РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Министерство на земеделието и храните
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 2024 Г.

Настоящият доклад е изготвен и публикуван на интернет страницата на Българската агенция по безопасност на храните /БАБХ/ в изпълнение на нормативните разпореждания на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО), съгласно които всяка година до 1 април администрациите изготвят годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година, който се публикува на интернет страницата на съответната администрация.

В БАБХ е създадена възможност за обратна връзка с потребителите, чрез използване и прилагане на методи за обратна връзка, определени във Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в БАБХ, които са публикувани на интернет страницата на агенцията. Получената информация от обратната връзка е анализирана и обсъдена и заедно с резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите и предприетите действия за подобряване на административното обслужване са отразени в настоящия доклад.

Главната цел на проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги е повишаването на качеството на административното обслужване.

При прилагане на методите за обратна връзка и при изследване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване се спазват изискванията, предвидени в НАО и Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, приета с РМС № 246/10.04.2020г. за одобряване на Ръководство за разработване на Харта на клиента и Методология за измерване на удовлетвореността на потребителите.

Изпълнението на целта на Българската агенция по безопасност на храните по отношение на подобряване на административното обслужване е заложено в изграждането на цялостна система от вътрешни документи, които 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 са 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, проучването на удовлетвореността на потребителите и подадените сигнали и предложения, постъпили в Агенцията се основават на следните документи:

- „Вътрешни правила за обмен на документи по електронен път и документи на хартиен носител в БАБХ";
- „Вътрешни правила за организацията на административното обслужване в Българската агенция по безопасност на храните“;
- „Харта на клиента“;
- „Етичен кодекс за поведение на служителите в Българската агенция по безопасност на храните“;
- „Вътрешни правила за осъществяване на обратна връзка с потребителите на административни услуги в Българската агенция по безопасност на храните“.

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

С оглед повишаване качеството на обслужване на гражданите, бизнеса, неправителствените организации (НПО) се прилагат задължителните стандарти за административно обслужване. Въведено е удължено работно време на „Центъра за административно обслужване“. Публикувани са телефони за връзка с експерти ЦУ на БАБХ и териториалните поделения на агенцията.

През 2024 г. напълно електронизирани, до 4 ниво, са 77 броя административни услуги.

Въведена в експлоатация е Интегрирана информационна система „Регистри“ /ИИСР/, която дава информация в реално време за регистрите в следните области на контрол:
• Здравеопазване на животните - Единен регистър на животните и животновъдните обекти;

• Контрол на ветеринарните лекарствени продукти - Единен регистър на ветеринарно лекарствените продукти;

• Контрол на фуражите и контрол на странични животински продукти и производните продукти - Единен регистър на операторите в сектор фуражи и единен регистър на страничните животински продукти и производните им продукти;

• Контрол на храните - Национален регистър на обектите за производство и дистрибуция на храни и материали и предмети, предназначени за контакт с храни и странични животински продукти;

• Продукти за растителна защита и фитосанитарен контрол - Единен регистър на продуктите за растителна защита, торовете, свързаните с тях операции и фитосанитарен контрол.

ИИСР използва Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги, с което БАБХ цели да намали административната тежест и да подобри оперативната дейност на Агенцията. Системата улеснява и ускорява процесите по регистрация и контрол, като предоставя по-лесен достъп до информация и по-бързо обслужване на гражданите и бизнеса.

През 2024 г. в Централно управление на Българската агенция по безопасност на храните (БАБХ) и в 28-те Областни дирекции по безопасност на храните (ОДБХ) в цялата страна са получени общо 10591 сигнала от граждани, бизнес оператори, други юридически лица. Нарастването на броя на сигналите спрямо предходната календарна година е приблизително 8,4 %. Най-голям е броя на постъпили сигнали и жалби през м. юли 2024 г.

Сигналите постъпват по следните канали: през интернет страницата на БАБХ, на горещия телефон на БАБХ, по пощата или като куриерска пратка, по имейл, по Системата за сигурно електронно връчване, подадени лично или чрез упълномощено лице..

Сигналите относно храна и хранителни продукти, които са подавали гражданите, основно са за продажба на развалени продукти и такива с изтекъл срок на годност, преетикетирани храни, липса на маркировка върху храни в търговски обекти, продажба на храна и хранителни продукти на улицата извън търговски обекти или в такива със стоки с друго предназначение, некачествена храна в лечебни и учебни заведения, нерегламентирани обекти напр. кланици. Подадени са сигнали за получени физически неразположения, вследствие консумация на храна, както и за наличие на чужди тела в храната, включително насекоми и червеи. Получени са сигнали и за незаконно работещи хранителни обекти. Голям брой сигнали касаят съдържанието и етикетите на хранителни добавки.

Сигналите, свързани със здравеопазване и хуманно отношение към животните, са главно за отглеждане на селскостопански животни в нерегистрирани обекти, както и за животни без ушни маркировки, незаконни обекти, нехуманно отношение към домашни любимци, безстопанствени животни. През 2024 г. са зачестили сигналите, свързани със здравния статус на селскостопански животни и разпространението на заразни заболявания.

Постъпили са сигнали и за разпространение на миризми при употреба и съхранение на продукти за растителна защита /ПРЗ/, неправилна употреба ПРЗ, въздушни пръскания, вредящи на пчелите, разпространение на вредители по селскостопанските култури.

Провеждането на консултации със служителите от ЦАО продължи да се прилага и през 2024 г., чрез провеждане на регулярни работни срещи със служителите отговорни за административното обслужване в ЦУ на БАБХ, на които се поставя за обсъждане получената неофициално/устно информация от потребителите (предложения и мнения) при контактите с тях в ЦАО, като се набелязват дейности при констатирани пропуски и др.

Методът „таен клиент“ през 2024г. се приложи по телефона, електронно и чрез наблюдение по места с цел проследяване цялостната организация по предоставяне на административни услуги. При извършените проверки са констатирани някои забавяния, неизпълнения или пропуски в прилагането на задължителните стандарти, предвид на което са предприети конкретни действия.

През 2024г. не са идентифицирани медийни публикации, акцентирани върху административното обслужване в БАБХ.

В резултат от проведената анкета за удовлетвореност на потребителите през 2024 г. и направения анализ са идентифицирани сфери на подобрение и ще бъдат предприети възможните действия и мерки за оптимизиране на процесите и подобряване на административното обслужване:

- Повишаване на административния капацитет на служителите в ЦАО;
- Повишаване на знанията и уменията за работа с трудни клиенти;
- Действия за спазване на работното време и непрекъсваемия режим на работа на ЦАО;
- Мерки и действия за информиране на обществеността по основни въпроси, касаещи дейността на БАБХ.

И в бъдеще БАБХ ще продължи постоянно да подържа открит диалог с потребителите на административни услуги, с цел минимизиране на идентифицираните рискове и подобряване и усъвършенстване на административното обслужване и повишаване удовлетвореността на потребителите.