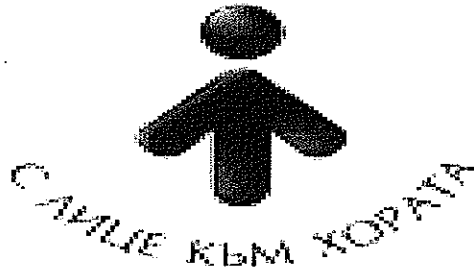




РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

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 БЪЛГАРСКА АГЕНЦИЯ ПО
БЕЗОПАСНОСТ НА ХРАНИТЕ ЗА 2016 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 за 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 приемане и отчитане на жалби и сигнали, постъпили в БАБХ“.

Предоставените административни услуги от БАБХ през 2016 г. са **120 225 броя**, като най-голям дял имат тези по регистрационни режими – **44 820 броя**.

Брой на подадените и обработени сигнали през интернет страницата на БАБХ **1 531 броя**;

Брой на подадените и обработени сигнали на „Горещ“ телефон на БАБХ **1 305 броя**;

Регистрирани документи в АИС „Е-документооборот“ за периода 01.01.2016 г. – 31.12.2016 г. са общо **33 402 броя**, от които **21 520 броя** входяща кореспонденция, от които **149 броя сигнали** и **11 882 броя** изходяща кореспонденция. С оглед повишаване качеството на обслужване на гражданите, бизнеса, НПО и лицата с двигателен дефицит вече 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, над 50% са свързани с качеството на храните, етикетирането и условията, в които се предлагат. По брой следват сигналите за нехуманно отношение към животни.

През 2016 г. се отчита значително нарастване на подаваните по електронен път еднотипни анонимни или с неверни данни за подателя сигнали. Те най-често се отнасят до въпроси, които касаят голям брой граждани, потребители или търговци, групирани на териториален или браншови принцип /напр. пчелари/.

Има подаден само един сигнал за лошо административно обслужване на интернет страницата на БАБХ.

Запазва се тенденцията потребителите да подават сигнали анонимно или с недостатъчно данни за подателя.

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

За изминалия период в поставените пощенски кутии са пуснати 12 бр. анкети.

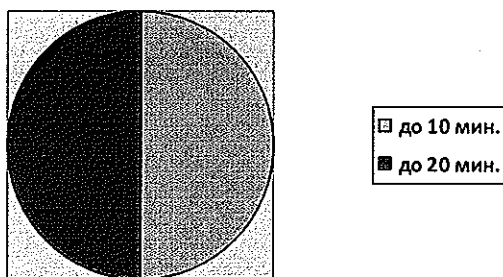
На въпрос № 1 „Лесно ли намерихте информация за нашата администрация и нейните услуги?“ отговорите са 100% - да.

На въпрос № 2 „Достатъчна ли е според Вас писмената информация?“ отговорите са 100% - да.

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 100% - 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.“ и 50 % са избрали отговор „20 мин.“- фиг. 1



Фиг. 1

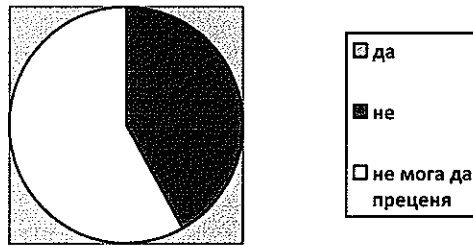
Въпрос № 6 касае обстановката в която се предоставят услугите, а именно:

- Достъпът до сградата е лесен – 100 % отговор „да“;
- Ориентирането в сградата е лесно – 100 % отговор „да“;
- 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. Няма нито едно подадено предложение.

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. Няма клиент, който да е дал отговор „да“, 42% са дали отговор „не“, а 58 % - „не мога да преценя“ – фиг. 2.



фиг. 2

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 на изпълнение 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.