



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ  
МИНИСТЕРСТВО НА ИНОВАЦИИТЕ И РАСТЕЖА  
БЪЛГАРСКА АГЕНЦИЯ ЗА ИНВЕСТИЦИИ



Годишен доклад на  
Българска агенция за инвестиции за  
оценка на удовлетвореността на  
потребителите през  
2023 г.

## **I. Увод**

Настоящият доклад е изготвен в изпълнение на нормативните разпореждания на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО) при спазване на изискванията на Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите. Докладът има за цел да представи резултатите от приложените методи за проучване, изследване и управление на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в Българска агенция за инвестиции (БАИ).

Потребители на предоставяните от БАИ административни услуги са граждани и юридически лица, които заявяват и/или ползват административно обслужване чрез заявления/искания за издаване на индивидуални административни актове за предоставяне на административни услуги, за извършване на други административни действия по искания, уведомления и декларации, които са предвидени в нормативен акт, сигнали, предложения, жалби и протести и/или които осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.

Главната цел на проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги е повишаване качеството на административното обслужване, с насоченост към всички потребители. В този процес се спазват изискванията, предвидени в НАО, Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите и Хартата на клиента, която е утвърдена със заповед на изпълнителния директор № РД 08-03-01/03.01.2017 г., актуализирана и изменена със заповед на изпълнителния директор № РД 08-08/08.03.2022 г. и публикувана на интернет страницата на агенцията.

Докладът за оценка на удовлетвореността на потребителите обхваща периода от 01.01.2023 г. до 31.12.2023 г. и отразява обобщените резултати, получени чрез определените методи за обратна връзка, прилагани от Българска агенция за инвестиции. Предоставената информацията от обратната връзка е събрана, прегледана, обработена и систематизирана с резултатите от оценката на удовлетвореността на потребителите.

## **II. Методи за измерване на удовлетвореността на потребителите**

Методите за обратна връзка са регламентирани в чл. 24 от Наредбата за административното обслужване (НАО). Инициативата за търсене на обратна връзка е на база подхода на периодично оценяване. При него се търси обратна връзка от потребителите през определени интервали от време, след предоставянето на услугата. Този подход осигурява поглед върху възприятията и преживяванията на потребителите в определени отрязъци от време. Този подход оставя положителни възприятия върху потребителите на услугите на БАИ. По-доброто разбиране на потребителските нужди и очаквания чрез редовното събиране на обратна връзка, дава възможност на агенцията да има ясна представа за потребителските възприятия и преживявания във всеки етап от предоставянето на услугата. Друг съществен позитив е навременното идентифициране на проблеми и предизвикателства, по този начин агенцията може бързо да идентифицира

и адресира проблеми, които могат да възникнат. От съществено значение за повишаване на доверието в потребителите е постоянното търсене и използване на обратна връзка, това показва на потребителите, че агенцията зачита тяхното мнение и се стреми към непрекъснато подобряване на услугите, които предоставя.

Измерването на удовлетвореността на потребителите се осъществява чрез използване и прилагане на следните задължителни методи за обратна връзка, посочени в чл. 24, ал. 2 и 3 на НАО:

1. Извършване на анкетни проучвания;
2. Провеждане на консултации със служителите;
3. Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. Анализ на медийни публикации.

