



ЕВРОПЕЙСКИ СЪЮЗ
ЕВРОПЕЙСКИ
СОЦИАЛЕН ФОНД



ОПЕРАТИВНА ПРОГРАМА
ДОБРО УПРАВЛЕНИЕ

МЕТОДОЛОГИЯ

за провеждане на наблюдение по
метода „Таен клиент“

2019

Проект „По-високо качество на административното обслужване чрез въвеждане на по-високи стандарти и подобряване на системата за обратна връзка от потребителите“, с бенефициент администрацията на Министерския съвет, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд“

Методологията е разработена от Института по публична администрация през 2016 г. и актуализирана през 2019 г. по проект „По-високо качество на административното обслужване чрез въвеждане на по-високи стандарти и подобряване на системата за обратна връзка от потребителите“, с бенефициент администрацията на Министерския съвет, финансиран от Оперативна програма „Добро управление“, съфинансирана от Европейския съюз чрез Европейския социален фонд

Екип на проекта:

Енчо Енчев, Алеко Джилджов, Радослав Миланов, Мария Нейкова, Павел Иванов, Моник Стоицева

Изпълнител:

„СМТ България“ ЕООД

СЪДЪРЖАНИЕ

I. ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ	4
1. ОСНОВНИ ЦЕЛЕВИ ГРУПИ НА МЕТОДОЛОГИЯТА	4
2. СЪЩНОСТ НА МЕТОДА „ТАЕН КЛИЕНТ“	5
3. ИЗПОЛЗВАНЕ НА МЕТОДА, СЪВМЕСТНО С ДРУГИ МЕТОДИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА ОТ ПОТРЕБИТЕЛИТЕ	5
4. ЧЕСТОТА НА ПРОВЕЖДАНЕ НА НАБЛЮДЕНИЕТО	5
5. ЕТАПИ ПРИ ИЗВЪРШВАНЕ НА НАБЛЮДЕНИЕ ОТ ТИПА „ТАЕН КЛИЕНТ“	6
II. ЕТАП ПЛАНИРАНЕ	7
1. ОПРЕДЕЛЯНЕ НА ОБХВАТА НА НАБЛЮДЕНИЕТО	7
2. ОПРЕДЕЛЯНЕ НА КАНАЛИТЕ ЗА ПРОВЕЖДАНЕ НА НАБЛЮДЕНИЕТО	7
3. ИЗБОР НА ПОДХОД ЗА ПРОВЕЖДАНЕ НА НАБЛЮДЕНИЕТО	8
4. РАЗРАБОТВАНЕ НА СЦЕНАРИИ ЗА ПРОВЕЖДАНЕ НА НАБЛЮДЕНИЕТО	9
5. ДЕФИНИРАНЕ НА КРИТЕРИИ ЗА ОЦЕНКА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ	10
6. ПОДБОР И ПОДГОТОВКА НА НАБЛЮДАТЕЛИТЕ	10
III. ЕТАП ПРОВЕЖДАНЕ	12
1. ИНФОРМИРАНЕ НА АДМИНИСТРАЦИИТЕ И СЛУЖИТЕЛИТЕ ЗА ПЛАНИРАНОТО НАБЛЮДЕНИЕ	12
2. ПРОВЕЖДАНЕ НА НАБЛЮДЕНИЕТО	12
IV. ЕТАП ПОСЛЕДВАЩИ ДЕЙСТВИЯ	13
1. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА СТРУКТУРИРАНА ОБРАТНА ВРЪЗКА ОТ НАБЛЮДАТЕЛИТЕ	13
2. ИЗГОТВЯНЕ НА АНАЛИТИЧЕН ДОКЛАД И ПРЕПОРЪКИ ЗА РЕШАВАНЕ НА ИДЕНТИФИЦИРАНИТЕ ПРОБЛЕМИ	13
3. РАЗПРОСТРАНЕНИЕ НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ НАБЛЮДЕНИЕТО	14
4. ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПРЕПОРЪКИТЕ	14
V. ПРИЛОЖЕНИЯ - ПРИМЕРНИ ВЪПРОСНИЦИ И ОБРАЗЦИ	15
ПРИМЕРНИ ВЪПРОСИ ЗА ПРОВЕЖДАНЕ НА НАБЛЮДЕНИЕ ПО МЕТОДА „ТАЕН КЛИЕНТ“ ЧРЕЗ ПОСЕЩЕНИЕ НА МЯСТО	15
ПРИМЕРНИ ВЪПРОСИ ЗА ПРОВЕЖДАНЕ НА НАБЛЮДЕНИЕ ПО МЕТОДА „ТАЕН КЛИЕНТ“ ЧРЕЗ СЪБИРАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ПО ТЕЛЕФОНА	17
ПРИМЕРНИ ВЪПРОСИ ЗА ПРОВЕЖДАНЕ НА НАБЛЮДЕНИЕ ПО МЕТОДА „ТАЕН КЛИЕНТ“ ЧРЕЗ ЗАПИТВАНЕ ПО E-MAIL	17
ПРИМЕРНИ ВЪПРОСИ ПРИ ЗАЯВЯВАНЕ НА ЕЛЕКТРОННА УСЛУГА	18
ОБРАЗЕЦ НА ИНДИВИДУАЛЕН ПРОТОКОЛ ЗА ПРОВЕДЕН ИНСТРУКТАЖ НА НАБЛЮДАТЕЛ ЗА УЧАСТИЕ В ПРОВЕЖДАНЕ НА ПРОУЧВАНЕ ПО МЕТОДА „ТАЕН КЛИЕНТ“	19
ОБРАЗЕЦ НА ДОКЛАД ОТ ПРОВЕДЕНО НАБЛЮДЕНИЕ	20

