



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
ЗАМЕСТНИК МИНИСТЪР-ПРЕДСЕДАТЕЛ

№..... 02.50-30
..... 1107 2019 г.

До
Г-Н ВАСИЛ ВЕЛЕВ
ПРЕДСЕДАТЕЛ НА УПРАВИТЕЛНИЯ СЪВЕТ НА
АСОЦИАЦИЯТА НА ИНДУСТРИАЛНИЯ
КАПИТАЛ В БЪЛГАРИЯ
София 1113, ул. „Фр. Ж. Кюри“ № 20, етаж 8

Г-Н ЦВЕТАН СИМЕОНОВ
ПРЕДСЕДАТЕЛ НА БЪЛГАРСКАТА ТЪРГОВСКО-
ПРОМИШЛЕНА ПАЛАТА
София 1058, ул. „Искър“ № 9

Г-Н РАДОСВЕТ РАДЕВ
ПРЕДСЕДАТЕЛ НА УПРАВИТЕЛНИЯ СЪВЕТ НА
БЪЛГАРСКАТА СТОПАНСКА КАМАРА
София 1000, ул. „Алабин“ № 16-20

Г-Н КИРИЛ ДОМУСЧИЕВ
ПРЕДСЕДАТЕЛ НА КОНФЕДЕРАЦИЯТА НА
РАБОТОДАТЕЛИТЕ И ИНДУСТРИАЛЦИТЕ В
БЪЛГАРИЯ
София 1463, ул. „Хан Аспарух“ № 8

Г-Н ИЛИЯН ТЕРЗИЕВ
ПРЕДСЕДАТЕЛ НА УПРАВИТЕЛНИЯ СЪВЕТ
НА КАМАРАТА НА СТРОИТЕЛИТЕ В
БЪЛГАРИЯ
София 1784, кв. „Полигона“, ул. „Михаил Тенев“ № 6

Г-Н ИВАН КАРАЛЕЕВ
ПРЕДСЕДАТЕЛ НА УПРАВИТЕЛНИЯ СЪВЕТ
НА КАМАРАТА НА ИНЖЕНЕРИТЕ В
ИНВЕСТИЦИОННОТО ПРОЕКТИРАНЕ
1164 София, бул. "Хр. Смирненски" № 1

Г-Н БОРИСЛАВ ИГНАТОВ
ПРЕДСЕДАТЕЛ НА УПРАВИТЕЛНИЯ СЪВЕТ
НА КАМАРАТА НА АРХИТЕКТИТЕ В
БЪЛГАРИЯ
1504 София, ул. „Кракра“ № 15, ет. 3

Г-Н ТОДОР БУЛЕВ
ПРЕДСЕДАТЕЛ НА УПРАВИТЕЛНИЯ СЪВЕТ
НА СЪЮЗА НА АРХИТЕКТИТЕ В БЪЛГАРИЯ
София 1504, ул. „Кракра“ №11

Г-Н ДОБРОМИР ИВАНОВ
ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР НА
БЪЛГАРСКА СТАРТЪП АСОЦИАЦИЯ
София, бул. „Черни връх“ 47А, ет 4, Puzl
Coworking space

**ОТНОСНО: провеждане на наблюдение на предоставянето на
административни услуги по метода „таен клиент“**

УВАЖАЕМИ ГОСПОЖИ И ГОСПОДА,

За да се проследи прилагането на мерките от Решение №704 на Министерския съвет от 2018 г. за трансформация на модела на административно обслужване, както и на мерките за намаляване на административната и регулаторната тежест, приети с решения на Министерския съвет през 2016 и 2017 г., в периода април – май 2019 г. Администрацията на Министерския съвет проведе проучване по метода „таен клиент“. В обхвата на наблюдението бяха включени администрации и често предоставяни услуги, по отношение на които постъпват голям брой жалби и сигнали от потребителите.

Методът „таен клиент“ представлява наблюдение от специално подготвени лица 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. Наблюденията се провеждат в съответствие с Методология за провеждане на наблюдения по метода „таен клиент“, която е публикувана на Портала за обществени консултации (www.strategy.bg) в категорията „Публикации“.

Планира се тази практика да бъде продължена и разширена, като през месеците септември и октомври се организира ново проучване. За да се проведе наблюдението, е необходимо:

- ✓ да се определят услугите, които да се включат в обхвата на наблюдението;
- ✓ да се определят каналите, по които да се проведе наблюдението, например чрез посещение на място; по телефона; по електронен път по електронна поща и по електронен път, чрез заявяване на електронна услуга.
- ✓ да се определи сценарият на наблюдението, който описва както казуса, който тайният клиент ще представи пред институцията, така и основните елементи, които ще бъдат обект на наблюдението.
- ✓ да се разработят критерии за оценка на наблюдаваните услуги, които се включват в анкетна карта, въпросник, списък за проверка, информационна карта или друг документ, който се предоставя на наблюдателя;
- ✓ да се определят и инструктират наблюдателите. Съществена специфика при провеждане на наблюдение на услуги за бизнеса е, че наблюдението трябва да се проведе от реални заявители - лица, на които предстои заявяване на услуга.

Във връзка с това, моля да информирате Вашите членове за подготвяното наблюдение и за възможността да се включат в проверките като „тайни клиенти“. Всеки, на когото му предстои да заявява определена административна услуга за бизнеса в периода септември – октомври, и би желал да участва в инициативата, следва да заяви това **в срок до 9 август 2019 г.** на имейл RMilanov@government.bg, като посочи и услугата, която предстои да ползва. Анонимността на всички наблюдатели, спрямо наблюдаваната администрация, ще бъде напълно гарантирана. Списъкът на всички административни услуги, предоставяни от администрацията, е наличен в Административния регистър (www.iisda.government.bg).

За въпроси, информация и предложения за участие в наблюдението можете да се обръщате към Радослав Миланов – държавен експерт в дирекция „Модернизация на администрацията“, тел. 940 29 13, имейл RMilanov@government.bg.

С уважение,

ЗАМЕСТНИК МИНИСТЪР-ПРЕДСЕДАТЕЛ:

(Томислав Дончев)

