



## АНАЛИЗ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ, ПРОУЧВАНИЯТА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ И ПОДАДЕНИТЕ СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ В БЪЛГАРСКАТА АГЕНЦИЯ ПО БЕЗОПАСНОСТ НА ХРАНИТЕ ЗА 2020 Г.

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 законната и подзаконната 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“;
- 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 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“;
- „Процедура за приемане и отчитане на жалби и сигнали, постъпили в Българската агенция по безопасност на храните“.

Предоставените административни услуги от БАБХ през 2020 г. са 103 135 броя.

Броят на подадените и обработени сигнали през интернет страницата на БАБХ е 11 886.

Броят на „спам“ сигналите е 4 838.

Броят на подадените и обработени сигнали на „горещия“ телефон на БАБХ е 1 585.

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.

Най-честите сигнали на граждани през 2020 година са свързани с пандемията от COVID-19 и произтичащите от нея противоепидемични мерки. Оплакванията са за неспазване на противоепидемичните мерки в хранителни търговски обекти или заведения на хранене, за липса на дезинфектанти и лични предпазни средства на персонала, за лоша хигиена.

Сигналите относно храна и хранителни продукти, които са подавали гражданите, основно са за продажба на развалени продукти и такива с изтекъл срок на годност, преetikетирани храни, липса на разделно съхранение на различни групи храни в търговски обекти, продажба на храна и хранителни продукти на улицата извън търговски обекти или в такива със стоки с друго предназначение. 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.

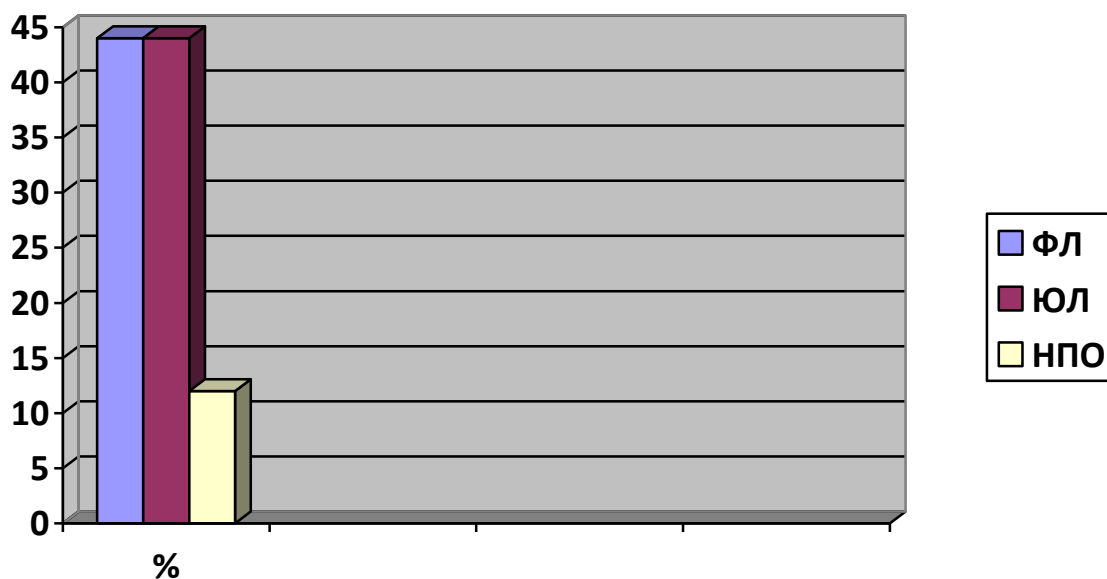
Сигналите, свързани със здравеопазване и хуманно отношение към животните, са главно за отглеждане на селскостопански животни в нерегистрирани обекти, както и за животни без ушни маркировки. Има оплаквания от лоша миризма заради животинска тор в близост до жилищни обекти, както и за нерегламентирано изхвърляне на животински отпадъци. Подадени са оплаквания от лоша миризма, заради отглеждане на гълъби на тераса или развъждане на котки в апартамент. Често са подавани сигнали за безпризорно движещи се селскостопански животни, има и сигнали за проявена жестокост към животни.

