



## ДОКЛАД

### ЗА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В ДЪРЖАВНАТА АГЕНЦИЯ ЗА ЗАКРИЛА НА ДЕТЕТО

Държавната агенция за закрила на детето (ДАЗД) осъществява административното обслужване на гражданите и юридическите лица, което има за цел да предоставя качествени услуги с по-висока ефективност и ефикасност, повишаване удовлетвореността на клиентите и намаляване на административната тежест.

Събирането и обработването на информация от потребителите на услуги, относно тяхната удовлетвореност на развитието им (с акцент административно обслужване) е ясен индикатор за тяхното непрекъснато наблюдение и предлагане на механизми за тяхното подобряване.

#### **1. Специализирана административна услуга „Лицензиране на доставчици на социални услуги за деца“.**

Една от основните дейности на председателя на ДАЗД бе издаване на лиценз за предоставяне на социални услуги за деца. Този лицензионен режим даваше възможност да се осъществи предварителен контрол върху качеството на социалните услуги за деца.

За периода от месец януари до месец септември на 2020 г. председателя на Държавната агенция за закрила на детето издаде 41 лицензи за предоставяне на социални услуги за деца и други 32 бяха подновени. В тази връзка, агенцията поддържа и Регистър с издадените лицензи, който бе актуализиран през месец август 2020 г. и качен на сайта на агенцията, както и в Портала с отворени данни към МС.

С влизане в сила на Закона за социалните услуги от 01.07.2020 г., председателя на ДАЗД няма правно основание да издава лицензи, поради което производството по лицензиране беше преустановено.

#### **2. Общи административни услуги**

##### **2.1. Жалби, сигнали и заявления**

*Сигналите, жалбите и заявленията*, които постъпват в ДАЗД, се обработват в законоустановения срок. През 2020 г. експертите на ДАЗД са обработили общо **3330 бр.** жалби и сигнали, които касаят данни за деца в риск или нарушени права на дете на територията на страната, от които **2226** нови преписки. През този период продължи работата по **1104 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 **1105 бр.**

Според *профила на подателите (без НТЛД 116 111)*, 28 % от подадените нови сигнали са от физически лица - 633 бр., 224 бр. или 10 % 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 264 случая (12 % 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 116 111, по които се осъществява мониторинг и контрол за отчетния период са 1105 бр. (50 %). 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.

Според *изложения проблем* съотношението на преписките през 2020 г. (без НТЛД 116 111) се характеризира със следните показатели:

Водещи за отчетния период са сигналите, свързани с различните форми на насилие над деца и други рискове за детето - 383 сигнала или 34 %. Жалбите, които се отнасят до дете, попадащо в категорията „дете в риск“ са 145 бр. или 13 %. 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 156 бр. (14 % от броя на новите преписки). В 68 бр. жалби е изразено неудовлетворение/несъгласие от работата на експерти в сферата на закрила на детето в ОЗД/ДСП (6%). Подадени са 8 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. Седем (7) бр. сигнали са подадени във връзка с нарушения в специализирана институция или услуга от резидентен тип. Осем (8) 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 28 бр. сигнала – 2 % от общия брой нови преписки. Жалбите, в които е застъпен проблем, касаещ различни процедури и производства през отчетния период са 48 бр. – 4%. През 2020 г. в ДАЗД са постъпили 101 бр. сигнали за възникнали инциденти с деца - 9 %, 12 сигнала (1%) са подадени по отношение съжителство с ненавършило пълнолетие лице.

Една част от жалбите и сигналите, които са постъпили в ДАЗД през 2020 г. и по които са работили експертите от ДАЗД не попадат в гореизложените категории. Получените 154 бр. жалби и сигнали (14 % 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.

