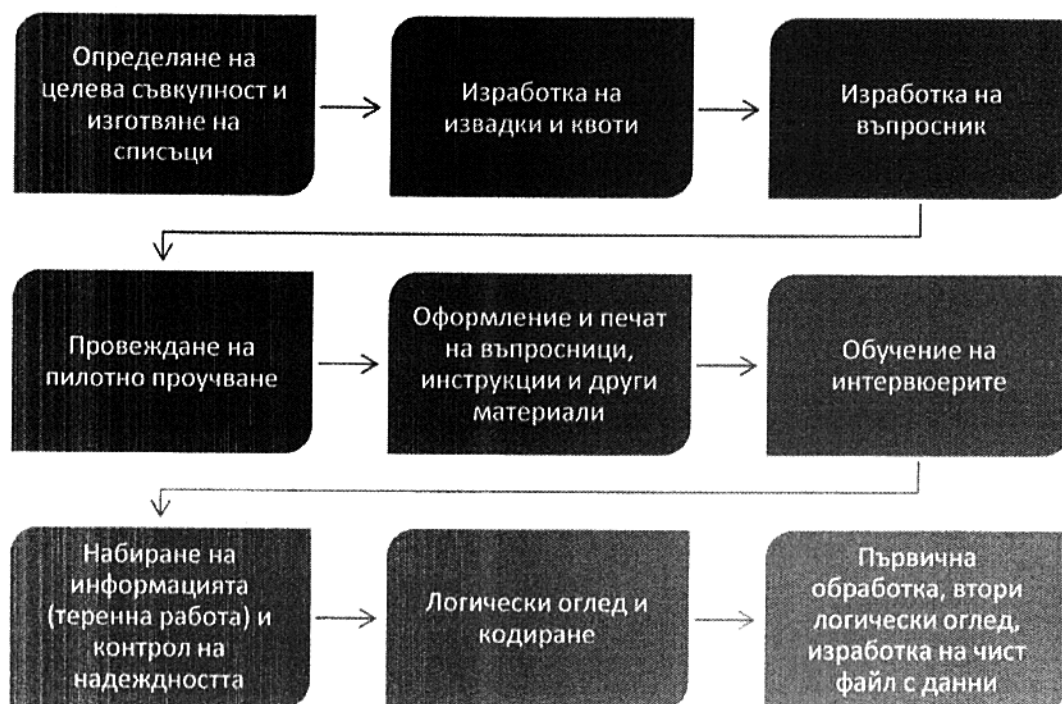
След приключване на работата на терен, масивът се прехвърля в софтуер за статистическа обработка. Файлът с данни преминава повторен логически оглед, който включва изработка на процентни разпределения за откриване на грешно въведени

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)



стойности или етикети, изработка на крос таблици за откриване на драстични логически противоречия и други. Тези грешки се изчистват след проверка в оригиналния източник. След тази процедура **файлът е готов да премине към следващия етап на обработка за целите на анализа.**

В хронология дейностите по набирането на информацията са представени в следващата схема:



Контролът на качеството на данните ще се осъществява на база на стандартни процедури, прилагани за всички изследвания на ESTAT.

Стандартните контролни процедури се извършват на няколко нива – по време на полевата работа и веднага след приключването ѝ, съгласно схема 2, представена по-долу, като се започва от най-ниското ниво (полеви сътрудници).



Ниво 1.  
Полеви  
сътрудници



Ниво 3.  
Координатор  
на полевата  
работа



Ниво 5.  
Отдел за  
обработка на  
данните



Ниво 2.  
Регионални  
ръководители  
на екипи



Ниво 4.  
Независим  
отдел за  
контрол



**Първо ниво – полеви сътрудници.** Контролът на първо ниво се осъществява от самите сътрудници чрез самонаблюдение и стриктно придържане към методическите изисквания, описани в изричните писмени инструкции и представени подробно на обучението преди старта на теренната работа.

За удостоверяване на изпълнението на задълженията на интервюерите, свързани с полевата работа, към всеки въпросник се добавя и декларация за коректно попълване и запознатост с изискванията, която полевият сътрудник трябва да подпише.

Вторият документ за контрол на изпълнението на извадките са отчетите за извършената теренна работа (също подписани от интервюера). На база на тези материали, отговорният изследователски екип може да направи оценка за надеждността на подбора и представителността на информацията.

**Второ ниво – регионални ръководители на екипи.** Работата на екипите се наблюдава и ръководи от регионални ръководители. При съмнение за качеството на данните те имат право да анулират интервюто и да го възложат на друг сътрудник за повторно провеждане. Регионалните ръководители също удостоверяват спазването на задълженията си с подписана декларация.

**Трето ниво – координатор на полевата работа.** Работата на регионалните ръководители се координира от ръководителя на националната интервюерска мрежа. Неговата задача е да осигури на екипите по места цялата необходима информация и материали и да им съдейства при решаването на възникнали проблеми на по-високо ниво. Веднага след получаването на попълнените въпросници екип от минимум двама технически сътрудници под наблюдението на **Ключов експерт „Теренни проучвания“** извършва логически оглед на всеки попълнен въпросник (100% от извадката). Целите на огледа са установяване на получения брой коректно попълнени карти и идентифициране на логически несъответствия и пропуски в информацията на първо ниво. Екипът,

[www.eufunds.bg](http://www.eufunds.bg)

Този документ е създаден с финансовата подкрепа на Оперативна програма „Иновации и конкурентоспособност“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския фонд за регионално развитие. Цялата отговорност за съдържанието на документа се носи от „Изпълнителна агенция „Българска служба за акредитация“ и при никакви обстоятелства не може да се приема, че този