Във връзка с разпространението на Африканска чума по свинете (АЧС) голям относителен дял имат и подаваните сигнали за умрели диви прасета. Сред жалбите на гражданите има и такива за умрели пчели, вследствие на пръскане с препарати за растителна защита, както и за пръскане с хербициди на място, където пасат животни.

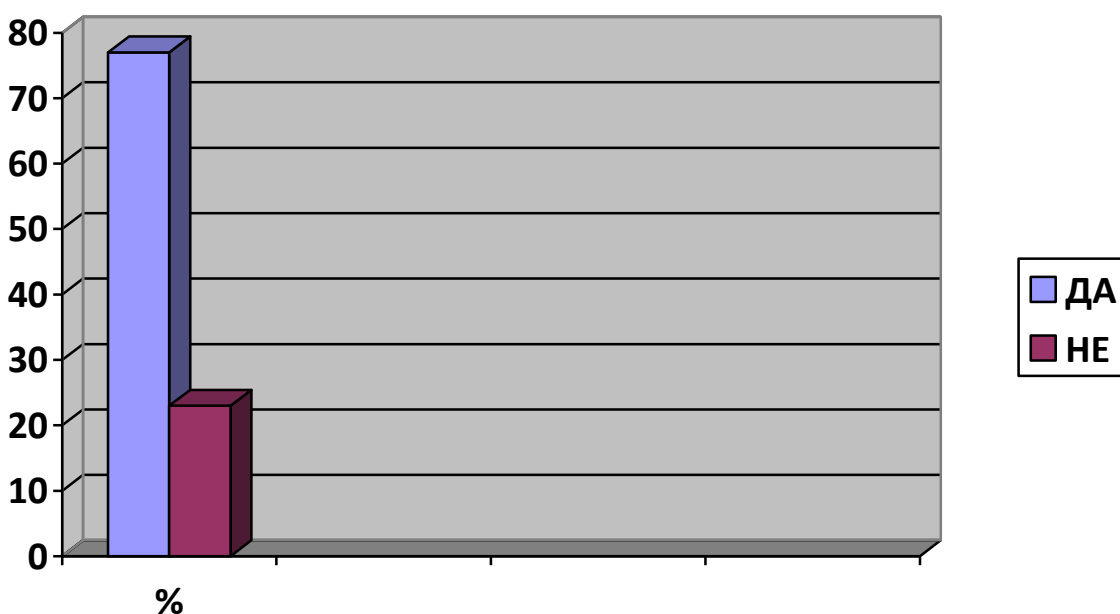
Недостатъчно ефективен се оказва методът за обратна връзка с потребителите чрез попълване на анкетни карти на място в администрацията. В тази връзка на интернет страницата на БАБХ, раздел „Административно обслужване“ е публикувана анкетна карта, във формат, подходящ за попълване.

