



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на земеделието, храните и горите
Главен секретар

18.3.2020 г.

X 93-1783/ 18.03.2020

Signed by: Habibe Husnieva Topuklieva

ОДОБРИЛ:

18/03/2020

X *Десислава Танева*

Десислава Танева

Министър

Signed by: Desislava Zhekova Taneva

ДО

МИНИСТЪРА НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО, ХРАНИТЕ И ГОРИТЕ
Г-ЖА ДЕСИСЛАВА ТАНЕВА

ДОКЛАД

ОТ ГЕОРГИ СТОЯНОВ – ГЛАВЕН СЕКРЕТАР НА МИНИСТЕРСТВОТО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО, ХРАНИТЕ И ГОРИТЕ

Относно: Анализ и измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги от административното обслужване в Министерството на земеделието, храните и горите за 2019 г.

УВАЖАЕМА ГОСПОЖО ТАНЕВА,

В изпълнение на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване, приета с Постановление № 14 от 29 януари 2020 г. на Министерския съвет, (обн., ДВ, бр. 9 от 31.01.2020 г.), и чл. 26 от Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в Министерството на земеделието, храните и горите (МЗХГ), представям на Вашето внимание резултатите от анализа за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги за 2019 г. и предложения за подобряване на административното обслужване в министерството.

В настоящия доклад ще бъдат отчетени резултатите за състоянието на административното обслужване разгледани по следните показатели:

- ✓ Състояние на административното обслужване и отчет на предоставените административни услуги от структурните звена на министерството за 2019 г.;

- ✓ Препоръки и предложения на потребителите на административни услуги за 2019 г. получени чрез форма за обратна връзка;
- ✓ Цели на администрацията на министерството на земеделието, храните и горите за 2020 г., във връзка с административното обслужване.

Съгласно чл. 23, т. 6 от Устройствения правилник на МЗХГ, административното обслужване на физически и юридически лица е част от функциите на дирекция „Административно обслужване“. Организацията на административното обслужване в министерството е регламентирана във Вътрешни правила за организацията на административното обслужване, утвърдени със Заповед № РД09-792 от 11.10.2017 г. на главния секретар на министерството. Съгласно чл. 21, ал. 1 от Наредбата за административното обслужване е разработена Харта на клиента и стандарти за административно обслужване, като целта е да се стимулира повишаване на качеството на административните услуги и удовлетвореността на гражданите и бизнеса. Хартата на клиента помага на потребителите да разбират и защитават правата си по-добре, както и да изискват по-добро обслужване. Хартата на клиента се актуализира периодично, за бъде в съответствие с настъпилите изменения в нормативната уредба, дейността на министерството и за да отговаря на очакванията и потребностите на потребителите. Тя е публикувана на официалната интернет страницата на министерството и е достъпна за гражданите на гише „Деловодство“ в Приемната на МЗХГ.

Звеното за административно обслужване разполага с необходимата информационна и комуникационна техника за ефективно обслужване на потребителите на административни услуги.

Работното време на звеното съвпада с работното време на администрацията, като има установен ред за почивка, така че да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребителите в рамките на обявеното работно време.

Въведената Автоматизирана информационна система за управление на документооборота (АИС) съдейства за по-добрата организация на работата и облекчаване на процесите по предоставяне на административни услуги. Благодарение на нея се извършват справки и се дава информация за статута и движението на преписките. За 2019 г. чрез АИС са регистрирани 11 801 заявления и допълнения към тях за предоставяне на административни услуги.

Дирекция „Административно обслужване“ поддържа регистър за сигнали, предложения, запитвания от общ характер и др., постъпили на електронен адрес „Харта на клиента“. За 2019 г. от структурите на министерството са изготвени и изпратени 152 броя отговори до заявителите. В по-голямата част запитванията са от компетентността на дирекции „Поземлени отношения и комасация“, „Развитие на селските райони“, „Директни плащания“, „Идентификация на земеделските

парцели“, Българска агенция по безопасност на храните, Изпълнителна агенция по горите, Държавен фонд „Земеделие“ и др.

В администрацията на министерството се наблюдава спазване на задължителните стандарти за качество на административното обслужване, като основното е спазване на изискването времето за чакане при получаване на информация и/или обработка на документи във връзка с административното обслужване да не е повече от 20 минути.

Приели сме и собствени стандарти за административно обслужване - постигане на професионализъм в работата, безпристрастност, обективност и честност при извършване на административната услуга, противодействие на корупционни прояви, избягване на конфликтни ситуации, а при възникването им - запазване на спокойствие и прилагане на умения за преодоляването им, стремеж към търсене на законосъобразно решение на проблема на потребителя и измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги и предприемане на действия за повишаване на качеството на услугите.