През 2020 г. е работено по **141 случаи** с международен елемент, обхващащи **160 деца**, свързани с:

- нарушен режим на лични контакти, родителски конфликти и домашно насилие;

- социални проучвания за български деца и техните семейства, по молба на чужди социални служби във връзка с реинтеграция в биологичното семейство в България или в чужбина и/или предприета мярка за закрила на територията на чуждата държава;
- negliжиране, не полагане на грижи от страна на родителите, домашно насилие, опасност за физическото и емоционалното развитие на български деца от страна на родителите им в чужбина, което е наложило предприемане на мерки за закрила от страна на чуждите социални власти;
- отговори до български съдилища, които са постановили извършване на социални проучвания на родител/и, които постоянно пребивават на територията на чужда държава;
- информиране на български социални служби за осъществявани наблюдения от чужди социални власти спрямо български деца, пребивавали на територията на чужда държава;
- съдействие за установяване на местонахождението на деца и извършване на социално проучване и оценка на риска за тях;
- български деца, родени в чужбина, завърнали се в България заедно с техните родители без документи и гражданска регистрация и съдействие за издаване на акт за раждане;
- случаи свързани с осъществяване на процедура по настойничество и попечителство на български деца в чужбина, за които се информират своевременно българските социални служби;
- случаи на изоставени в чужбина български деца.

## 2.2. 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 2020 г. в Приемната на ДАЗД и в териториалните отдели на Главна дирекция „Контрол на правата на детето“ (ГДКПД) в страната, в офисите в градовете в Бургас, Варна, Враца, Пловдив и Русе, както и по телефона, са предоставени **1737** консултации, от които **87** на място и **1650** по телефона. В сравнение с предходната година 2019 се наблюдава намаляване на осъществените консултации, когато техният общ брой е бил 1860.

За отчетната 2020 година се запазва относителната тежест на използваните канали за достъп до услуги, информация и консултиране. Предоставените консултации по телефона – 95 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 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 от ДАЗД са 1491, което представлява 85,84 на сто от общия брой. Юридическите лица са 246 или 14,16 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 създалата 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 официалната електронна страница.

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 приемен 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.

Извън гореописаните друга част от консултациите, които се предоставят касаят случаи на деца с международен елемент. За периода са проведени 85 броя консултации в приемната на ДАЗД и по телефона на родители, роднини и близки, които живеят в чужбина или чийто деца са с мярка за закрила в чужбина. Консултации се предоставят и относно възможностите за реинтегриране на деца при роднините им в България.

През годината са предоставяни множество консултации – над 100 във връзка с разработената онлайн платформа и формуляри за електронно попълване и отчитане на информационните карти, във връзка със задължението на доставчиците съгласно чл. 43е, ал. 5 от Закона за закрила на детето. До месец август 2020 г. от експертите на ДАЗД са провеждани ежедневни консултации по телефон с граждани и/или юридически лица по административната услуга лицензиране.

### **2.3. Достъп до обществена информация**

През 2020 г. в Държавна агенция за закрила на детето са постъпили 16 заявления за достъп до обществена информация. През този период са подготвени 12 решения за предоставяне на пълен достъп до обществена информация и 1 решение за отказ за предоставяне на достъп до обществена информация.

В 3 от случаите на основание чл. 32, ал. 1 от Закона за достъп до обществена информация, заявления са препратени по компетентност до други институции.

Разпределението на заявленията според профила на заявителите е както следва:

- Заявления, подадени от граждани – 5
- Заявления, подадени от фирми – 4
- Заявления, подадени от НПО – 6
- Заявления, подадени от журналисти – 1

### **2.4. Контролна дейност**

#### **2.4.1. Проверки**

През 2020 г. са извършени общо 176 броя проверки, от които:

- 72 (седемдесет и две) броя проверки по сигнал;
- 97 (деветдесет и седем) броя планови проверки от 5 тематични планови проверки;
- 7 (седем) броя последващи проверки за проследяване изпълнението на дадени задължителни предписания след извършени проверки.

Съобразно правното основание, проверките са разпределени както следва: по права са 175 бр. и по Наредбата за критериите и стандартите за социални услуги за деца (НКССУД) - 1 бр. От проверките по права 106 бр. са за насилие. С промените в Закона за закрила на детето след влизане в сила на Закона за социалните услуги, считано от 01.07.2020 г. отпада възможността за извършване на проверки относно спазване на стандарти за качество на социалните услуги, съгласно НКССУД.

Предвид въведената извънредна епидемична обстановка през годината, 14 от извършените проверки по сигнал, както и 47 планови проверки са извършени дистанционно.