### Резултати от проведената анкета за удовлетвореност на потребителите през 2020 г.

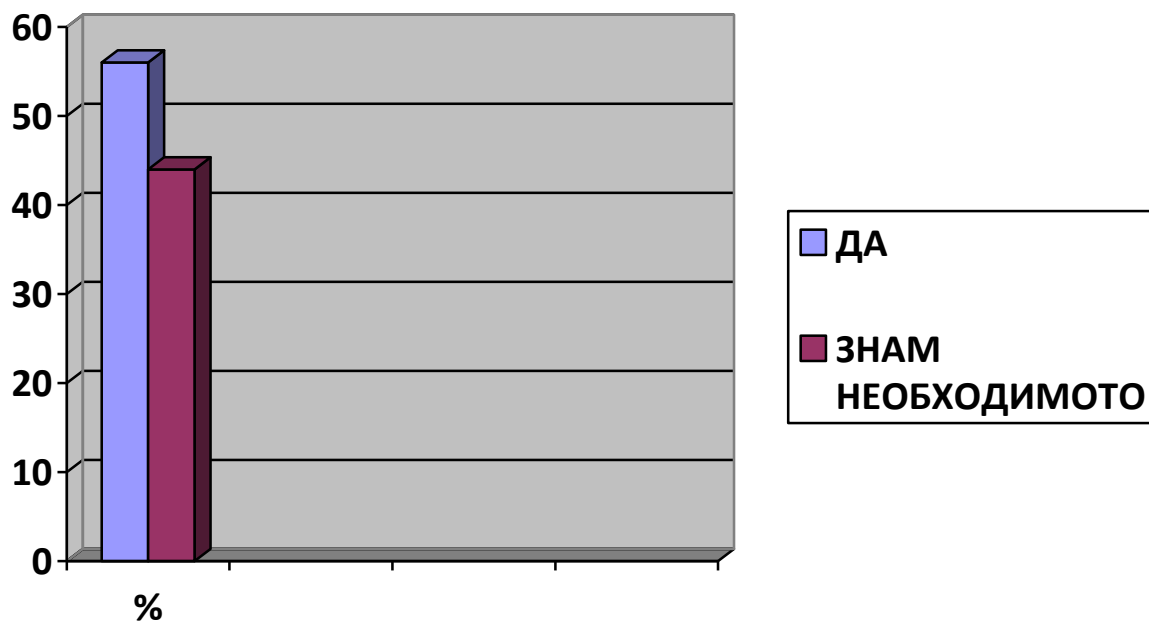
От въпрос №1 „В какво качество ползвате административните услуги?“ става ясно, че физическите лица са 44%, юридическите лица също са 44% и НПО – 12%.



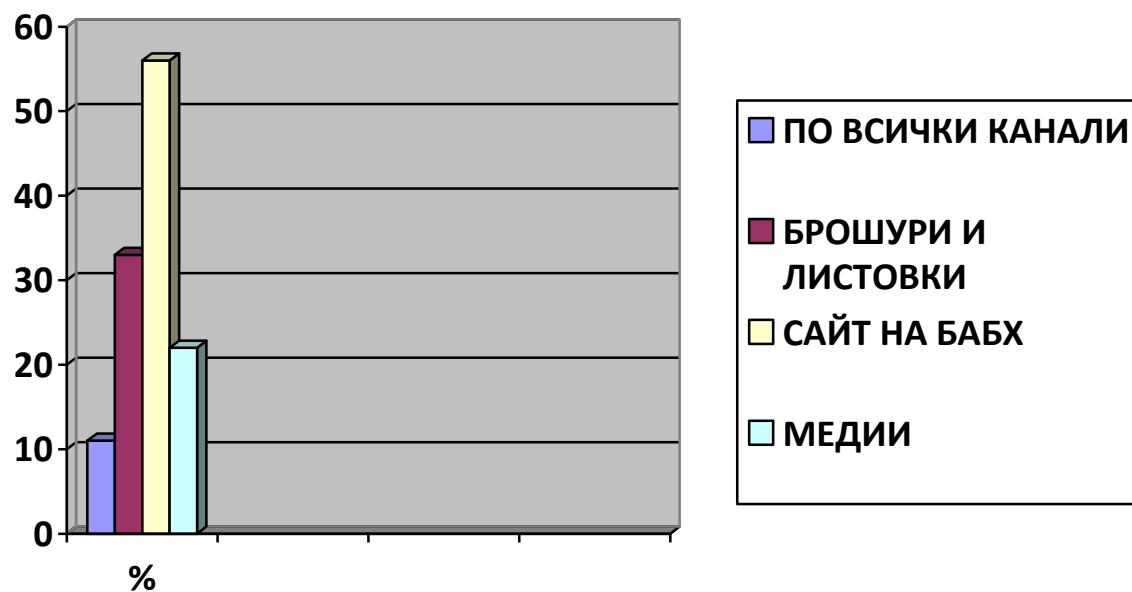
На въпрос №2 „Лесно ли открихте информация за интересуващата Ви административна услуга?“, 77% от попълните анкетата са отговорили с „да“, останалите 23% с „не“.



