



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на земеделието, храните и горите

Българска агенция по безопасност на храните



**АНАЛИЗ НА
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ,
ПРОУЧВАНИЯТА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА
ПОТРЕБИТЕЛИТЕ И ПОДАДЕНИТЕ СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ
В БЪЛГАРСКАТА АГЕНЦИЯ ПО БЕЗОПАСНОСТ НА ХРАНИТЕ
ЗА 2017 Г.**

Развитието на политиките на БАБХ по отношение на подобряване на административното обслужване е заложено в изграждането на цялостна и ясна платформа от вътрешни документи свързани логически помежду си и пряко кореспондиращи с дейността на общата и специализираната администрации на БАБХ. Всички документи имат за предмет изграждането на новата административна система, като дават рамката и насоките за организацията на административното обслужване, проучването на удовлетвореността на потребителите и подадените сигнали и предложения, постъпили в БАБХ. Те са съобразени и с целта на законната и подзаконната правна рамка на българското законодателство и насочени към потребителите на услуги. Съобразно функциите разписани в Закона за Българската агенция по безопасност на храните и Устройствения правилник на Българската агенция по безопасност на храните, административното обслужване в БАБХ, проучването на удовлетвореността на потребителите и подадените сигнали и предложения, постъпили в БАБХ се основават на следните документи:

- „Инструкция за организацията на документооборота в Българската агенция по безопасност на храните“;
- „Вътрешни правила за организацията на административното обслужване в Българската агенция по безопасност на храните“;
- „Харта на клиента“;

- Задължителна информация относно функциите и организацията на работата в администрацията на Българската агенция по безопасност на храните във връзка с предоставянето на административни услуги;
- „Етичен кодекс за поведение на служителите в Българската агенция по безопасност на храните“;
- „Правилник за разпространение на информация от БАБХ“
- „Вътрешни правила за осъществяване на обратна връзка с потребителите на административни услуги в БАБХ“;
- „Процедура за присмане и отчитане на жалби и сигнали, постъпили в БАБХ“.

Предоставените административни услуги от БАБХ през 2017 г. са **82 643 броя**, от които **94 броя** просрочени.

Брой на подадените и обработени сигнали през интернет страницата на БАБХ – **4730 броя**.

Брой на подадените и обработени сигнали на „Горещ“ телефон на БАБХ - **1125 броя**.

Регистрирани документи в АИС „Е-документооборот“ за периода 01.01.2017 г. – 31.12.2017 г. са общо **30 925 броя**, от които **19 909 броя** входяща кореспонденция и **11 016 броя** изходяща кореспонденция, от които **41 броя** сигнали и **95 броя** жалби.

С оглед повишаване качеството на обслужване на гражданите, бизнеса, НПО и лицата с двигателен дефицит – функционира „деловодство за клиенти“, на входа на административната сграда на ЦУ на БАБХ.

Издадена е заповед на изпълнителния директор на БАБХ, за поименно определяне на служители от специализираната администрация, които да консултират и дават разяснения на потребителите на административни услуги на място, в помещението на „деловодство за клиенти“.

Най голям брой постъпили сигнали са относно качеството на храните, стикетирането и условията, в които се предлагат. През 2017 г. значително се е увеличил броят на сигналите за нехуманно отношение към животните.

Запазва се тенденцията потребителите да подават сигнали анонимно или с недостатъчно данни за подателя. На Интернет страницата на БАБХ, постъпват голям брой „спам“ съобщения.

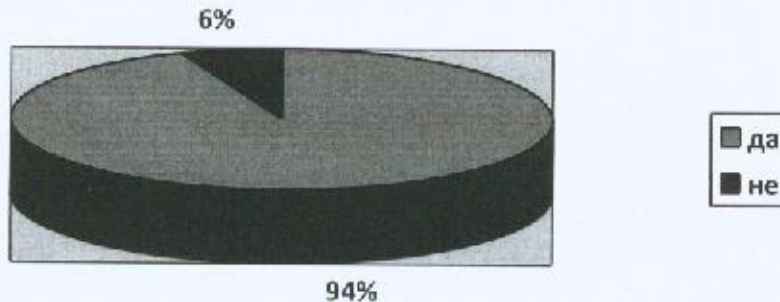
Не достатъчно ефективен се оказва метода за обратна връзка с потребителите чрез попълване на анкетни карти на място в администрацията.