През 2020 г. са извършени 72 проверки по сигнал в различни образователни и социални заведения, както и отдели „Закрила на детето” към дирекциите „Социално подпомагане” на територията на страната. Водещи по брой са извършените проверки в дирекциите „Социално подпомагане – 31 бр. (43%) и доставчиците на други социални услуги за деца – 13 бр. (18%). Следват образователните заведения и Центровете за настаняване от семеен тип – по 12 бр. (17%). По 2 проверки (2.5%) са извършени в лечебни заведения и специализирани институции.

През м. януари 2020 г. приключи стартиралата през 2019 г. тематична планова проверка повод на постъпилите в ДАЗД доклад от Интернационал за правата на хората с увреждания, в който са изнесени тревожни данни за качеството на грижа в центрове за настаняване от семеен тип за деца с увреждания, центрове за настаняване от семеен тип за деца и младежи с увреждания с потребност от постоянна медицинска грижа и в дневни центрове за деца с увреждания в Р България.

В края на месец февруари 2020 г. стартира извършването на планова проверка на тема „Работа на Центрове за специална образователна подкрепа по отношение на осигуряване на подкрепа за личностно развитие на децата и учениците, подкрепа на деца с проблемно поведение и превенция на насилието“. Целта на тематичната проверка е изследване на състоянието и качеството на услугите за деца с увреждания, предоставяни от ЦСОП в страната, взаимодействие с родителите и подкрепата им за ползване на социални услуги за тях и техните деца с увреждания.

През отчетния период бе реализирана тематична планова проверка „Работа с детето и семейството по случаи на деца в риск, с предприета мярка за закрила от Дирекция „Социално подпомагане“ в различни направления“.

В периода м. 11.-12.2020 г. бе извършена тематична планова проверка в Центрове за обществена подкрепа и Центрове за социална рехабилитация и интеграция. Основната цел на тематичната проверка бе да се проучи работата на доставчици на социални услуги в общността – ЦОП и ЦСРИ, в условия на извънредно положение и/или обявена епидемична обстановка и конкретно как е продължен процеса на предоставяне на услугите под формата на дистанционна работа.

През 2020 г. продължи извършването на регулярни периодични проверки на работата на консултантите в Центъра за прием на обаядания на НТЛД 116 111.

#### **2.4.2. Издадени задължителни предписания**

В резултат на извършения контрол, през периода м. януари - м. декември 2020 г. са издадени **108 бр. задължителни предписания (ЗП) с 474 конкретни мерки**, придружени с писмени методически указания за изпълнението им и механизъм за взаимодействие между отговорните институции, от тях 67 бр. задължителни предписания с 325 конкретни мерки са от извършени проверки по сигнал.

В ДАЗД са постъпили отговори за изпълнение на задължителни предписания от ръководителите на 101 институции, а за 7 от проверени обекти срокът на предписанията към 31.12.2020 г. не е изтекъл. За отчетния период е обжалвано едно задължително предписание на ДСП, което обжалване съдът е счел за неоснователно.

За всички извършени проверки, приключили със задължително предписание са уведомени горестоящите органи за резултатите и за съдействие по отношение на изпълнението им. От предоставената информация, относно изпълнението на задължителните предписания може да се направи извод, че ръководителите на проверените обекти са предприели действия за отстраняване на пропуските и нарушенията. Изпълнени са мерките, които да доведат до създаване на гаранции за спазване на правата на децата.

## **2.5. Сигнали и консултации на Национална телефонна линия за деца 116 111.**

Националната телефонна линия за деца (НТЛД) при Държавната агенция за закрила на детето (ДАЗД) е с хармонизиран телефонен номер 116 111, в съответствие с чл. 17а., ал. 1, т. 17 от Закона за закрила на детето, осигурява информиране, консултиране и помощ на деца. Телефонната линия функционира денонощно, седем дни от седмицата, чрез поддържането на Център за обаждания при ДАЗД. На НТЛД се дават консултации с цел получаване на информация и консултации за оказване на психологическа подкрепа, но тя служи и като инструмент за постъпване на сигнали с вероятен риск от насилие над дете.

Статистическите данни от системата на линията и изготвените отчети показват, че постъпилите обаждания през 2020 г. от деца и възрастни е 61 212 обаждания, а проведените консултации са 19 345.