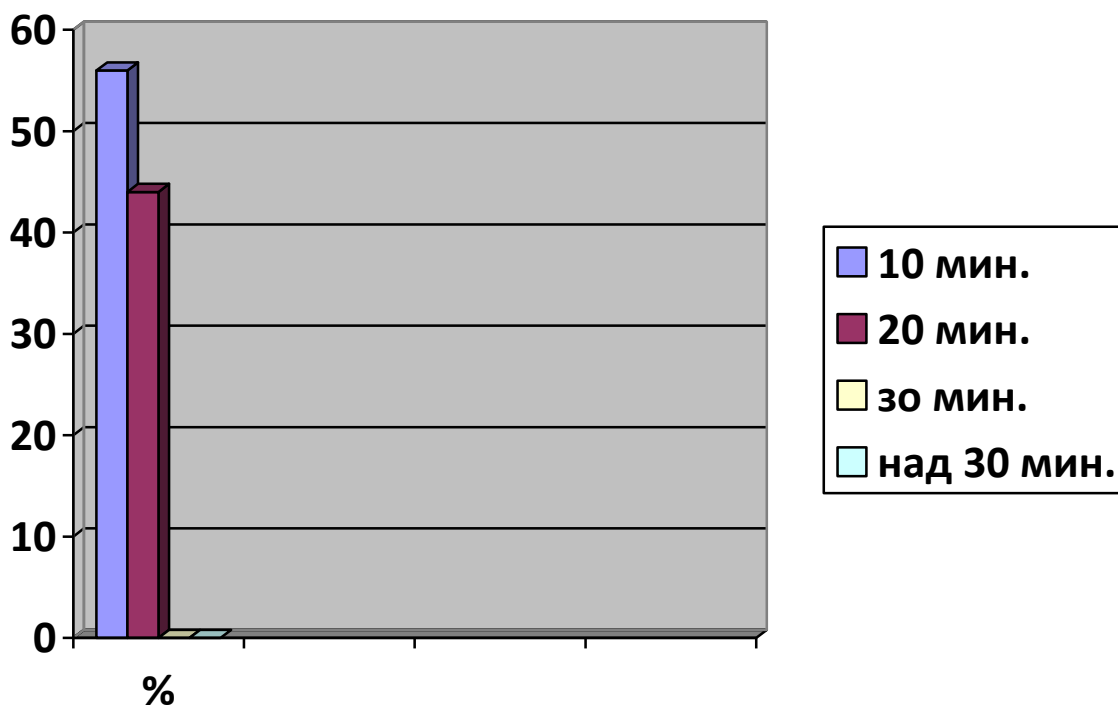
На въпрос №3 „Необходимата Ви информация достъпна и пълна ли е?“, 56% са отговорили, че са напълно информирани, а 44% смятат, че знаят това, което им е необходимо.