За 2017 г. в поставените пощенски кутии са пуснати 16 бр. анкети.

На въпрос № 1 „Лесно ли намерихте информация за нашата администрация и нейните услуги?“ – отговорите са 100% - да.

На въпрос № 2 „Достатъчна ли е според Вас писмената информация?“ – отговорите са 94% - „да“; 6% - отговор „не“

Достатъчност на писмената информация

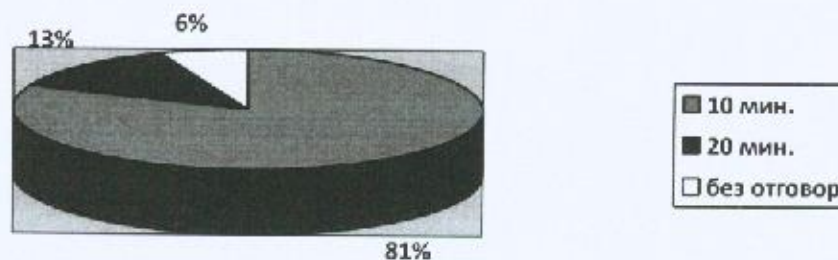


На въпрос № 3 „Разбираеми ли са устните обяснения, които дават служителите?“ – отговорите са 100% - да.

На въпрос № 4 „Служителите се отнасят с Вас вежливо и с уважение?“ – отговорите са 97% - да.

На въпрос № 5 „За колко време бяхте обслужени?“ и възможни отговори 10 мин., 20 мин., 30 мин. и над 30 мин. – 81% са избрали отговор „10 мин.“; 13% са избрали отговор „20 мин.“ и 6% са без отговор.

Време за обслужване



Въпрос № 6 касае обстановката в която се предоставят услугите, а именно:?”

- Достъпът до сградата е лесен – 100% отговор „да“;
- Ориентирането в сградата е лесно - 81% са избрали отговор „да“; 6% отговор „не“и 13% - без отговор;
- Работното време за прием на граждани е удобно – 100% отговор „да“;

- Приемните за граждани са чисти и подредени – 100% отговор „да“.

Въпрос № 7 се отнася до предложения на потребителите относно подобрене на обслужването и по специално, достъп до информация, количество и качество на предоставяната информация и отношение на служителите към клиентите. Има едно постъпило предложение: Да има хартиен образец на заявление.

На въпрос № 8 „Считате ли, че ако предложите финансови или материални облаги на служителите, ще бъдете обслужени по-бързо и качествено?“ са зададени три възможни отговора – да, не и не мога да преценя. 50% са избрали отговор „не“ и 50% са избрали отговор „не мога да преценя“.

На въпрос № 9 „Били ли сте обект на корупционни действия от страна на служители на БАБХ?“ – отговорите са 100% - не.

От изложеното до тук могат да се направят следните изводи:

1. Прави впечатление факта, че много малка част от потребителите на административни услуги са пожелали да изразят позиция относно качеството на административното обслужване, осъществявано в БАБХ, въпреки че достъпа до средствата за обратна връзка е анонимен.
2. По голямата част от потребителите, участвали в проучването посочват, че са доволни от работата на администрацията, свързана с административното обслужване, от отношението на служителите при предоставяне на съответната услуга, срока и качеството на изпълнение и оценяват положително действията на БАБХ.

По всички сигнали, които не са анонимни и съдържат достатъчно данни, са образувани проверки, предприети са действия и подателите са уведомени за тях.

И в бъдеще БАБХ ще продължи постоянно да поддържа открит диалог с потребителите на административни услуги, с цел подобряване и усъвършенстване на административното обслужване и повишаване удовлетвореността на потребителите, като в рамките на бюджета на БАБХ ще се търсят и нови възможности за осъществяване на обратна връзка.