### **III. Анализ на проучването**

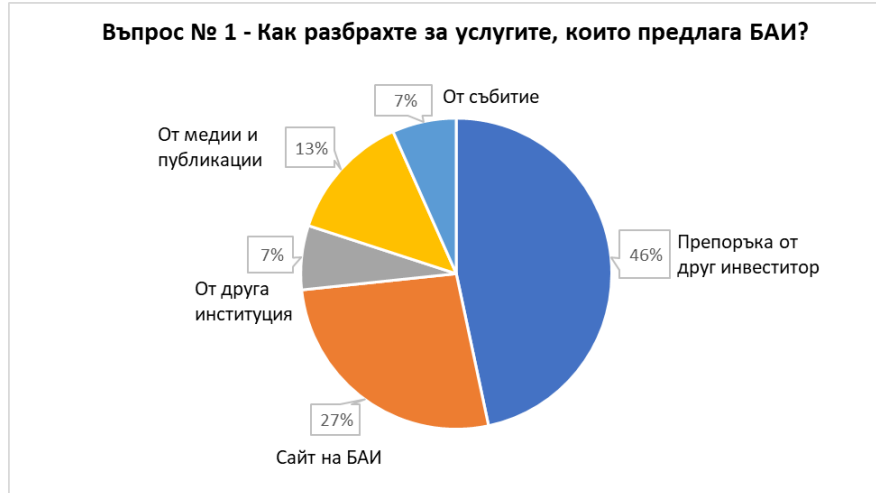
#### **3.1. Извършване на анкетни проучвания**

За целите на проучването и предвид профила на потребителите (инвеститори), с които служителите на БАИ комуникират ежедневно и тяхната натовареност, бе предприето извършването на анкетното проучване да се проведе по телефона. В тази връзка бяха инициирани 5 въпроса, структурирани ясно и кратко, с цел това да улесни и предразположи потребителя, така че той да не губи излишно време в разбиране на въпроса, сверяване или набавяне на допълнителна информация, която да утежни анкетирането.

Въпросите, които бяха зададени на потребителите на услугите на БАИ са тясно обвързани с дейностите на агенцията, именно привличането на инвестиционен интерес и удовлетвореност от процедурата по сертифициране. В периода от 01.01.2023 г. до 31.12.2023 г. на случаен принцип бе направена телефонна анкета на 15 инвеститори, които са подали Заявление по чл. 18 ал.1 от Закона за насърчаване на инвестициите (ЗНИ). Една част от инвеститорите, на които беше проведено проучването са приключили процеса по сертифициране и са получили сертификат за клас инвестиция от Министерството на иновациите и растежа (МИР), друга част от тези 15 инвеститора към момента на проучването са били в процедура по сертифициране. Въпросите, които бяха зададени на потребителите (инвеститори) по време на проучването са следните:

- Как разбрахте за услугите, които предлага БАИ?
- Изпитвахте ли затруднения при подаване на Заявление за стартиране на процедурата по сертифициране?
- Лесно ли се намира информация за услугите извършвани от БАИ?
- Посочените срокове за изпълнение на услугите спазват ли се?
- Какви са впечатленията Ви от обслужването на служителите в БАИ?

**Фиг. 1. Процентно съотношение на анкетираните по първи въпрос**



Графиката представлява кръгова диаграма, показваща резултатите от въпрос № 1: „Как разбрахте за услугите, които предлага БАИ?“.

От диаграмата става ясно, че най-честият начин, по който потребителите са разбрали за услугите на БАИ и са получили информация е чрез препоръка от други инвеститори. Тази извадка е почти половината от анкетираните (46%) или 7 бр. от общия брой анкетираните. Вторият най-популярен източник на информация е сайтът на БАИ, използван от (27%) от респондентите или 4 бр. от анкетираните. От медии и публикации са (13%) или 2 бр. от анкетираните, които са научили за услугите на БАИ. Събитията са посочени от (7%) или 1 бр. от респондентите като източник на информация. Посочилите от друга институция са (7%) или 1 бр. от общите анкетираните. В заключение, препоръките от други инвеститори са най-ефективният канал за разпространение на информация за услугите на БАИ. Онлайн присъствието на БАИ чрез сайт и соц. медии също играе значителна роля.

