

ДОКЛАД

**За удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в
Държавната агенция за закрила на детето за 2021 година**

Настоящият доклад е изготвен на основание чл.24, ал.8 от Наредбата за административно обслужване. Същият има за цел да подобри процесите в агенцията, свързани с осъществяването на административното обслужване на гражданите и организациите.

През изминалата 2021 година, Държавната агенция за закрила на детето (ДАЗД) е предоставила възможност на потребителите на административното обслужване да предоставят обратна връзка по телефон, разговор на място, по имейл, писмено по пощата и чрез анкетна карта, намираща се в приемната на агенцията, както и чрез поставената кутия за сигнали, мнения, предложения и препоръки. Информация за дейността на агенцията се публикува в ежедневния пресклипинг, в електронните медии и социални мрежи.

Държавната агенция за закрила на детето осъществява административно обслужване на гражданите и юридическите лица, като цели да предостави качествени услуги с по-висока ефективност и ефикасност, да повиши удовлетвореността на клиентите и да намали административната тежест.

Анализ на постъпили жалби, сигнали и заявления на граждани и юридически лица.

Сигналите, жалбите и заявленията, които постъпват в ДАЗД, се обработват в законоустановения срок. През 2021 г. експертите на Главна дирекция „Контрол по правата на детето” (ГДКПД) на ДАЗД са обработили общо 3133 бр. жалби и сигнали, от които 2231 нови. През периода е продължила работата по 902 бр. преписки, постъпили в предходни месеци и години. В общия брой нови преписки са включени и сигналите, подадени на Националната телефонна линия за деца 116 111 (НТЛД) през периода, които са 1003 бр.

Според *профила на подателите (без НТЛД)*, 31 % от подадените нови сигнали са от физически лица - 679 бр. 301 бр. или 13 % от подадените сигнали са от юридически лица - централни и териториални органи на изпълнителната власт, органи на съдебната власт, директори на специализирани институции за деца и образователни институции (училища и детски заведения), представители на неправителствени организации, медии и други администрации. По изнесени информации в електронни и печатни медии, експертите на ДАЗД са се самосезирали в 248 случая (11 % от новите преписки). Случаите по самосезиране касаят предимно деца, жертви на инциденти или обект на насилие, в това число и negliжиране от страна на лицата, полагащи грижи за тях, както и случаи на разгласяване на данни за дете. В тези случаи, набирането на информация цели установяване на причините, довели до инцидента и предприемане на мерки за превенция. Незабавната реакция води до своевременно информиране на съответните органи – ОЗД/ДСП, МВР, прокуратура и др., за предприемане на мерки по компетентност. Постъпилите сигнали на НТЛД, по които се осъществява мониторинг и контрол от експертите на ГДКПД за отчетния период са 1003 бр. (45 %). За част от тях, след получаване на доклади от извършено проучване от съответните институции по компетентност, е изисквана допълнителна информация за резултатите от предприетите мерки и действия, както са дадени методически указания и препоръки за продължаване на работата

с оглед гарантиране на законните права и интереси на засегнатите деца. За част от сигналите са изпратени напомнителни писма до съответната ОЗД/ДСП, по повод неполучени отговори.

Според *изложения проблем* съотношението на преписките през 2021 г. (без НТЛД) се характеризира със следните показатели:

Водещи за отчетния период са сигналите, свързани с различните форми на насилие над деца и други рискове за детето - 499 сигнала или 41 %. Жалбите, които се отнасят до дете, попадащо в категорията „дете в риск“ са 131 бр. или 11 %. Сигналите, подадени във връзка с възпрепятстване на упражняване на родителските права и/или нарушени лични контакти с детето от страна на единия родител за отчетния период са 131 бр. (11 % от броя на новите преписки). В 56 бр. жалби е изразено неудовлетворение/несъгласие от работата на експерти в сферата на закрила на детето в ОЗД/ДСП (4%). Подадени са 14 бр. сигнали, в които са поставяни въпроси и е търсено съдействие за разрешаване на жилищни и материалните проблеми, както и възможности за подпомагане на семейството по реда на ППЗЗДет. и на ППЗСП. 7 бр. сигнали са подадени във връзка с нарушения в специализирана институция или услуга от резидентен тип. 11 бр. сигнали са получени за медийни продукти с неподходящо съдържание за деца или с тяхно участие. За извършени противообществени прояви от страна на деца в ДАЗД са подадени 49 бр. сигнала – 4 % от общия брой нови преписки. Жалбите, в които е застъпен проблем, касаещ различни процедури и производства през отчетния период са 40 бр. – 3 %. През 2021 г. в ДАЗД са постъпили 89 бр. сигнали за възникнали инциденти с деца - 7 %, 36 сигнала (3%) са подадени по отношение съжителство с ненавършило пълнолетие лице.