Един от ключовите моменти за постигане на високо качество на административното обслужване е избора на канали за предоставяне на информация на потребителите. Администрацията на МЗХГ се стреми да предостави информация по всички налични канали за достъп. Запазва се тенденцията да се използва интернет страницата на министерството за информиране на потребителите. Информация се дава и по телефон (около 8 000 постъпили запитвания, включително справки за движението на регистрирани документи), като общо запитване на електронен адрес „Харта на клиента“, на място в Приемна, на електронен адрес : minister@mzh.government.bg и др.

Потребителите могат да използват и електронен адрес edelovodstvo@mzh.government.bg, който дава възможност на граждани и организации по електронен път и от разстояние да подават и получават документи подписани с универсален електронен подпис, включително заявяване на административни услуги.

През изминалия отчетен период на 2019 г. МЗХГ се присъедини към Системата за сигурно електронно връчване <https://edelivery.egov.bg/>. Електронното връчване (е-връчване) позволява изпращане и/или получаване и съхраняване на електронни документи за/от публични органи, физически и юридически лица. Комуникацията чрез системата за е-връчване замества класическия метод за доставка на писма. Системата за сигурно електронно връчване удостоверява време на изпращане и време на получаване на документите, гарантира сигурност, защитеност и доказателствена тежест на комуникацията.

На основание чл. 19 от Вътрешните правила за организация на административното обслужване в МЗХГ, дирекция „Административно обслужване“ изисква от структурните звена на министерството своевременно да подават информация за настъпилите промени в обстоятелствата при предоставянето на административни услуги. Дирекцията осигурява своевременното им вписване в Регистъра на услугите в ИИСДА.

Вписването на административните услуги в Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА), раздел „Регистър на услугите“, осигурява възможност за създаване на по-добра организация и по-голяма отчетност на административното обслужване, както и подпомага тяхната стандартизация и процесите по тяхното предоставяне. Вписаната информация в „Регистъра на услугите“ е свободно достъпна за гражданите и бизнеса, което улеснява потребителите, увеличава тяхната информираност и създава възможност за извършване на справки за услугите. Ежегодно дирекция „Административно обслужване“ отчита състоянието на административното обслужване в министерството, като попълва информация в раздел V „Административно обслужване и регулиране“ в Годишния доклад за състоянието на администрацията.

Електронизацията на административните услуги е до 2 ниво. Осигурен е публичен онлайн достъп до шаблони на документи.

За 2019 г., министерството на земеделието, храните и горите е предоставило общо 11 755 броя административни услуги на физически и юридически лица. В Приемната на МЗХГ са проведени около 5 200 консултациите с граждани и представители на бизнеса. Най-голям брой административни услуги за 2019 г. са предоставени от Главна дирекция „Земеделие и регионална политика“ и дирекция „Поземлени отношения и комасация“.

Най-използваният канал за заявяване на административни услуги от потребителите е чрез лицензиран пощенски оператор (6 890 бр.), на гише в Приемната на министерството (4 863 бр.) и на обикновена електронна поща edelovodstvo@mzh.government.bg (48 бр.). През 2019 г. няма подадени устни заявления. Част от административните услуги се заявяват чрез Областните дирекции „Земеделие“.

През 2019 г по реда на Административнопроцесуалния кодекс (АПК), в АИС са регистрирани 358 броя жалби срещу актове на министъра на земеделието, храните и горите, като от тях 22 броя са сигнали до съда. По повод лошо администриране, извън хипотезите на АПК няма подадени жалби.

През 2019 г изтече крайният срок определен от Правителството за изпълнение на пакета от мерки за промяна и за подобряване на административното обслужване за гражданите и бизнеса. В изпълнение на Решение, № 704 от 5

октомври 2018 г. на Министерския съвет за приемане на мерките за трансформация на модела на административно обслужване, Министерство на земеделието, храните и горите реализира 151 мерки - 79 % от общо 191 броя, а останалите 40 мерки - 21 % са в процес на изпълнение.

Предстои специализираните дирекции да изготвят и внесат за одобрение от Министерския съвет, проекти за изменения на законови и подзаконовни нормативни актове във връзка с предприетите промени за подобряване на административното обслужване. В следствие, на което през 2020 г. дирекция „Административно обслужване“ ще актуализира предоставяните от МЗХГ административни услуги в Регистъра на услугите, Харта на клиента и стандартите за административно обслужване и на официалната страница на министерството.

С цел подобряване качеството на административното обслужване, в министерството са създадени следните механизми за обратна връзка и изследване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

1. контакт на място в Приемната на министерството, където потребителят може да изкаже похвала или да подаде устен сигнал за неудовлетвореност от предоставеното му административно обслужване;

2. контакт на обявени телефонни номера за подаване на сигнали във връзка с качеството на административното обслужване;

3. изпращане на конкретен сигнал за неудовлетвореност от предоставено административно обслужване по поща, факс или на електронен адрес на министерството;

4. попълване на Анкетна карта за проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, която се предоставя на гише „Деловодство“ в Приемната и на интернет-сайта на министерството.

