



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на земеделието

Главен секретар

17.3.2022 г.

X 93-1470/ 17.03.2022

Signed by: Olya Kirilova Todorova

ОДОБРИЛ:

17.3.2022 г.

X

Иван Иванов

Министър

Signed by: Ivan Valentinov Ivanov

ДО
МИНИСТЪРА НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО
Г-Н ИВАН ИВАНОВ

ДОКЛАД

ОТ МАГДАЛЕНА ДАКОВА – ГЛАВЕН СЕКРЕТАР НА МИНИСТЕРСТВОТО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО

Относно: Анализ и измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от Министерството на земеделието за 2021 г.

УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН ИВАНОВ,

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. 29, ал. 2 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 2021 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 2021 г.;

- ✓ Препоръки и предложения на потребителите на административни услуги за 2021 г. получени чрез методи за обратна връзка;
- ✓ Цели на администрацията на министерството на земеделието за 2021 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 № РД09-845 от 26.10.2020 г. на главния секретар на министерството.

Съгласно чл. 21, ал. 1 от Наредбата за административното обслужване е разработена Харта на клиента утвърдена със Заповед № РД09-581 от 22.07.2020 г. на министъра на земеделието, храните и горите, в която са включени общите и собствените стандарти за качество на административното обслужване. Хартата на клиента е разработена съобразно правила и насоки, които са регламентирани в ръководство, одобрено с акт на Министерския съвет. В Хартата е разписан начинът, по който потребителите могат да постъпят, ако не са удовлетворени от обслужването и/или организацията на работата, включително възможностите за конкретна реакция и възможностите да подадат сигнал, предложение или жалба във връзка с административното обслужване. Тя помага на потребителите да разбират и защитават правата си, както и да изискват по-добро обслужване. Хартата е публикувана на официалната интернет страницата на министерството и е достъпна за гражданите на гише „Деловодство“ в Центъра за административно обслужване (ЦАО) на Министерство на земеделието.

Центъра за административно обслужване разполага с необходимата информационна и комуникационна техника за ефективно обслужване на потребителите на административни услуги. На разположение на гражданите и бизнеса в ЦАО е осигурена безплатна интернет връзка (wi-fi).

Извършена е подмяна на указателните табели на входа за граждани в Министерството на земеделието, съгласно чл. 20, ал. 1, т. 1 и 3 от Наредбата за административното обслужване (НАО).

Работното време на ЦАО 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 2021 г. чрез АИС са регистрирани 10 524 заявления за предоставяне на административни услуги.

Дирекция „Административно обслужване“ поддържа регистър за сигнали, предложения, запитвания от общ характер и др., постъпили на електронен адрес: hartanaklienta@mzh.government.bg. За 2021 г. от структурите на министерството са изготвени и изпратени 363 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“, „Държавни помощи и регулации“, Българска агенция по безопасност на храните, Изпълнителна агенция по горите 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 по телефона или на място в ЦАО и/или обработка на документи във връзка с административното обслужване да не е повече от 20 минути както и получаване на отговор на писмени запитвания от общ характер да е в рамките до 5 работни дни. Допуска се удължаване на технологичното време, в случаите когато е необходимо да се предоставят становища от повече от едно структурно звено или набавяне на допълнителни документи.

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 Министерство на земеделието 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 16 500 постъпили запитвания, включително справки за движението на регистрирани документи), от които 163 запитване на електронен адрес: hartanaklienta@mzh.government.bg, 2 500 на място в ЦАО, 200 на електронен адрес : mail@mzh.government.bg и др.

Потребителите могат да използват Документния портал на министерството на електронен адрес: <https://www.mzh.government.bg/bg/uslugi/dokumenten-portal/>, Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ) <https://edelivery.egov.bg/> и електронен адрес edelovodstvo@mzh.government.bg, които дават 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. Документния портал и ССЕВ позволяват изпращане и/или

получаване и съхраняване на електронни документи и замества класическия метод за доставка на писма.

Основна цел, която си е поставила дирекция „Административно обслужване“ за изпълнение през 2022 г. е да насърчава гражданите и представителите на бизнеса да подават документи и да заявяват административни услуги по електронен път.

На основание чл. 26 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 Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА).