Една част от жалбите и сигналите, които са постъпили в ДАЗД през 2021 г. и по които са работили експертите не попадат в гореизложените категории. Получените 165 бр. жалби и сигнали (13 % от общия брой новопостъпили) касаят категория „Други“. Някои от постъпилите жалби не касаят деца, а в част от преписките е посочен повече от един проблем.

Анализ на сигнали и консултации на Национална телефонна линия за деца 116 111.

През 2021 г. данните на НТЛД 116 111 показват, че са постъпили 34 751 обаждания, а проведените консултации са по различни проблеми на децата, по повод на които е оказана съвременна психологическа подкрепа.

В началото на 2021 г. се наблюдава нарастване на броя на обажданията на линията, които са инициирани основно от потребността на децата да общуват с консултантите и използват линията като форма на развлечение, което вероятно се дължи на социалната изолация повече от година. Те разказват измислени истории, за упражнявано насилие, убийства, изнасилвания и други. При сезиране на компетентните органи, някои от децата се обаждат отново на линията, за да се извинят на консултантите. Системата не отчита обаждания от деца и възрастни на тема Covid-19, нито такива, които имат отношение към онлайн формата на обучение.

В края на годината се наблюдава спад на обажданията, която тенденция се наблюдава и при предишни години. Значителният спад в края на годината предполага няколко хипотези: от една страна много родители работят онлайн от домовете си, а децата учат дистанционно заради пандемията Covid-19 и това възпрепятства децата да се обаждат на линията в присъствието на възрастните. През месеците ноември и декември на 2021 г. системата отчита по-малък брой на регистрираните обаждания, но от друга страна проведените консултации за оказване на психологическа подкрепа, съдържаща информация, която е показател за сериозни проблеми, свързани с насилие в семейството, онлайн тормоз в училище, социална тревожност и други емоционални състояния на децата, които споделят на консултантите на линията.

Държавната агенция за закрила на детето цели на линията да се предоставят консултации на нуждаещите се деца и загрижени възрастни за деца от една страна и от друга предоставяне на качествена психологическа подкрепа на деца, изпаднали в потребност от такава. Насоките, които ДАЗД определи към консултантите на линията в началото на 2021 г. са за провеждане на сериозни обаждания и при постъпващи обаждания от деца, които се

шегуват на линията и я задържат, както и възрастни, търсещи психологическа подкрепа, да се пояснява ролята на НТЛД, с оглед на това, тя да е в помощ на нуждаещите се деца в страната. Следвайки методическите насоки на експертите от ДАЗД, консултантите положиха усилия, да насочват интереса и свободното време на децата, които използват линията недобросъвестно към други цели, и да ги убедят във важността на това, да не злоупотребяват с нея. Както при всички горещи линии в други държави, така и на НТЛД има регистрирани тестови обаждания, мълчаливи и пробващи обаждания, при които се затваря слушалката след включване на гласовото съобщение. При подобни пробващи обаждания, системата ги регистрира като пропуснати обаждания до 14 секунда, но в действителност през годината се наблюдава тенденция към намаляване на броя на реално пропуснатите обаждания на НТЛД.

Приетите обаждания на НТЛД, разпределени като обслужване към лицата, свързали се с линията за: консултации, получаване на информация, тестови обаждания, мълчаливи обаждания, пропуснати обаждания.

