



АНАЛИЗ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ, ПРОУЧВАНИЯТА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ И ПОДАДЕНИТЕ СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ В БЪЛГАРСКАТА АГЕНЦИЯ ПО БЕЗОПАСНОСТ НА ХРАНИТЕ ЗА 2018 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 специализирана 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 законовата и подзаконовата 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“;
- „Вътрешни правила за приемане и отчитане на жалби и сигнали, постъпили в БАБХ“.

Предоставените административни услуги от БАБХ през 2018 г. са 71 799 броя, от които 20 броя просрочени.

Брой на подадените и обработени сигнали през интернет страницата на БАБХ – 3 827 броя.

Брой на подадените и обработени сигнали на „Горещ“ телефон на БАБХ – 2 698 броя.

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, етикетирането и условията, в които се предлагат. През 2018 г. значително се е увеличил броят на сигналите във връзка с усложнената епизоотична обстановка в страната и 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.

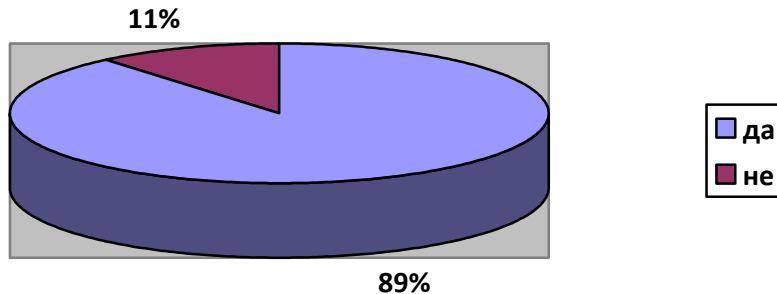
Не достатъчно ефективен се оказва метода за обратна връзка с потребителите чрез попълване на анкетни карти на място в администрацията.

За 2018 г. в поставените пощенски кутии са пуснати 26 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 89% - „да“; 11% - отговор - „не“

Достатъчност на писмената информация

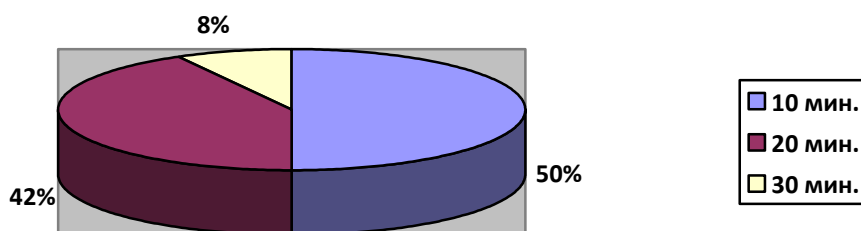


На въпрос № 3 „Разбираеми ли са устните обяснения, които дават служителите?“ – отговорите са 85% - да; 15% - отговор - „не“

На въпрос № 4 „Служителите се отнасят с Вас вежливо и с уважение?“ – отговорите са 96% - да.

На въпрос № 5 „За колко време бяхте обслужени?“ и възможни отговори 10 мин., 20 мин., 30 мин. и над 30 мин. – 50% са избрали отговор „10 мин.“; 42% са избрали отговор „20 мин.“ и 8% са избрали отговор „30 мин.“.

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“; 15% отговор „не“и 4% - без отговор;
- Работното време за прием на граждани е удобно – 100% отговор „да“;
- Приемните за граждани са чисти и подредени – 88% отговор „да“; 8% отговор „не“и 4% - без отговор.

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. Оценката за отношението на служителите към клиентите е добро и много добро. Има постъпили предложения: По просторно деловодство; Актуалност на предоставяната информация; Касата е на друг етаж и няма пос терминал.

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. 81% са избрали отговор „не“ и 19% 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 96% - не и 4% - без отговор.

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.