Анализът на състоянието на административното обслужване за 2019 г. е изготвен въз основа на обобщаване на информацията от следните канали за обратна връзка – сигнали по телефона, сигнали постъпили на адрес „Харта на клиента“, изказани устно мнения и препоръки на място в Приемната на министерството и попълнени анкетни карти. Основно потребителите засягат въпроси свързани с бързината на обслужване, достъпността на информацията, спазването на сроковете за предоставяне на услугата, качеството на резултата и др.

Въз основа на обобщаването и анализирането на горецитираната информация можем да отчетем сравнително високо ниво на удовлетвореност от работата на звеното и специализираните структури на министерството.

Основните предложения и препоръки на потребителите са към:

- Скъсяване на времето за обслужване;

- Повече достъпност, пълнота и яснота на предоставяната информация;
- Повишаване на професионалната квалификация и компетентност на служителите, както в звеното за административно обслужване, така и на служителите от специализираните звена, предоставящи административни услуги.

Макар и много общо формулирани, предложенията на гражданите са индикатор за пропуски в работата на служителите от администрацията на министерството при контакта им с гражданите.

В тази връзка, Министерството на земеделието, храните и горите се стреми да задоволява с актуална информация заинтересованите лица, като се предприемат мерки свързани с подобряване на работата в направление достъпност и качество на предоставената информация.

В Приемна за граждани, приемането на заявления и документи за регистрация се извършва като се спазват стандартите за обслужване и не надвишава 20 минути.

Понякога забавяне на произнасянето по запитвания, сигнали и жалби се допуска, поради необходимост от предоставяне на становища от повече от едно структурно звено, набавяне на допълнителни документи и това удължава технологичното време.

Във връзка с подобряването на качеството на административното обслужване и повишаване удовлетвореността на потребителите на административни услуги са внедрени нови функционалности и е разширена автоматизираната информационна система за управление на документооборота. В уеб сайта на министерството е интегриран документен портал, който позволява подаването на документи, подписани с КЕП, към министерството, 28 ОДЗ и ИАБГ. Разширени са функциите на услугата „Проверка на преписка“ и е добавена възможност за проверка и в 28-те ОДЗ и ИАБГ.

През 2020 г. ще положим усилия за реализиране на следните цели и задачи:

1. модернизация на административното обслужване, чрез въвеждане на документен портал в уеб сайта на МЗХГ за кореспонденция по електронен път с граждани и фирми, прилагане на информационни технологии за дигитализация на Учрежденския архив на министерството и електронизация на административните услуги;

2. актуализация на Хартата на клиента и стандартите за административно обслужване в МЗХГ и въвеждане на методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, съгласно утвърдените общи задължителни стандарти за качество на административното обслужване, приети с Постановление № 14 от 29 януари 2020 г. на Министерския съвет за изменение и допълнение на Наредбата за административно обслужване, (обн., ДВ, бр. 9 от 31.01.2020 г.);

3. обслужване в изпълнение на актуализация на административните услуги съобразно посочените в Решение № 704 на Министерския съвет от 2018 г. мерки за промяна и подобряване на административното обслужване;

4. разширяване на каналите за достъп до административни услуги и увеличаване на броя на служебно събираните документи чрез реализиране на предвидените в законодателството форми за интеграция на администрациите при предоставяне на услуги;

5. разширяване на практиката за провеждане на проучване на удовлетвореността на потребителите, с оглед повишаване на нейната ефективност, устойчивост и достоверност;


6. осигуряване на онлайн достъп до шаблони на документи, чрез редовно осъвременяване на публикуваните на интернет сайта на министерството и в Административния регистър бланки;

7. повишаване квалификацията и компетентността на служителите в звеното за административно обслужване, чрез участия в обучения залегнали в Годишния план за обучение на служителите в МЗХГ.

В изпълнение на Програмата за управление на правителството 2017 – 2021 г., в която е заложен един от основните приоритети свързан с развитие на електронно управление като основа за модернизация на държавната администрация и оптимизиране на процесите по административно обслужване на гражданите и бизнеса, предстои да бъдат утвърдени Вътрешни правила за обмена на документи по електронен път и документи на хартиен носител в МЗХГ.

Ще продължим стриктно да прилагаме изискванията, които поставят пред администрацията изменението в Наредбата за административното обслужване и Решение № 704 на Министерския съвет от 2018 г. за приемане на мерките за трансформация на модела на административно обслужване. Разбирането на административното обслужване като политика с комплексен характер е от ключово значение за постигане на ефективни резултати. Въвеждането на комплексно административно обслужване е стъпка, която ще позволи в перспектива да се създадат единни центрове за административно обслужване, предвидени в Стратегията за развитие на държавната администрация до 2020 г. и Пътната карта за нейното изпълнение.

С уважение,

 Invalid signature

X

Георги Стоянов
Главен секретар
Signed by: Georgi Hristov Stoyanov