Броят на проведените консултации през 2021 г. – 12 276 или с 7 069 по-малко от 2020 г., броят на лицата, получили информация е 471, с 390 по-малко от предишната година. От тях проведените консултации с деца за оказване на психологическа подкрепа са 5 375, а с възрастни 2 995. Продължителността на телефонните обаждания е различна, в зависимост от заявката на обаждачото се лице. Както през годините, така и през 2021 г. има деца, които тестват линията, като по този начин те се забавляват, провокират консултанта или демонстрират вербална агресия и грубо отношение. Както е посочено по-горе, подобно поведение се отчита при всички „горещи линии“ и в други европейски страни.

Системата на линията показва, че за 2021 г. са отчетени – 9 606 тестващи обаждания, като техният брой значително е намалял с 10 086 в сравнение с 2020 г., когато са регистрирани 19 692 тестови обаждания. При тестовите повиквания, обаждачото се лице затваря телефона при отговор от страна на консултанта. Децата се развиват с различно темпо, някои общуват свободно, без притеснения са обаждат на линията и задават въпроси към консултантите. Други деца са по-притеснителни, много често те трудно преодоляват бариерата да заявят проблема, заради който се обаждат и при позвънявания често мълчат, понякога набират НТЛД последователно в определен период от време, преди да се осмелят да споделят въпросите си към консултантите. Така броят на регистрираните мълчаливи обаждания за 2021 г. е 3 096, като техният ръст към намаляване е с 5 829 по-малко от 2020 г. Ръстът към намаляване на мълчаливите обаждания се отчете значително и след месец май 2020 г., което показва, че към децата се подхожда професионално от страна на консултантите.

Общият брой на подадените сигнали към Дирекция „Социално подпомагане“ през 2021 г. за деца в риск чрез НТЛД са 1018. В сравнение с 2020 г. се наблюдава лек спад със 172 по-малко. За удостоверяване истинността на съобщеното в сигнала се извършва проверка от отдел „Закрила на детето“.

Анализ на извършените консултации

Провеждане на консултации с граждани е един от най-важните методи за изследване на резултатите от обратна връзка от потребителите и управляват увереността на потребителите от качеството на административното обслужване.

В тази връзка, през изминалата година експертите на ДАЗД са предоставили общо 2472 консултации.

С най-голям дял е услугата *извършване на консултации*, представляващи законен интерес за физически или юридически лица относно административноправен режим, които се дават по силата на нормативен акт, или които са свързани с издаване на административен акт или с извършване на други административни услуги.

През 2021 г. в Приемната на ДАЗД и в териториалните отдели на Главна дирекция „Контрол па правата на детето“ (ГДКПД) в страната, както и по телефона, са предоставени 1472 консултации, от които 85 на място и 1387 по телефона. Сравнение с предходната година 2020 се наблюдава намаляване на осъществените консултации, когато техният общ брой е бил 1737.

За отчетната 2021 година се запазва относителната тежест на използваните канали за достъп до услуги, информация и консултиране. Предоставените консултации по телефона – 94,20 на сто от общия брой, го поставят на първо място като удобен и лесен канал за достъп и получаване на информация, а в приемната на ДАЗД и в териториалните поделения са предоставени 5,80 на сто. Предприетите мерки от правителството за предотвратяване разпространението на коронавируса COVID – 19, също са фактор за по-голям брой консултации по телефон.

Според *профила на консултираните* – физическите лица, предимно родители, близки и роднини на детето и граждани, които са потърсили съдействие са 1297, което представлява 88,11 на сто от общия брой. Юридическите лица са 175 или 11,88 на сто от общия брой.