Вписването на административните услуги в Регистър на услугите в ИИСДА, 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 в Министерство на земеделието е до 2 ниво. Осигурен е публичен онлайн достъп до шаблони на документи публикувани на страницата на министерството и в Регистъра на услугите подържан чрез ИИСДА.

През 2021 г. за две от предлаганите от министерството административни услуги е налице облекчаване/намаляване на административната тежест чрез осигуряване предоставянето им като електронни административни услуги (ЕАУ) от ниво 4: 2177 „Признаване на организация на производители на земеделски продукти и на група на производители на земеделски продукти“ и 2355 „Признаване на организация на производители на плодове и зеленчуци“.

През изминалата година Министерство на земеделието присъединени 13 броя административни услуги към Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги, подържан от Държавна агенция „Електронно управление“ (ДАЕУ), работещ на електронен адрес: <https://egov.bg>.

В Регистъра на услугите в ИИСДА е вписана нова административна услуга с наименование и уникален идентификатор № 3164 „Признаване на организация на производители на мляко и млечни продукти“, която към 31.12.2021 г. е в процес на присъединяване към Единния портал.

Единния модел предоставя възможност на гражданите и бизнеса за централизирано заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги и информация, свързана с тях. С присъединяването на услугите към Единния

модел, Министерство на земеделието разшири електронните канали за достъп. По този начин максимално ограничихме необходимостта от физическо присъствие на гражданите на гише „Деловодство“ в ЦАО на министерството.

За 2021 г., Министерството на земеделието е предоставило общо 10 524 броя административни услуги на физически и юридически лица. Най-голям брой административни услуги за 2021 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 граждани и представители на бизнеса е чрез лицензиран пощенски оператор - 71 %, на гише в ЦАО на министерството - 21 %, на обикновена електронна поща edelovodstvo@mzh.government.bg - 5 % и чрез останалите канали за достъп - 3 %. През 2021 г. няма подадени устни заявления. Част от административните услуги се заявяват чрез Областните дирекции „Земеделие“.

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 ЦАО 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 ЦАО и на интернет сайта на министерството.

Анкетната карта включва девет въпроса, формулирани с цел да се получи ясна и обективна оценка за качеството на обслужването, като степента на удовлетвореност се измерва от „Напълно съгласен/Много доволен“ до „Напълно несъгласен/Много недоволен“. През 2021 г. в кутията поставена в близост до гише „Деловодство“ в ЦАО на Министерство на земеделието са подадени 290 броя анкетни карти. Зададените въпроси в анкетната карта способстват за анализирането и обобщаването на получената информация по отношение на спазването на сроковете за извършване на заявените административни услуги, професионалната подготовка, бързината и качеството на обслужване на потребителите от страна на служителите в министерството. Отговорите на потребителите на административни услуги по поставените в анкетата въпроси са обобщени в диаграма (Фиг. 1).



Фигура 1: Оценка на административното обслужване.

Анализът на състоянието на административното обслужване за 2021 г. е изготвен въз основа на обобщаване и анализиране на горецитираната информация събрана чрез механизмите за обратна връзка. 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.

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 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.

През 2022 г. ще положим усилия за реализиране на следните цели и задачи:

1. електронизация на административните услуги, чрез присъединяване към Единен модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги, на електронен адрес: <https://egov.bg>;

2. насърчаване на гражданите и представителите на бизнеса да подават документи и да заявяват административни услуги по електронен път;

3. 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;

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

5. изменение и актуализация на Вътрешните правила за административно обслужване, Хартата на клиента и информацията към административните услуги в ИИСДА, с оглед Решение на Народното събрание от 13.12.2021 г. за приемане структура на Министерския съвет на Република България, (обн., ДВ, бр. 106 от 15.12.2021 г.);

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 Министерство на земеделието.

Дирекция „Административно обслужване“ ще продължи да прилага новите изисквания, които поставят пред администрацията изменението в Наредбата за административното обслужване и ще работи в посока повишаване на качеството на предоставяните услуги и постигане на ефективни резултати и пълна удовлетвореност на потребителите.

С уважение,

16.3.2022 г.

X

Магдалена Дакова

Главен секретар

Signed by: Magdalena Nikolova Dakova

СС/АО