I. ОБЩА ИНФОРМАЦИЯ

1. ОСНОВНИ ЦЕЛЕВИ ГРУПИ НА МЕТОДОЛОГИЯТА

Методологията е предназначена и може да се използва от всички централни и териториални администрации, които предоставят административни услуги или които контролират и координират дейността на други администрации, предоставящи административни услуги:

- ✓ администрацията на Министерския съвет може да провежда наблюдение на всички централни и териториални администрации, в системата на изпълнителната власт;
- ✓ министерствата могат да провеждат наблюдение на своите административни звена и на второстепенните разпоредители с бюджет към министъра;
- ✓ отделните централни администрации могат да провеждат наблюдение на своите административни звена;
- ✓ областните управители могат да провеждат наблюдения на собствените си административни звена и на териториалните звена на всички централни администрации и общините на територията на областта;
- ✓ общините могат да провеждат наблюдения на собствените си административни звена, както и на кметовете на кметства, а в градовете с районно деление и на районните администрации.

Методологията е приложима и по отношение на административните услуги, предоставяни от лица, осъществяващи публични функции и организации, предоставящи обществени услуги.

Методологията може да се използва също така при извършване на външен мониторинг и контрол на дейността на администрацията, по отношение на предоставянето на административно обслужване, от структури на гражданското общество – неправителствени организации, браншови и работодателски организации и др.

2. СЪЩНОСТ НА МЕТОДА „ТАЕН КЛИЕНТ“

„Таен клиент“ е един от механизмите за обратна връзка от потребителите, който се използва като инструмент за оценка на качеството на организацията, управлението на процесите и предоставяните услуги.

Методът може да бъде дефиниран като използване на наблюдатели, обучени да оценят и измерят спазването на определени стандарти или процеса на заявяване и получаване на услуга от страна на потребителя, като действат като потенциални клиенти и докладват по детайлизиран и обективен начин за своето преживяване.

Той представлява наблюдение от специално обучено лице на работната среда, поведението на служителите и начините, по които функционират процесите при взаимодействие с клиентите. Целта е да се установи до каква степен се спазват организационните стандарти и изискванията на законодателството и доколко са усъвършенствани работните процеси от гледна точка на потребителите. Наблюдателят не се идентифицира, а при проверката се явява в качеството си на потребител на дадени услуги. Резултатите от наблюдението се измерват чрез оценяване спрямо предварително определени критерии.

Методът „таен клиент“ не е инспекция или наблюдение, с цел установяване или пресичане на корупционни практики.

3. ИЗПОЛЗВАНЕ НА МЕТОДА, СЪВМЕСТНО С ДРУГИ МЕТОДИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА ОТ ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Методът може да бъде използван:

- ✓ самостоятелно;
- ✓ като допълнителен метод за верифициране на резултатите от други методи за обратна връзка, предвидени в Наредбата за административно обслужване, като например анкети, кутии за мнения и коментари, предложения, жалби и сигнали, постъпили по пощата, по телефона или по електронна поща и интернет платформи, резултати от социологически проучвания и оценка на удовлетвореността. Допълването между различните методи трябва да бъде уредено във вътрешните правила за административно обслужване.

4. ЧЕСТОТА НА ПРОВЕЖДАНЕ НА НАБЛЮДЕНИЕТО

Няма ограничения за честотата на провеждане на наблюдението.

Методът може да се прилага:

- ✓ регулярно –регулярното прилагане води до повишаване на ефективността от наблюдението и създава база за сравнение, което спомага да се оцени напредъкът и ефектът от приложените мерки за подобрене на резултатите, в резултат от идентифицираните при предходното изследване проблеми;
- ✓ ad-hoc - при специфични ситуации и по отношение на конкретни администрации;

Препоръчително е да се провежда повторно наблюдение на администрациите и услугите, за които при извършване на проверката са констатирани съществени проблеми.