След изясняване на същността на проблема, породил необходимостта от търсене на съдействие от ДАЗД и разяснявайки правомощията на ОЗД/ДСП, на клиентите са предоставяни техните телефони и адреси. При преобладаващата част от консултациите се е налагало на клиентите - физически и юридически лица, да бъдат разяснявани кои са органите по закрила и какви са техните конкретни правомощия и задължения. В случаите, при които е констатирано, че решаването на поставения въпрос е в компетентността на друга институция – съд, прокуратура и т.н., на клиентите е оказвано съдействие и са предоставяни координати за връзка с тях. Разяснявани са и функциите на НТЛД 116 111. Отчетено е, че физическите лица в голямата си част са единия от родителите, който търси помощ във връзка със спор за упражняване на родителски права или по повод нарушаване или възпрепятстване на режим на лични контакти с детето, което се отглежда от другия родител, въпреки наличието на влязло в сила съдебно решение, като темите заемат водещи места при броя дадените консултации. Водещото място на темите може да се отчете във връзка с обявеното от Народното събрание извънредно положение в страната от 13.03.2020 г. с цел да се ограничи разпространението на коронавируса, което да подпомогне по-бързото и успешно справяне с епидемията. При създамата се епидемиологична обстановка в страната, много родители изпитват основателни притеснения за риск от евентуално заразяване на децата си при излизане извън дома, а някои от тях използват това, както и наложените ограничителни мерки, като претекст да осуетят контактите на децата си с другия родител. Във връзка с поставения казус с осъществяването на режима на лични отношения в условията на карантина и извънредно положение от страна на ДАЗД е изготвено становище, публикувано на адрес: <https://sacp.government.bg/%D1%87%D0%B7%D0%B2/%D0%BA%D0%B0%D0%BA-%D1%82%D1%80%D1%8F%D0%B1%D0%B2%D0%B0-%D0%B4%D0%B0-%D1%81%D0%B5-%D0%BE%D1%81%D1%8A%D1%89%D0%B5%D1%81%D1%82%D0%B2%D1%8F%D0%B2%D0%B0-%D1%80%D0%B5%D0%B6%D0%B8%D0%BC%D0%B0>

Често пъти са търсени и консултации, които са свързани с различни процедури – по припознаване на дете, осиновяване, теглене на суми от детски влог или закупуване на движимо или недвижимо имущество, реда за кандидатстване за приеман родител, видеонаблюдение в детски градини, ползване на социални услуги в общността и др. Юридическите лица предимно са се обръщали за съдействие във връзка с прилагане на действащото законодателство в областта на закрила на детето, както и относно решаване на възникнали конкретни казуси в текущата им практическа дейност.

Анализ на медийни публикации

В Държавната агенция за закрила на детето въз основа на сключен договор ежедневно се осигурява специализирано комуникационно обслужване за осъществяване на медиен мониторинг по ключови думи, по теми свързани с деца, както и за публичния имидж на агенцията.

През изминалата 2021 година през извършения мониторинг на ДАЗД в медийното пространство не са идентифицирани теми, в които да се дебатира предоставянето на административното обслужване на граждани и организации.

Анализът на публикациите, основно касаят теми свързани с контролната дейност на агенцията, резултатите от тази дейност, наложените наказания.

Анализ на анкетните карти по административното обслужване на граждани и юридически лица за 2021г

Целта на този анализ е да се установи качеството на административното обслужване в ДАЗД, чрез получаване на надеждна обратна връзка и изследване удовлетвореността на потребителите на административни услуги.

В периода 01.01. – 31.12.2021 г. в Приемната на ДАЗД на принципа „обслужване на едно гише” са попълнени и обработени общо 30 броя анкетни карти по образец при консултиране или подаване на жалби или заявления от граждани и юридически лица.

Анкетните карти са анонимни и се попълват на доброволен принцип. Въпреки относително малкият им брой и липсата на представителност на изследването, установеният механизъм за обратна връзка дава основание да се направи изводът, че оценките и констатациите в голяма степен измерват удовлетвореността на потребителите и актуалното състояние на административното обслужване в ДАЗД. В потвърждение на това обстоятелство е и фактът, че през целия период на изминалата година не са регистрирани жалби, предложения или сигнали срещу лошо администриране, действие или бездействие на служителите от ЗАО.

При направения анализ на анкетните карти се установи, че най-често гражданите са се обръщали към експертите на ДАЗД във връзка с търсене на съдействие за разрешаване на проблем или за консултиране по конкретен случай.

В анкетната карта въпросът е отворен и анкетираните сами определят своята оценка.