На Националната телефонна линия за деца 116 111 се свързват най-често деца. През 2020 г. обажданията на линията от деца са 12 888, от тях 2493 обаждания са от деца, при които при обаждането консултантът не е установил пола на детето и е регистрирал обаждането в системата от „дете“. Обажданията от момчета са 6448, а от момичета 4926. През последните две години се наблюдава тенденция броят на обаждания от момчета да е повече от този на момичета, както бе през изминалите години.

Темите, от които се вълнуват децата са: взаимоотношения с връстници - 589, училищни проблеми - 109, любовни връзки и сексуални взаимоотношения - 5085, семейни проблеми - 989, психосоциални проблеми - 447, насилие над деца - 817, здраве и сексуалност - 412, консултации по проблемите на деца в специализираните институции - 43, консултации по проблемите на деца в социалните услуги - 38, експлоатация – просия - 62, експлоатация – проституция - 6, експлоатация – порнография - 4, рисково поведение - бягство, кражба, побой - 30, училищен тормоз - 18, риск от изоставяне - 79, склоняване към приемане на ПАВ - 5, риск от самонараняване - 28, въвличане в родителски конфликт - 148, синдром на родителско отчуждаване - 49, зависимости (тютюнопушене, наркотични вещества, алкохол, телефон, интернет) - 86, трудности при възпитанието на дете - 35, други.

Данните за 2020 г. показват, на линията са се обадили 1388 родители, като 1013 от тях са в периода от месец май до декември 2020 г.

Общият брой на подадените сигнали към Дирекция „Социално подпомагане“ през 2020 г. за деца в риск чрез НТЛД са 1190. Сигналите на НТЛД постъпват най-често от родители, роднини, баби, дядовци, съседи, граждани, деца, професионалисти и чрез „Национална система 112“.

## **2.6. Участия в мултидисциплинарни срещи по КМ**

През 2020 г. експертите от ДАЗД взеха участие в **37** междуинституционални срещи организирани от Дирекциите „Социално подпомагане“, по Координационният механизъм

при насилие, в хода на които е оказана и съответната методическа подкрепа на професионалистите, работещи с деца.

### **3. Обратна връзка за административното обслужване**

Обратната връзка с клиентите се осъществява чрез Националната телефонна линия за деца 116111, „горещ телефон”, електронна поща, кутия за сигнали и предложения.

За улесняване достъпа на гражданите и организациите до предоставяните от администрацията услуги на електронната страница са публикувани всички нормативни актове, информация и документи, касаещи предоставянето на административни услуги.

В ДАЗД се изследва удовлетвореността на потребителите на административни услуги. Механизмът за обратна връзка се осъществява чрез Анкетна карта по образец, която е анонимна и се попълва на доброволен принцип. Служителите в 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.

Сроковият контрол в Агенцията се осъществява чрез деловодно-информационната система и разписани вътрешни процедури. С цел спазване на стандартите за качество на административното обслужване ежеседмично се отчита изпълнението на сроковите задачи. Като цяло през отчетния период няма просрочване на преписки. В потвърждение на извода е и фактът, че в периода 01.01 - 31.12.2020 г. не са регистрирани жалби, предложения или сигнали срещу лошо администриране, действие или бездействие на служителите от Звеното за административно обслужване (ЗАО).

#### ***Приложение 1 – Обработени документи чрез деловодно-информационната система***

Период	Общ брой	Входяща кореспонденция	Изходяща кореспонденция	Вътрешна кореспонденция	Идентифицирани проблеми и предприети мерки
Първо шестмесечие на 2020г.	11 514 бр	6 068 бр	3 018 бр	2 428 бр.	–
Второ шестмесечие на 2020г.	12 714 бр	6 642 бр	3 337 бр	2 735 бр	–
Общо през 2020г.	24 228 бр.	12 710 бр	6 355 бр	5 163 бр.	–

#### ***Приложение 2 - Обобщени данни от анкетните карти за проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, включваща и връзки с антикорупционна насоченост.***

**\*Забележка** - Актуализираните карти са утвърдени със Заповед №РД-19-5/21.03.2018 г.

#### **ЦЕЛ:**

Повишаване качеството на административното обслужване чрез получаване на надеждна обратна връзка и изследване удовлетвореността на потребителите на административни услуги.

#### **ОБХВАТ:**

В периода 01.01- 31.12.2020 г. в Приемната на Държавната агенция за закрила на детето на принципа „обслужване на едно гише” са попълнени и обработени общо **47 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 Агенцията.