5. ЕТАПИ ПРИ ИЗВЪРШВАНЕ НА НАБЛЮДЕНИЕ ОТ ТИПА „ТАЕН КЛИЕНТ“

Провеждането на наблюдение от типа „таен клиент“ включва три етапа: планиране, провеждане и последващи действия, които предполагат спазването на следните основни стъпки:

■ ЕТАП „ПЛАНИРАНЕ“

1. Определяне на обхвата на наблюдението.
2. Определяне на каналите за провеждане на наблюдението.
3. Избор на подход за изпълнение на наблюдението.
4. Разработване на сценарии за провеждане на наблюдението.
5. Дефиниране на критерии за оценка.
6. Подбор и подготовка на наблюдателите.

■ ЕТАП „ПРОВЕЖДАНЕ“

7. Информирание на администрациите и служителите за планираното наблюдение.
8. Провеждане на наблюдението.
9. Предоставяне на структурирана обратна връзка от наблюдателите.

■ ЕТАП „ПОСЛЕДВАЩИ ДЕЙСТВИЯ“

10. Изготвяне на аналитичен доклад и препоръки за решаване на идентифицираните проблеми.
11. Разпространение на резултатите.
12. Изпълнение на препоръките.



Графика 1. Представяне на етапите и стъпките на наблюдението

II. ЕТАП ПЛАНИРАНЕ

1. ОПРЕДЕЛЯНЕ НА ОБХВАТА НА НАБЛЮДЕНИЕТО

Наблюдение може да се провежда:

- ✓ на цялостната организация по предоставяне на административни услуги, включваща всички, предоставяни от съответната администрация, административни услуги;
- ✓ на конкретни услуги и работни процеси.

На този етап администрацията следва да определи кои услуги да включи в обхвата на наблюдението. Примерни фактори за приоритизиране на дадени услуги за включване в обхвата могат да бъдат:

- ✓ услуги, по които са предвидени мерки за намаляване на регулаторната тежест, за да се проследи изпълнението;
- ✓ масови услуги, които се предоставят голям брой пъти;
- ✓ услуги, по които постъпват най-голям брой жалби и сигнали от потребителите на услуги или предизвикват широк обществен отзвук;
- ✓ услуги, чието предоставяне е свързано с ангажирането на значителни ресурси от страна на съответната администрация – финансови, човешки, технологични и др.

2. ОПРЕДЕЛЯНЕ НА КАНАЛИТЕ ЗА ПРОВЕЖДАНЕ НА НАБЛЮДЕНИЕТО

Използването на различни канали за провеждане на проучването позволява да се отчетат спецификите и да се дадат предложения към всеки канал за достъп до администрацията.

Проучването „таен клиент“ може да се извършва по различни канали, които зависят от каналите за заявяване и предоставяне на съответната административна услуга:

- ✓ чрез посещение на място;
- ✓ по телефона;
- ✓ по електронен път по електронна поща;
- ✓ по електронен път чрез заявяване на електронна услуга.

С оглед провеждане на наблюденията по-бързо и с по-малко разходи, се препоръчва, когато спецификата на услугата и на избрания сценарий позволява това, наблюдението да се извършва по телефона или по електронна поща. Провеждането на проучване по телефона следва да се предпочита в случаите, когато целта не е да се изследва организацията на обслужване на място и особено, когато целта е да се проверят конкретни аспекти от цялостната организация, като например

дали се изисква определен документ или дали се изпълняват конкретни нормативни процедури. Провеждането но проучването по електронна поща също е евтин канал за наблюдение, но няма гаранция в какъв срок ще бъде получен отговор от администрацията.

Проучването може да бъде проведено и чрез използване на повече от един от изброените канали. Провеждането на проучване по телефона или по електронна поща може да се използва като допълнение при всички наблюдения на място, с оглед да се осигури по-голяма представителност на резултатите, тъй като наблюдението на място на едно единствено звено за обслужване не дава гаранции за представителност. Чрез проучване по телефона или по електронна поща може да се извърши проверка дали установените проблеми при наблюдението на място са изолиран случай в провереното звено за обслужване или са характерни за по-широк кръг институции или териториални звена.

3. ИЗБОР НА ПОДХОД ЗА ПРОВЕЖДАНЕ НА НАБЛЮДЕНИЕТО

При организиране на наблюдението, администрациите могат да изберат измежду следните варианти:

- ✓ Провеждане на наблюдението, без възлагане на външен изпълнител. В този случай наблюдението се организира от вътрешен екип. Решението за провеждане следва да бъде оформено в заповед на съответния орган, която съдържа администрацията и звената, обект на наблюдение, броя и видовете услуги, срока за провеждане на наблюдението, каналите за наблюдение и други. В заповедта се възлагат и задачи на длъжностните лица относно разработване на сценарии за провеждане на наблюдението, дефиниране на критерии за оценка, подготовка и обучение на наблюдателите, информиране на служителите за планираното наблюдение, провеждане на наблюдението и събиране на информация, изготвяне на аналитичен доклад и на препоръки за адресиране на идентифицираните проблеми и публикуване на резултатите;
- ✓ възлагане на нает външен изпълнител по реда на Закона за обществените поръчки;

Когато проучването е възложено на външен изпълнител в договора следва:

- » ясно да се дефинират целите на проучването, услугите, начините на провеждане, броят на наблюденията, разработването на сценарии и други;
- » да има договореност чия собственост са данните и как могат да се използват;
- » възложителят и изпълнителят трябва да се договорят за профила на тайните клиенти, изискванията за инструктаж, процеса по наблюдение и контрола на качеството;
- » да се предвиди изискване за конфиденциалност – при обявяване на резултатите не трябва да се разкриват отделните участници – служители или наблюдатели.

