РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Министерство на земеделието
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 2023 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.

Потребител, съгласно НАО, е всеки гражданин или организация, които:
а) 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; б) подават сигнали, предложения, жалби и други; в) осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.

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.

Развитието на политиките на Българската агенция по безопасност на храните 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 администрация. 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 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“;
- „Правилник за разпространение на информация от 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) и лицата с двигателен дефицит, функционира „Център за административно обслужване“ на входа на административната сграда на Централно управление на БАБХ. Издадена е заповед на изпълнителния директор на БАБХ за поименно определяне на служители от специализираната администрация, които да консултират и да дават разяснения на потребителите на административни услуги на място в помещението на „Център за административно обслужване“. Прилагат се 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 2023 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 9770 сигнали и жалби от граждани. Нарастването на броя на сигналите и

жалбите спрямо предходната календарна година е приблизително 8 %. Най-голям е броя на постъпили сигнали и жалби през м. юни 2023 г.

Сигналите постъпват по следните начини: през интернет страницата на БАБХ, на горещия телефон на БАБХ, по пощата или като куриерска пратка, по телефона, по имейла на ОДБХ, по Системата за сигурно електронно връчване, подадени лично в ОДБХ.

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.

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. Често са подавани сигнали за безпризорно движещи се селскостопански животни, има и сигнали за проявена жестокост към животни.

Недостатъчно ефективен се оказва методът за обратна връзка с потребителите чрез попълване на анкетни карти на място в администрацията. В тази връзка на интернет страницата на БАБХ е публикувана анкетна карта, във формат, подходящ за анонимно попълване.

Постъпили са сигнали и за разпространение на миризми при употреба и съхранение на продукти за растителна защита.

Резултатите от проведената анкета за удовлетвореност на потребителите през 2023 г. показват, че според тях най-достъпния начин за получаване на пълна и точна информация е на Интернет страницата на агенцията. Голяма част от потребителите считат че са обслужени вежливо, с професионализъм и търпение, удовлетворени са от установеното приемно време за предоставяне на административни услуги. Няма дадени конкретни предложения за подобряване на административното обслужване в БАБХ.

Провеждането на консултации със служителите от ЦАО за 2023г. продължи да се прилага през годината 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. На работните срещи е констатирано изпълнение на стандартите за качество на административното обслужване за ЦАО.

Методът „таен клиент“ през 2023г. се приложи по телефона, електронно и чрез наблюдение по места с цел проследяване цялостната организация по предоставяне на административни услуги, вкл. по телефона. При извършените проверки са констатирани някои забавяния, неизпълнения или пропуски, предвид на което са предприети конкретни действия.

През 2023г. не са идентифицирани медийни публикации, акцентирани върху административното обслужване в БАБХ.

В резултат на направения анализ са предприети действия и мерки за оптимизиране на процесите и подобряване на административното обслужване.

- Ежегодно планиране на проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване;
- Действия за спазване на работното време и непрекъсваемия режим на работа на ЦАО;
- На интернет страницата на БАБХ е подобрен достъпа до информация за административното обслужване, като е реализирана нова визия за секция „Административно обслужване“, вкл. информацията за административните услуги да се осигурява чрез онлайн връзка с Регистъра на услугите в Административния регистър, поддържа се рубриката „Често срещани въпроси“ и др.

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