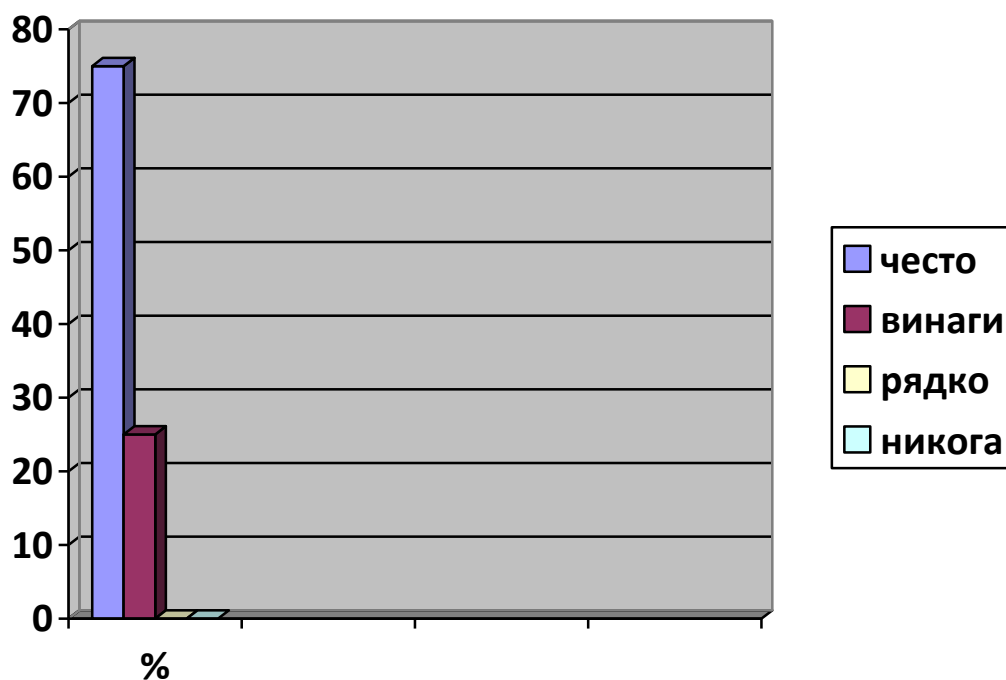
На въпрос №4 „По какъв начин бихте искали да получавате информация за дейността ни?“, при предоставена възможност за няколко отговора, 11% биха желали да получават информация по всички възможни начини – брошури и листовки, чрез медиите, на сайта на Агенцията, 33% предпочитат брошури и листовки, 56% избират сайта на БАБХ, а 22% посочват медиите като източник на информация.



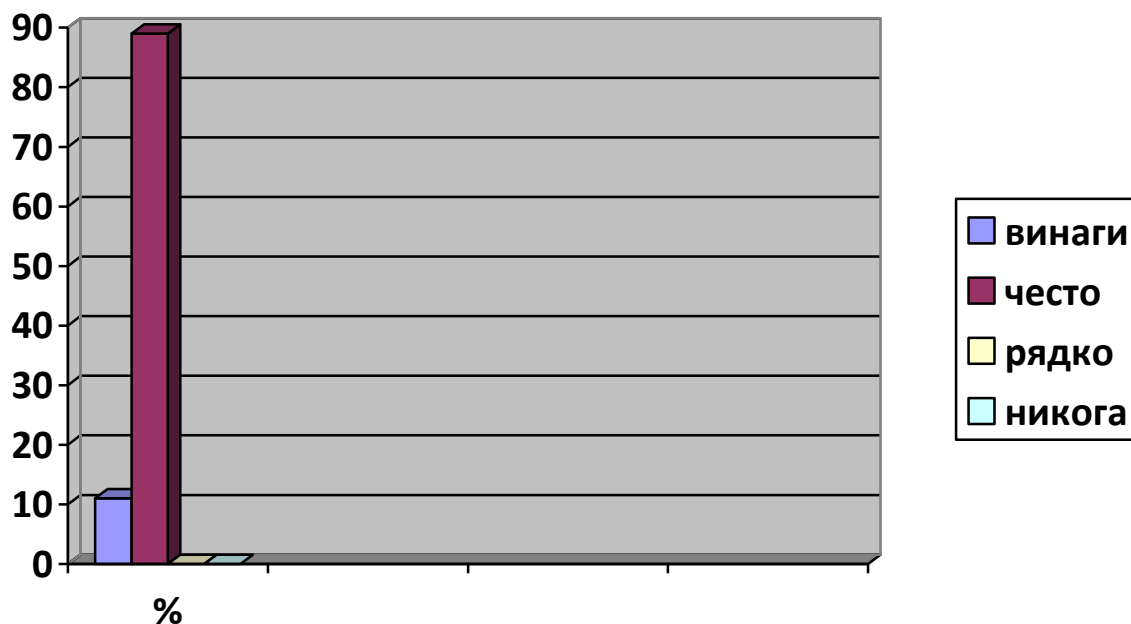
На въпрос №5 „За колко време бяхте обслужени?“, при възможни отговори 10 мин., 20 мин., 30 мин. и над 30 мин., 56% от анкетираните отговарят 10 мин., а 44% – 20 мин.