В изследваните анкетни карти няма оценка, варираща към лошо или незадоволително обслужване, като :

- Оценка „отлично”/ „компетентно” – дават 4,55 % от анкетираните;
- Оценка „много добро” – 13,63 % от анкетираните;
- Оценка „добро” – 59,09 % от анкетираните;
- Не е посочен отговор – 22,73 % от анкетираните;

По отношение на удовлетвореността на клиента от предоставянето на необходимата услуга или информация, данните са следните:

- 95,45 % от анкетираните клиенти са удовлетворени от предоставянето на необходимата им услуга или информация.
- 4,55 % от анкетираните клиенти не са удовлетворени;

По отношение на времевите индикатори:

Време на обслужване – 77,27 % от анкетираните посочват от 5 до 15 минути; 9,09 % – от 16 до 20 минути и необходимото време от 21 до 30 минути – 9,09 %;

Времето за обслужване, което е било необходимо на експертите от звеното от административно обслужване (ЗАО) е в рамките от 5 до 15 минути. По-продължителното време за обслужване, посочено в анкетните карти, е свързано с изчакване на гражданина или представител на юридическото лице след споделяне на проблема или консултиране да напише жалба/молба на място в Приемната.

Регистрацията на съответната жалба или заявление в АДС „Евентис” се извършва незабавно от служител в ЗАО. В Приемната на ДАЗД са създадени необходимите материални и технологични условия и оптимална организация за правилното прилагане принципите на административното обслужване.

Информираност за административното обслужване – анкетираните потребители на административни услуги на Държавната агенция за закрила на детето са използвали широко възможностите на различните комуникационни и информационни канали от интернет страницата на Агенцията са 36,36 %, 50 % – приятели; 9,09 % – медии; посочен отговор – 4,55 % от анкетираните;

На въпроса дали са имали нужда от допълнителна информация, за да подготвят запитването си 54,55 % от анкетираните отговарят отрицателно, а 0 % са отговорили положително и 45,45 % не са посочили отговор;

Пълнота и достатъчност на информацията, предоставяна от експертите в ЗАО или информационното табло на ДАЗД – 100,00% от анкетираните отговарят положително на въпроса.

На въпроса колко пъти се е налагало да посещават ДАЗД, за да свършат работата си 63,64 % посочват 1 път, 31,82 % посочват 2 пъти и 4,55 % не са посочили отговор;

Компетентност на служителите в ЗАО (фронт – офис и бек - офис) – 100 % от анкетираните отговарят, че експертите в ДАЗД са добре подготвени.

100 % от анкетираните считат, че служителите от ЗАО са ги насочили правилно към експерти от специализираната администрация или друга институция за разрешаване проблема.

На въпроса с кое според Вас може да създаде условия за корупция – 0 % от анкетираните не посочват, че усложнените процедури при подаване на документи, 4,55 % посочват създаването на формални пречки от страна на служителите, друго са посочили 54,54 % от анкетираните и 40,91 % не са посочили отговор;

100 % от анкетираните не са били свидетели на корупционна проява от страна на служител на ДАЗД.

По отношение на социалната и демографската характеристика на анкетираните- 59,09 % от анкетираните са от женски пол и 40,91 % от мъжки пол; 13,63 % са от 18 до 30 години; 44,81 % са от 30 до 40 години; 31,82 % са от 40 до 50 години; 9,1 % са от 50 до 60 години; 77,27 % са с висше, а 13,64 % – средно образование, 9,09 % не са посочили отговор; 90,91 % са активно заети на пазара на труда и 9,09 % са безработни; 81,81 % от анкетираните са потребители на административни услуги в качеството си на физически лица, а 18,19 % са представители или служители на юридическо лице.

Служителите в Държавната агенция за закрила на детето (ДАЗД) се стремят да спазват високи, общи и вътрешни стандарти за административно обслужване, разписани в нормативните актове, Хартата на клиента и Вътрешните правила за организацията на административното обслужване, както и отговорно да изпълняват задълженията си, свързани с качествено обслужване на клиентите и непрекъснатото повишаване на тяхната удовлетвореност.