4. РАЗРАБОТВАНЕ НА СЦЕНАРИИ ЗА ПРОВЕЖДАНЕ НА НАБЛЮДЕНИЕТО

Качеството и добавената стойност на метода „таен клиент“ зависи от разработването и изпълнението на сценариите за наблюдение на услугите.

Сценарият на наблюдението трябва да бъде съобразен с целта и да бъде създаден така, че да тества определено обслужващо или работно поведение, което подлежи на изучаване. Трябва да бъде реалистичен, представящ естественото поведение на потребителя и да може да бъде разигран убедително от тайния клиент.

При подготовката на сценария следва да бъде отчетено наличието на такса за дадена услуга и нейния размер, като се прецени дали наблюдението ще приключи със заплащане на таксата или не. При наличие на високи такси (каквито са услугите за бизнеса), с оглед да се избегне тяхното заплащане, администрацията би могла да привлече като наблюдатели реални заявители на услугата или фирми, които наскоро са преминали през същата процедура. В такъв случай администрацията може да провежда наблюдението съвместно с работодателски и браншови организации.

Сценариите може да тестват както общи елементи, по отношение на всички предоставяни от администрацията услуги, така и специфични елементи, които са характерни само за конкретна услуга. При разработването на специфичните елементи, които да се тестват чрез сценариите, следва да се отчетат установени проблеми или пропуски при извършването на административната услуга, да се изследва спазването на новоприети нормативни изменения, които касаят услугата и пр.

Сценарият следва да описва както казуса, който тайният клиент ще представи пред институцията, така и основните елементи, които ще бъдат обект на наблюдението.

Сценариите, използвани от тайни клиенти, не трябва в никакъв случай да ги подбуждат към незаконни действия, да ги подлагат на риск от физическо нараняване, разкриване на лична информация против волята им.

По възможност наблюденията трябва да се извършват в различни периоди на деня/седмицата, за да се гарантира обхващането на по-голям спектър от вариации в нивото на обслужване.

Сценарият трябва да бъде така разработен, че да тества спазването от страна на служителите на насоките и/или инструкциите, които те са получили, за подходящо поведение и/или действие за справяне с конкретна ситуация.

Сценариите за провеждане на конкретното наблюдение следва да бъдат:

- ✓ достоверни;
- ✓ етични;
- ✓ практични;
- ✓ безопасни за тайните клиенти;
- ✓ обективни;
- ✓ подходящи.

5. ДЕФИНИРАНЕ НА КРИТЕРИИ ЗА ОЦЕНКА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Примерни общи въпроси за провеждане на наблюдение за качеството на административното обслужване по метода „таен клиент“ чрез посещение на място, по телефона и по електронен път са представени в приложение.

На наблюдателя (тайния клиент) се предоставя писмен документ, например анкетна карта, въпросник, списък за проверка, информационна карта, в който са отбелязани критериите за оценка. Писмените документи трябва да отговарят на следните изисквания:

- ✓ да бъдат фокусирани върху отговор на обективни въпроси и да са насочени предимно към събиране на фактологическа информация. Въпросите могат да бъдат:
 - » от отворен тип;
 - » да изискват отговор с „да“ или „не“;
 - » да предоставят оценъчна скала или да предлагат избор между няколко варианта. При използване на оценъчна скала се препоръчва използването на скалата за отговори, установена в таблица 1 на Методологията за проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите.
- ✓ могат да се комбинират общи въпроси относно мястото за предоставяне на административно обслужване, организацията на процеса и поведението на служителите, със специфични въпроси, свързани с конкретния избран сценарий.

6. ПОДБОР И ПОДГОТОВКА НА НАБЛЮДАТЕЛИТЕ

При провеждане на наблюдение на предоставянето на услуги за бизнеса, които изискват подготовката на значителен брой документи, е препоръчително възложителите да работят съвместно с организации на работодателите и браншови организации. С тяхно съдействие могат да бъдат намерени реални заявители, на които предстои заявяването на дадена услуга, за да се изследва моделът на административно обслужване.

В случай че избраният подход предвижда наблюдението да се проведе без възлагане по реда на ЗОП, като наблюдатели следва да бъдат ангажирани служители от администрацията, която организира наблюдението – препоръчва се служителите да са от звената за административно обслужване или да са ангажирани с предоставянето на съответната услуга, като част от бек офиса процеса, при условие, че няма да бъдат разпознати от техните колеги. Предвид функциите на инспекторатите по контрол на административното обслужване при организирането на наблюдението, е препоръчително да участва и представител на инспектората.