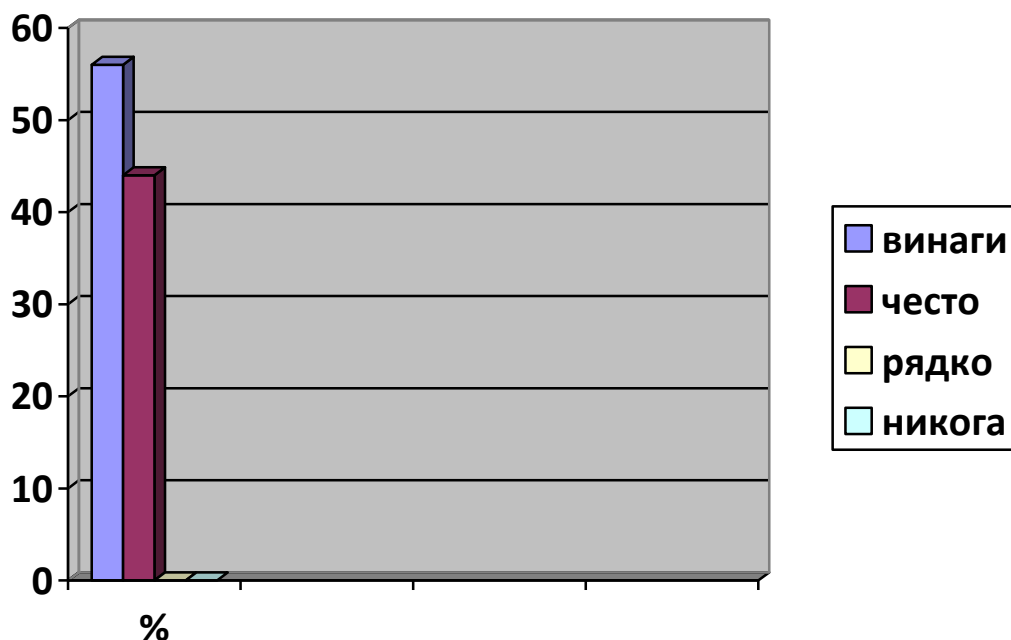
На твърдение №6 „Услугите се извършват качествено и в срок“ с възможности за избор „винаги“, „често“, „рядко“ и „никога“ – 75% от гражданите посочват опцията „често“, а останалите 25% – „винаги“.