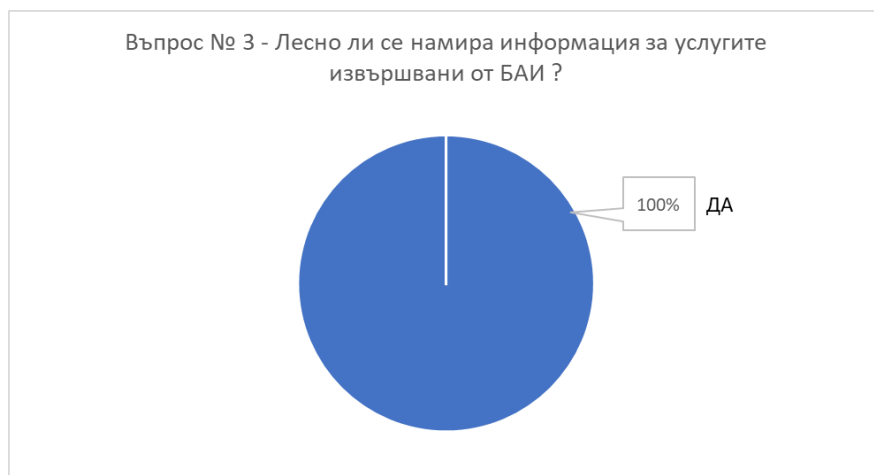
**Фиг. 2. Процентно съотношение на анкетираните по втори въпрос**



Графиката представлява кръгова диаграма, показваща резултатите от въпрос №2: „Изпитвахте ли затруднения при подаване на Заявление за стартиране на процедурата по сертифициране?“

На зададения въпрос, както е видно от диаграмата, 87% от анкетираните или 13 бр. от общите анкетирани са отговорили, че не се затрудняват при подаване на Заявление по чл. 18 ал.1 от ЗНИ. С противоположен отговор са отговорили само 2-ма човека или 13% от общо 15 бр. анкетирани, които споделиха, че не са били на ясно как да вхидират преписката.

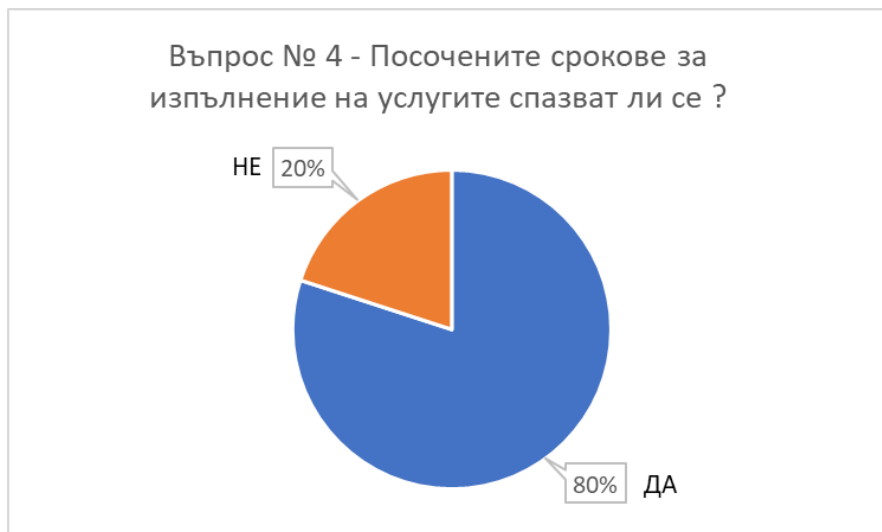
**Фиг. 3. Процентово съотношение на анкетираните по трети въпрос**



Графиката представлява кръгова диаграма, показваща резултатите от въпрос №3: „Лесно ли се намира информация за услугите извършвани от БАИ?“

На посочения въпрос потребителите ясно са заявили, че информация за дейността на БАИ е обществено достъпна и може да се набави по следните възможности, въпроси на място в агенцията или на посочените контакти в сайта на агенцията, телефон и имейл.