В случай, че избраният подход е наблюдението да се проведе чрез възлагане по реда на ЗОП, наблюдателите са представители на външния изпълнител.

И в двата описани по-горе подхода, като наблюдатели могат да бъдат ангажирани и външни за администрацията или изпълнителя лица като например студенти, представители на неправителствени организации, работодателски и браншови организации и др. Препоръчва се студентите да са от специалности, които имат отношение към сектора или политиката, в рамките на която са административните услуги, или да имат общи познания по организация на административното обслужване и по административно регулиране. Представителите на работодателски и браншови организации следва да бъдат ангажирани при провеждане на наблюдение на услуги за бизнеса.

Преди да започне наблюдението, тайният клиент трябва да бъде инструктиран подробно за същината на метода „таен клиент“, целите и сценария на наблюдението, периода на неговото извършване, принципите, които трябва да бъдат спазвани, необходимата предварителна подготовка, конкретни указания и препоръки за осъществяване на наблюдението. При необходимост наблюдателите може да бъдат запознати с общите принципи и изисквания към организацията на административното обслужване, както и с нормативните изисквания относно предоставянето на конкретни административни услуги (процедура по предоставяне, необходими документи, образци на заявления и др.). Примерен образец на индивидуален протокол за проведен инструктаж на наблюдател за участие в провеждане на проучване по метода „таен клиент“ е представен в приложение.

На тайния клиент се предоставя копие от инструкцията за провеждане на наблюдението, както и на въпросника, който следва да попълни след извършване на проверката.

Тайният клиент не следва да разкрива самоличността си или да извършва действия, които биха помогнали на служителите да го идентифицират.

Не трябва да се включват в екипите за наблюдение лица, за които има информация, че са лично засегнати от предоставяните услуги и липсват гаранции за тяхната безпристрастност.

III. ЕТАП ПРОВЕЖДАНЕ

1. ИНФОРМИРАНЕ НА АДМИНИСТРАЦИИТЕ И СЛУЖИТЕЛИТЕ ЗА ПЛАНИРАНОТО НАБЛЮДЕНИЕ

Докладите от проведени проучвания по метода „таен клиент“ не могат да се използват като единствено основание за дисциплинарно наказание на служител. Ако допълнителни възнаграждения ще бъдат базирани изцяло или частично на наблюдения на тайни клиенти, това трябва да се обясни на служителите предварително.

2. ПРОВЕЖДАНЕ НА НАБЛЮДЕНИЕТО

За да се повиши обективността на изследването, е възможно една и съща администрация или услуга да бъдат проверени независимо от няколко тайни клиенти, при спазване на единни правила и процедури.

Когато се извършва наблюдение по метода „таен клиент“, провеждането на проучването и употребата на резултатите трябва да се оповестят предварително пред служителите и администрациите, обект на изследването. Ако наблюдението се провежда от една администрация по отношение на друга (например министерство организира наблюдение в изпълнителна агенция към министъра), се уведомява и ръководителят на администрацията, която е обект на наблюдение.

Той, от своя страна, уведомява служителите за предстоящото провеждане на наблюдение. Служителите трябва да бъдат информирани, че работата им може да се проверява периодично чрез тайни клиенти, но не трябва да им се дава информация за конкретното време за провеждане на наблюдението, за неговия обхват или фокус.

Наблюдението се провежда при стриктно спазване на утвърдения сценарий.

При провеждането, представители на възложителя осъществяват контрол на работата на тайните клиенти и оказват необходимата подкрепа за провеждане на наблюдението. На наблюдателите се предоставя телефон за връзка с представител на администрацията или външния изпълнител, който организира наблюдението.

При наблюдение на предоставяне на услуги, които имат такса/цена или таксата/цената се заплащат при заявяване на услугата, администрацията, която провежда наблюдението, осигурява на наблюдателя необходимите за заявяване на услугата финансови средства;

При провеждането трябва да се спазват етичните стандарти при провеждане на изследването.

IV. ЕТАП ПОСЛЕДВАЩИ ДЕЙСТВИЯ

1. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА СТРУКТУРИРАНА ОБРАТНА ВРЪЗКА ОТ НАБЛЮДАТЕЛИТЕ

В доклада за наблюдението не се посочват имена на служители от наблюдаваните администрации или звена, освен ако това предварително не е било заложено като част от обхвата на наблюдението.

Наблюдателят трябва да бъде независим и безпристрастен при своята оценка. Наблюдателят попълва данните в писмения документ (анкетна карта, въпросник и др.) след приключване на посещенията на администрацията, обект на наблюдение. „Тайният клиент“ следва да предаде информация за фактите, във връзка със своето взаимодействие със служителите, а не за начина, по който се е почувствал по време на наблюдението.