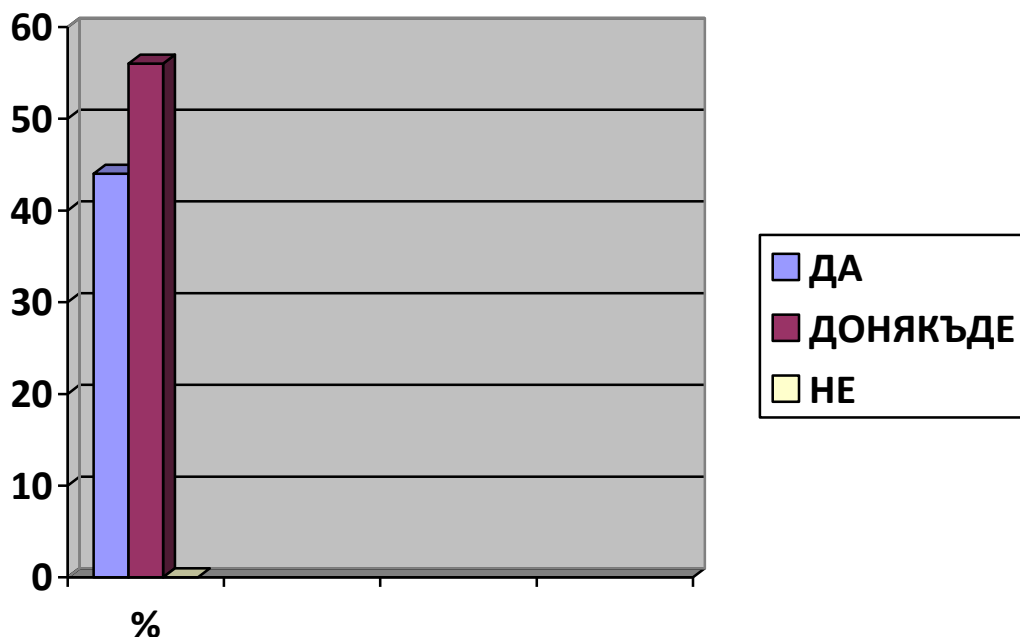
На твърдение №7 „Получавате пълна, точна, навременна информация“ с възможности за избор „винаги“, „често“, „рядко“ и „никога“ – 11% са избрали „винаги“, а останалите 89% „често“.



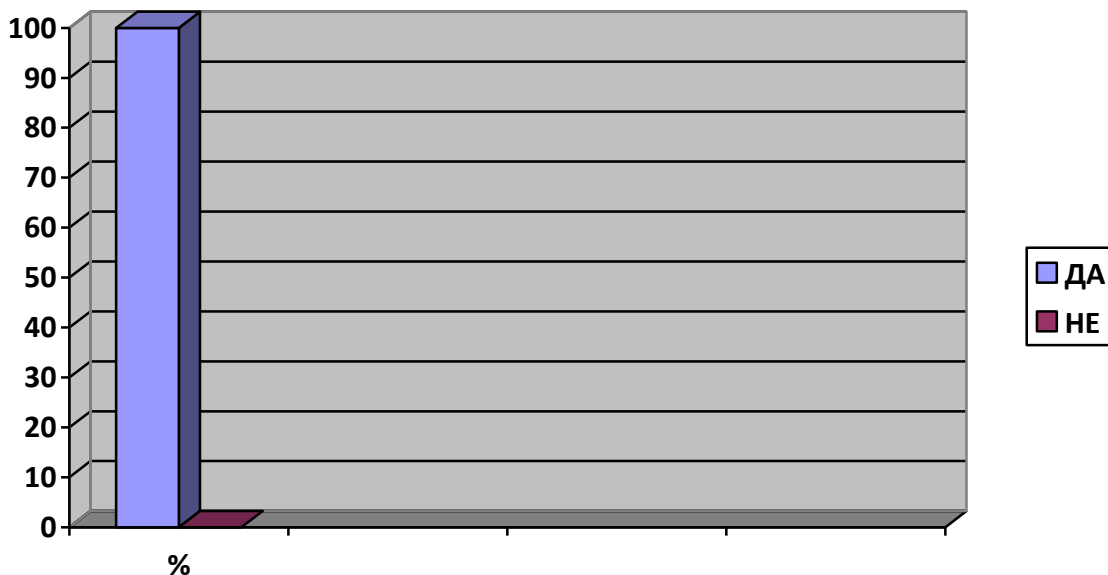
На твърдение №8 „Към Вас се отнасят с уважение, разбиране, търпение“ с възможности за избор „винаги“, „често“, „рядко“ и „никога“ – 56% от анкетираните са напълно удовлетворени и отговарят с „винаги“, а 44% с „често“.



На въпрос №9 „Удовлетворява ли Вашите потребности създаденият ред и организация за издаване на документи от БАБХ?“, 44% отговарят с „да“, а 56% с „донякъде“.