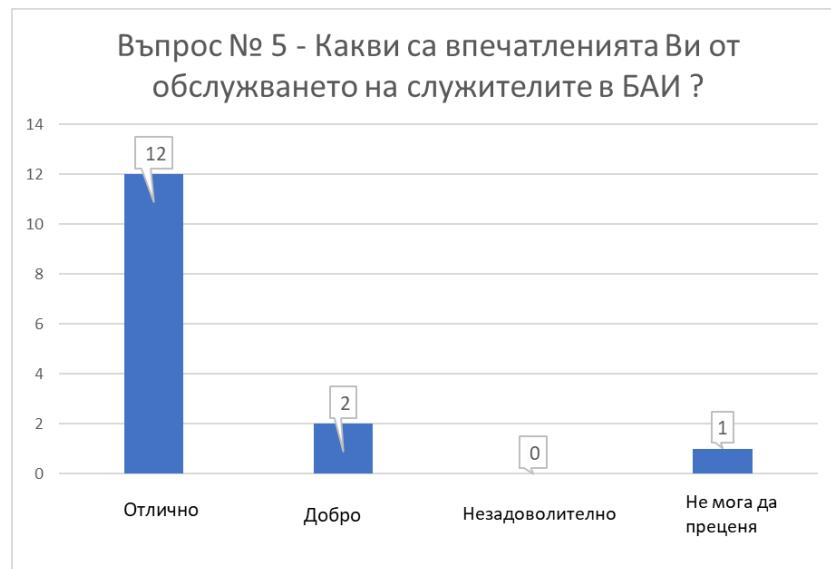
**Фиг. 4. Процентово съотношение на анкетираните по четвърти въпрос**



Графиката представлява кръгова диаграма, показваща резултатите от въпрос №4: „Посочените срокове за изпълнение на услугите спазват ли се?“

От диаграмата се вижда, че 80 % или 12 бр. от общо анкетираните са заявили, че административните срокове свързани с процедурата по сертифициране се спазват и няма нарушения. Малка част от тях – 20 % или 3 бр. от анкетираните са заявили че има просрочване, което не е повлияло негативно върху процеса на сертифициране.

**Фиг. 5. Съотношение на анкетираните по пети въпрос**



Графиката представлява стълбовидна диаграма, показваща резултатите от въпрос №5: „Какви са впечатленията Ви от обслужването на служителите в БАИ?“

На този въпрос запитаните потребители (инвеститори) са изказали личните си впечатления от полученото административно обслужване. Изводите, които могат да се направят от посочените резултати са, че отношението към административното обслужване, предоставяно от БАИ, за основната част от анкетираните е положително.

### **3.2. Провеждане на консултации със служителите**

Това е метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите, при които се използват основно възприятията и впечатленията на служителите, контактуващи ежедневно с потребителите (инвеститорите).

В отдела „Маркетинг и инвестиционно обслужване“ отговорен за организацията на административното обслужване на инвеститори, регулярно се поставя за обсъждане получената неофициално (устно) информация от инвеститорите (предложения и мнения, направени при обслужване на място в БАИ или по телефона). Обсъждат се с ръководството получените отзиви и се прилагат методи за подобрене на обслужването.

От проведените консултации със служителите в БАИ могат да се направят следните изводи: няма забележки относно поведението и обслужването на служителите,

предложенията са в посока стриктното спазване на качествено административното обслужване.

### **3.3 Извършване на наблюдение по метода „таен клиент“**

Методът представлява използване на наблюдатели, обучени да оценяват и измерват спазването на определени стандарти или процеса на заявяване и получаване на услуга от страна на потребителите, които действат като потенциални клиенти и докладват на органа възложил метода.

Наблюдението е проведено чрез събиране на информация по телефона, без възлагане на външни изпълнители. При извършваните проверки не са констатирани неизпълнения или пропуски, предвид на което не са предприети конкретни документални дейности.

### **3.4 Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали**

Предвид естеството на работа на служителите от БАИ, потребителите възползващи се от административните услуги осъществяват връзка по различни канали. Постъпилите похвали през изминалата година са предимно по телефон и имейл, като се отнасят за отзивчивостта на служителите на БАИ и проявената готовност за съдействие при възникнали въпроси и проблеми. Друг алтернативен начин, по който са постъпвали похвали през годината е системата за електронен обмен на съобщения между институциите с благодарност за съвместната работа и професионалното отношение от страна на служителите на агенцията. (приложение № 1)

#### **Приложение №1 Благодарствено писмо**

С настоящото благодарствено писмо (прикачено) бихме искали да изразим от наше име и от името на инвеститори, на които сме сътрудничили, искрената си благодарност и признателност на Вас и екипите Ви за професионализма, задълбочената експертиза и положените усилия в процеса на сертифициране и отчитане на инвестиционни проекти.