За да се улесни получаването на структурирана информация, на наблюдателя се предоставя формат на доклад, който се попълва и подписва от него след извършване на проверката. Наблюдателите следва да се насърчат да представят колкото се може по-обстойно описание на впечатленията си, в това число и по въпроси, за които може да е попълнена анкетна карта. Когато при попълване на въпросник или анкетна карта, наблюдателят е посочил отговор, че администрацията нарушава определени нормативни изисквания или стандарти, той следва задължително да мотивира отговора си.

2. ИЗГОТВЯНЕ НА АНАЛИТИЧЕН ДОКЛАД И ПРЕПОРЪКИ ЗА РЕШАВАНЕ НА ИДЕНТИФИЦИРАНИТЕ ПРОБЛЕМИ

Наблюдението приключва с изготвяне на доклад, който се изготвя от външния консултант или звеното, което организира провеждането на наблюдението. Ключовите насоки, които следва да се спазват при изготвяне на доклада, са:

- ✓ резултатите трябва да се представят в доклада поотделно, според наблюдаваните услуги, критерии, елементи и пр. – време за чакане, поздрав, уточняване на потребностите, умения за комуникация и обслужване и пр.;
- ✓ резултатите могат да се представят графично, таблично или текстово, с оглед спецификата на информацията и избрания подход;
- ✓ когато е възможно данните следва да се представят в агрегиран формат – осреднена информация за най-малко 2 наблюдения, като по този начин се запази анонимността на наблюдателите и служителите;
- ✓ докладът трябва да съдържа констатации и препоръки за последващи действия - основният фокус следва да бъде насочен към промяна на процедурите, а не към търсене на отговорност на служителите. Тук от първостепенно значение е организационната култура, а не самоличността на участващите служители.

3. РАЗПРОСТРАНЕНИЕ НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ НАБЛЮДЕНИЕТО

Когато наблюдението се провежда от администрация, която контролира и координира дейността на други администрации, предоставящи административни услуги, ръководителят на наблюдаваната администрация се информира за резултатите от наблюдението и мерките, които следва да предприеме за подобрене.

Необходимо е да се осигури колкото се може по-широка публичност на резултатите от наблюденията, тъй като от това зависи създаването на благоприятна среда за подобряване на обслужването.

Публичността може да бъде осигурена чрез:

- ✓ изпращане на писма до съответните администрации или звена с препоръки за решаване на констатираните проблеми в определен срок;
- ✓ публикуване на доклада на интернет страницата на администрацията;
- ✓ организиране на пресконференция за представяне на резултатите.

При изготвяне на прессъобщение за резултатите от дадено изследване в съобщенията трябва да се упоменат следните елементи:

- » кой е инициаторът/собственикът на проучването;
- » технически спецификации на проведеното наблюдение – цели, времева рамка, метод, обхват, използвана методология (сценарии, брой наблюдения и пр.);
- » кратко описание на характеристиките на метода „таен клиент“ – основни принципи на метода;
- » предприети действия в резултат от изследването.
- ✓ интервюта в печатни и електронни медии;

4. ИЗПЪЛНЕНИЕ НА ПРЕПОРЪКИТЕ

С оглед спецификата на идентифицираните препоръки, администрацията, обект на наблюдението, може да пристъпи към формално структуриране на работна група, която да разработи план за действие за изпълнение на препоръките или директно да разработи необходимите нормативни, организационни или други изменения в сферата на обслужването.

В срок от един месец след изготвянето и одобряването на аналитичния доклад от наблюдението, администрацията, обект на изследването, следва да информира секретариата на консултативния орган, отговорен за административната реформа, за действията, които ще предприеме за практическото изпълнение на препоръките. При залагане на мерки с по-дълъг хоризонт следва да бъде предложен и механизъм за мониторинг и контрол, който да включва регулярно докладване за напредъка.