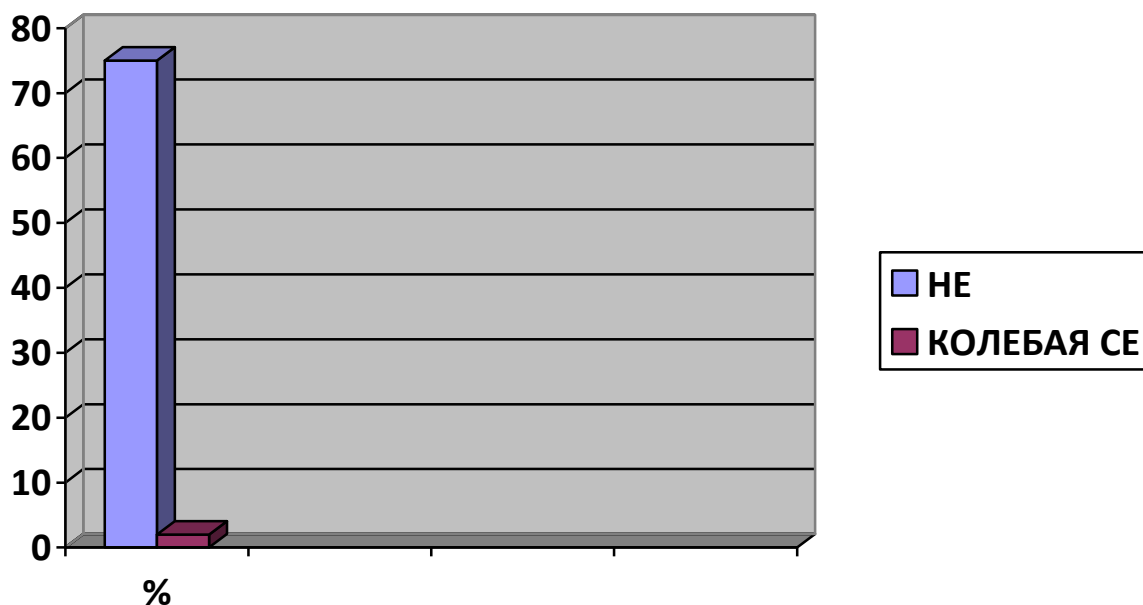


На въпрос №10 „Считате ли, че установеното приемно време в БАБХ за извършване на услуги е достатъчно и удобно за Вас?“, 100% от гражданите са отговорили с „да“.



На въпроса със свободен отговор №11 „Ако сте недоволни от обслужването Ви в БАБХ, моля посочете от какво сте недоволни“ анкетираните не дават отговори и предложения, с изключение на едно предложение – „Да има отделно гише за НПО“.

На въпрос №12 „Считате ли, че ако предложите финансови или материални облаги на служителите, ще бъдете обслужени по-бързо и качествено?“, 75% от гражданите посочват отговор „не“, 25% са избрали отговор „колебая се“.



На въпрос №13 „Били ли сте обект на корупционни действия от страна на служители на БАБХ?“, попълнителите анкетата са категорични и 100% избират отговор „не“.



Въпрос №14 е със свободен отговор – „Какви са Вашите предложения за промени с цел подобряване на работата ни? – попълнено е едно предложение – „По-голямо и уютно помещение за приемане на документите“.



**В резултат от анкетата могат да се направят следните изводи:**

1. Запазва се тенденцията малка част от потребителите на административни услуги да пожелаят да изразят мнението си относно качеството на административното обслужване в БАБХ, въпреки че достъпът до средствата за обратна връзка е анонимен.

2. Повечето от потребителите, участвали в проучването, посочват, че са доволни от работата и обслужването на администрацията, от отношението на служителите при предоставяне на съответната услуга, от срока и качеството на изпълнението и оценяват положително дейността на Агенцията по храните.

По всички сигнали, които не са анонимни и съдържат достатъчно данни, са образувани проверки, предприети са действия и подателите са уведомени за резултата. 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. В рамките на бюджета на Агенцията по храните ще се търсят нови възможности за осъществяване на обратна връзка.