В потвърждение на извода е и фактът, че в периода 01.01 - 31.12.2020г. не са регистрирани жалби, предложения или сигнали срещу лошо администриране, действие или бездействие на служителите от Звеното по административно обслужване (ЗАО).

#### **ПРЕДМЕТ:**

При анализа се констатира, че най-често гражданите са се обръщали към експертите на Държавната агенция за закрила на детето във връзка с търсене на съдействие за разрешаване на проблем или за консултиране по конкретен случай.

#### **ОЦЕНКА НА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ:**

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

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

Оценка „отлично”/ „компетентно” - дават 42,66% от анкетираните;

Оценка „много добро” - 43,75% от анкетираните;

Оценка „добро” - 13,59% от анкетираните;

0 % от анкетираните не са посочили оценка на административното обслужване.

#### **УДОВЛЕТВОРЕНОСТ НА КЛИЕНТА ОТ ПРЕДОСТАВЯНЕТО НА НЕОБХОДИМАТА УСЛУГА ИЛИ ИНФОРМАЦИЯ:**

100% от анкетираните клиенти са удовлетворени от предоставянето на необходимата им услуга или информация.

#### **Индикатори:**

- **Време на обслужване** – 85,02% от анкетираните посочват до 15 минути; 18,33% - са от 16 до 20 минути; 9,42% - са от 21 до 30 минути и за необходимото време от 60 минути - 5,56%. 6,67% от анкетираните не са посочили време за обслужване.

Времето за обслужване, което е било необходимо на експертите от 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 съответния жалба или заявление в АДС „Евентис” се извършва незабавно от служител в ЗАО. В Приемната на Агенцията 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 31,05%, 18,45% - приятели; 17,17% - медии; 15,38% са посочили адвокати и 17,95% от други институции.
- **На въпроса дали са имали нужда от допълнителна информация, за да подготвят запитването си** 89,58% от анкетираните отговарят отрицателно, а 13,89% са отговорили положително. 0% от анкетираните не са посочили отговор.



- Пълнота и достатъчност на информацията, предоставяна от експертите в ЗАО или информационното табло на ДАЗД — 100% от анкетираните отговарят положително, а 0% отговарят отрицателно.
- На въпроса колко пъти се е налагало да посещават ДАЗД, за да свършат работата си - 47,02% посочват 1 път, а 18,85% са отговорили повече от 1 път. 34.13% от анкетираните 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.
- **Общо 86,11% от анкетираните считат, че служителите от ЗАО са ги насочили правилно към експерти от специализираната администрация или друга институция за разрешаване проблема им и 12,03% са отговорили отрицателно. 1,86% от анкетираните не са посочили отговор.**
- На въпроса с кое според Вас може да създаде условия за корупция - **68,16%** от анкетираните попълват, че усложнените процедури при подаване на документи, а останалите 30,45% посочват създаването на формални пречки от страна на служителите. 1.39% отговарят двете посочени причини.
- 100% от анкетираните не са били свидетели на корупционна проява от страна на служител на ДАЗД, а останалите 0% не са посочили отговор.

#### **СОЦИАЛНА И ДЕМОГРАФСКА ХАРАКТЕРИСТИКА НА АНКЕТИРАНИТЕ:**

- 46.53% от анкетираните са от женски пол и 52.29% от мъжки пол. 3,18% от анкетираните не са посочили от какъв е техния пол;
- 35,91% са от 40 до 50 години; 28,77% са от 30 до 40 години; от 18 до 30 години са 7.79%; 22,03% са от 50 до 60 години и 5,5% са над 60 години. 0 % от анкетираните не са посочили каква е тяхната възраст;
- 75,00% са с висше образование, а 25% - средно образование. 0% от анкетираните не са посочили какво е тяхното образование;
- 92.36 % са активно заети на пазара на труда, 7,64% не работят. 0 % от анкетираните не са посочили дали работят в момента;
- 65,28 % от анкетираните са потребители на административни услуги в качеството си на физически лица, а 34,72% са представители или служители на юридическо лице.

Настоящият доклад е изготвен в изпълнение на разпоредбата на чл.24 ,ал.8 от Наредбата за административното обслужване.