МЕТОДОЛОГИЯ : за провеждане на наблюдение
по метода „Таен клиент“

V. ПРИЛОЖЕНИЯ - ПРИМЕРНИ ВЪПРОСНИЦИ И ОБРАЗЦИ

ПРИМЕРНИ ВЪПРОСИ ЗА ПРОВЕЖДАНЕ НА НАБЛЮДЕНИЕ ПО МЕТОДА „ТАЕН КЛИЕНТ“ ЧРЕЗ ПОСЕЩЕНИЕ НА МЯСТО

ПОКАЗАТЕЛ / КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА
I. Общи въпроси, свързани с помещението / звеното за предоставяне на административно обслужване	
Има ли звено за административно обслужване, където да се осъществява контактът с администрацията?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не
Има ли поставена на видно място в служебните помещения за обслужване на потребители Харта на клиента?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не
Има ли кутия за мнения?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не
Обозначено ли е работното време?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не
Осигурен ли е лесен и удобен достъп за лица с увреждания до помещението за административно обслужване?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не
Осигурени ли са места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не
Създадени ли са условия за изчакване?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не
Има ли указателни табели за местонахождението на звеното за административно обслужване?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не
Има ли информационни табла с информация за услугите?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не
На информационните табла/сайта на администрацията има ли списък с извършваните административни услуги от нея?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не
Има ли двуезични табели?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не
Като цяло бяхте ли доволен от достъпа до услугата и звеното за административно обслужване?	<input type="checkbox"/> много недоволен <input type="checkbox"/> недоволен <input type="checkbox"/> средно <input type="checkbox"/> доволен <input type="checkbox"/> много доволен
II. Общи въпроси, свързани с организацията на работа за предоставяне на административно обслужване	
Осигурени ли са образци на заявления в звеното за административно обслужване?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не
Спазва ли се работното време?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не
Въведено ли е работно време на звеното за административно обслужване, което да не е по-кратко от работното време на администрацията?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не
Какво е работното време (моля посочете)?
Осигурен ли е непрекъсваем режим на работа на звеното за АО?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не

ПОКАЗАТЕЛ / КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	
III. Общи въпроси, свързани с поведението на служителите при предоставяне на административно обслужване		
Служителите поканиха ли Ви да изкажете мнение за качеството на услугите?	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не
Служителите, които работят пряко с клиенти носят ли отличителни знаци със снимка, име и длъжност?	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не
Успяхте ли да подадете заявлението в рамките на до 20 минути?	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не
Отношението на служителите беше ли любезно и отзивчиво?	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не
Служителят посрещна ли Ви с усмивка и позитивно излъчване?	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не
Служителят поздрави ли Ви в началото?	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не
Служителите обърнаха ли Ви внимание веднага при доближаване до гишето за административно обслужване?	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не
Служителите бяха ли облечени прилично?	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не
Служителят предостави ли Ви допълнителна информация относно попълването на заявлението за услугата?	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не
Дадоха ли Ви пълни, ясни и точни разяснения за съответната услуга - необходими стъпки и процедура	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не
Предоставената информация за административните услуги беше ли на достъпен и разбираем език ?	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не
Служителят беше ли добре запознат с процедурата по предоставяне на административната услуга?	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не
Служителят говореше ли по странични теми със свои колеги или по телефона, докато Ви обслужваше?	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не
Служителят ядеше/пиеше ли нещо, докато Ви обслужваше?	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не
Служителят даде ли Ви информация за срока за предоставяне на услугата?	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не
Служителят предостави ли Ви информация за възможните канали за получаване на готовия документ?	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не
Служителят предложи ли Ви алтернативни канали за заявяване на услугата и/или получаване на готовия документ?	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не
Служителят изпрати ли Ви учтиво?	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не
Моля, посочете 3 неща, които Ви направиха негативно впечатление по отношение на предоставеното обслужване		
Моля, посочете 3 неща, които Ви направиха позитивно впечатление по отношение на предоставеното обслужване		
IV. Показатели относно прилагането на изискванията на АПК и НАО за въвеждане на комплексно административно обслужване	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не
Възможността услугата да се заяви устно обявена ли е?	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не
Протоколът за устно заявяване съответства ли на образеца на протокол, утвърден с наредбата за административно обслужване? (Приложение №1 към чл.7, ал.2)?	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не
Възможно ли е услугата да се заяви по пощата чрез лицензиран пощенски оператор?	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не
Възможността за заявяване на услугата по пощата обявена ли е на интернет страницата на администрацията?	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не
Налична ли е информация за банковата сметка за заплащане на дължимата такса?	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не
Таксата за услугата диференцирана ли е на обикновена и бърза и/или експресна?	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не
При заявяване на услугата на гише възможно ли е да се посочи точен адрес за получаване на административния акт?	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не
Обявена ли е банковата сметка за заплащане на таксата?	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не
Обявен ли е начинът на изпращане по пощата, размерът на таксата и кога се заплаща таксата (при заявяване на услугата или при извършване на доставката)?	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не
Възможно ли е да се подаде заявление и да се образува производство, когато искането се отнася за комплексно административно обслужване, т.е. когато услугата се извършва от друг орган, но администрацията участва в производството?	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не

ПОКАЗАТЕЛ / КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА
За извършване на услугата трябваше ли да се снабдите и да представите документи, които се издават от същата администрация?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не
За извършване на услугата трябваше ли да се снабдите и да представите документи, които се издават от друга администрация?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не
Услугата беше ли извършена в рамките на обявения срок?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не
Като цяло доколко сте доволен от услугата?	<input type="checkbox"/> много недоволен <input type="checkbox"/> недоволен <input type="checkbox"/> средно <input type="checkbox"/> доволен <input type="checkbox"/> много доволен

ПРИМЕРНИ ВЪПРОСИ ЗА ПРОВЕЖДАНЕ НА НАБЛЮДЕНИЕ ПО МЕТОДА „ТАЕН КЛИЕНТ“ ЧРЕЗ СЪБИРАНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ПО ТЕЛЕФОНА