В резултат на лидерската Ви визия, почтеност и усърдна работа държавата ни дава ярко и позитивно послание както за чуждестранните, така и за местните инвеститори. Убедени сме, че цялостният Ви принос ще продължи да води до все повече поводи за гордост за България в дългосрочен план.

Съгласно подадена отчетна информация от дирекция „Маркетинг и инвестиционно обслужване“, предоставяща административни услуги, през 2023 г. не са постъпвали сигнали и предложения относно административното обслужване.

През 2023 г. са подадени жалби до административен съд срещу мълчалив отказ на БАИ за произнасяне по формуляр за кандидатстване за помощ за регионално развитие по чл. 189 ЗКПО, подаден преди постановяването на положително решение от Европейската комисия относно съответствието на данъчното облекчение с Насоките за регионална държавна помощ (2021/С 153/01).

### **3.5 Анализ на медийни публикации**

Целта на анализа е да се изследва как Българската агенция за инвестиции е представена в медиите и какво е общественото мнение за нейната дейност. За тази цел се прилага медиен мониторинг, който обхваща национални и регионални медии, радио, телевизия, печатни издания, информационни агенции, онлайн издания и социални мрежи. Медийният мониторинг като метод за получаване на обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите е важен източник на информация за нагласата на потребителите относно административното обслужване в отделните администрации.

При възможност се проследяват публикациите в печатни и електронни медии, новинарските емисии по основните национални телевизии, както и официалните социални канали на агенцията за коментари и съобщения засягащи удовлетвореността на потребителите (инвеститорите). БАИ регулярно организира и участва в събития и срещи с бизнес делегации, в които се представя детайлна информация изтъкваща насърчителните мерки за бизнеса и привлекателния икономически климат в България, като също така служителите присъстват и на връчвания на сертификати за клас инвестиция на инвеститори. В тази връзка национални и регионални медии често отразяват тези изяви на агенцията и публикуват положителни статии и публикации свързани с дейността на БАИ.

През 2023 г. не са идентифицирани медийни прояви, акцентирани върху негативно административното обслужване от страна на БАИ. Следва да бъде отбелязано, че в БАИ няма достатъчен административен капацитет, за да бъде осигурен задълбочен анализ на всички медийни публикации, засягащи дейността на агенцията.

В заключение от медийният мониторинг става ясно, че се отразяват основно успехите на БАИ в привличането на нови инвестиции и позитивните ефекти върху икономиката.

## **IV. Изводи**

Към момента БАИ разполага с ефективна комуникационна система, която предлага разнообразни начини за получаване на обратна връзка от потребителите на административни услуги – традиционна поща, електронна поща, стационарни телефони, системата за електронен обмен на съобщения, Системата за сигурно електронно връчване и официални интернет страници в три социални медии (LinkedIn, Facebook, X – Twitter).

В сайта на БАИ има подобрен достъп до информация за административното обслужване, в секция „За БАИ“ от падащо меню може да се достъпи до страница „Административно обслужване“, в която има изчерпателна информацията за административните услуги предлагани от агенцията, като също така се осигурява онлайн връзка с Регистъра на услугите в Административния регистър. Заявените административни услуги се изпълняват в нормативно определените срокове, освен в случаи на забавяне независимо пряко от агенцията.



Основния фокус на БАИ е продължаване и разширяване на инициативите за привличане на чуждестранни инвестиции и качествено обслужване на постъпилите запитвания. С цел подобряване на качеството на обслужване, служителите на агенцията ежегодно посещават обучения за повишаване на квалификацията им. Също така ръководството на БАИ регулярно провежда среща със служителите за насърчаване на професионално отношение и по-добро административно обслужване.