ПОКАЗАТЕЛ / КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА
Обявен ли е телефон за връзка на интернет страницата на администрацията?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не
Колко позвънявания бяха необходими, за да получите отговор на обаждането?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не
Колко време чакахте, преди телефонът да бъде вдигнат от служител?	... секунди
Получихте ли отговор на обаждането при позвъняване в рамките на обедната почивка на администрацията?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не
Дадохте ли Ви пълни, ясни и точни разяснения за съответната услуга относно необходими стъпки / процедура, включително за попълване на заявлението?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не
Служителят, приел обаждането, идентифицира ли се със собствено и фамилно име?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не
Отношението на служителите беше ли любезно и отзивчиво?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не
Предоставената информация за административните услуги беше ли на достъпен и разбираем език?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не
Наложи ли се да звъните на друг номер или служителят, с който се свързахте насочи ли ви да позвъните на друг номер?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не
Служителят попита ли, дали имате нужда от допълнителна информация?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не
Бяхте ли удовлетворени от предоставената информация от служителя?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не

ПРИМЕРНИ ВЪПРОСИ ЗА ПРОВЕЖДАНЕ НА НАБЛЮДЕНИЕ ПО МЕТОДА „ТАЕН КЛИЕНТ“ ЧРЕЗ ЗАПИТВАНЕ ПО E-MAIL

ПОКАЗАТЕЛ / КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА
Обявен ли е адрес на електронната поща на интернет страницата на администрацията?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не
Получихте ли отговор на изпратения имейл?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не
Отговорът беше ли получен в нормативно определения 7-дневен срок?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не
Получихте ли пълен, ясен и точен отговор на изпратеното запитване?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не
Служителят, изпратил отговора, идентифицира ли се със собствено и фамилно име?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не
Отношението на служителите беше ли любезно и отзивчиво?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не
Предоставената информация за административните услуги беше ли на достъпен и разбираем език?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не
Служителят предложи ли да Ви предостави и допълнителна информация?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не
Бяхте ли удовлетворен/а от предоставената информация от служителя?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не

ПРИМЕРНИ ВЪПРОСИ ПРИ ЗАЯВЯВАНЕ НА ЕЛЕКТРОННА УСЛУГА

ПОКАЗАТЕЛ / КРИТЕРИЙ	ОЦЕНКА	
На интернет страницата на администрацията има ли списък с извършваните електронни административни услуги?	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не
Лесно ли стигнахте до модула за заявяване на електронните услуги?	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не
Успяхте ли да получите необходимата информация за заявяване на услугата по електронен път?	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не
При наличие на такса, административният орган осигурил ли е възможност за извършване на картови плащания?	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не
Налична ли е информация за банковата сметка за заплащане на дължимата такса?	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не
Потребителският интерфейс лесен и удобен ли е за използване?	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не
Срещнахте ли технически трудности при заявяване на е-услугата?	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не
Изисква ли се да се прикачват сканирани документи?	<input type="checkbox"/> Да	<input type="checkbox"/> Не

**ОБРАЗЕЦ НА ИНДИВИДУАЛЕН ПРОТОКОЛ ЗА ПРОВЕДЕН ИНСТРУКТАЖ НА
НАБЛЮДАТЕЛ ЗА УЧАСТИЕ В ПРОВЕЖДАНЕ НА ПРОУЧВАНЕ ПО
МЕТОДА „ТАЕН КЛИЕНТ“**

ПРОТОКОЛ

**за проведен инструктаж на наблюдатели за участие в провеждане на проучване по
метода „Таен клиент“¹**

Днес долуподписаният
преминах инструктаж за участие в проучване по метода „таен клиент“. Проучването се организира от (посочва се администрацията, която организира наблюдението). Декларирам, че се запознах с инструкцията за провеждане на наблюдението.

Подпис:

¹ Възможно е да се посочи договорът, с който администрацията възлага провеждането на наблюдението, да се отбележи финансиращата организация, периода на провеждане, услугите, които се наблюдават и други.

ОБРАЗЕЦ НА ДОКЛАД ОТ ПРОВЕДЕНО НАБЛЮДЕНИЕ**ДОКЛАД**

от проведено наблюдение по метода „Таен клиент“

Наименование на администрацията:

Наименование на услугата от Административния регистър:

Име на наблюдателя:

Дата на провеждане на наблюдението:

Място на провеждане на наблюдението:

Приложение: Въпросник и обща оценка на нивото на обслужване

Подпис:

Приложение

Въпрос	Оценка
I. Специфични въпроси, свързани с конкретната услуга	
II. Общи въпроси	

III. Обща оценка на нивото на обслужване

Като цяло с какво впечатление, относно нивото на обслужване, останахте след провеждане на наблюдението? Моля, опишете подробно впечатленията си от предоставеното обслужване. Посочете всички източници на информация, телефони, на които сте позвънили, дори и да не е получен отговор. Можете да представите информация в свободен текст по всеки от въпросите в таблицата.

Дайте предложения за подобрене на обслужването. Можете да добавите колкото страници са ви необходими.....