



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на земеделието и храните

Главен секретар

12.3.2024 г.

X

93-1630/12.03.2024

Signed by: Olya Kirilova Todorova

За министър:

Заместник-министър

Заместник за заместване

от:

„ВЯРНО С ЕЛЕКТРОННО
ПОДПИСАНИЯ ОРИГИНАЛ“

ОДОБРИЛ:

12.3.2024 г.

X

Кирил Вџтев

Министър

Signed by: Deyan Stratev Stratev



ДО

МИНИСТЪРА НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО И ХРАНИТЕ

Г-Н КИРИЛ ВЪТЕВ

ДОКЛАД

ОТ МАГДАЛЕНА ДАКОВА – Главен секретар на Министерството на земеделието и храните

Относно: Анализ и измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от Министерството на земеделието и храните за 2023 г.

УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН ВЪТЕВ,

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, представям на Вашето внимание резултатите от анализа за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги за 2023 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 2023 г.;

- ✓ Препоръки и предложения на потребителите на административни услуги за 2023 г. получени чрез методи за обратна връзка;
- ✓ Цели на администрацията на министерството на земеделието и храните за 2023 г., във връзка с административното обслужване.

Съгласно чл. 23, т. 6 от Устройствения правилник на Министерство на земеделието и храните, 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 № РД09-167 от 13.02.2023 г. на главния секретар на министерството.

Съгласно чл. 21, ал. 1 от Наредбата за административното обслужване е разработена Хартата 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 и храните.

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).

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.

Служителите работещи на гише „Деловодство“ в ЦАО на Министерство на земеделието и храните са преминали задължително специализирано обучение за работа с хора с увреждания, както и обучение за комуникация с потребителите.

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 2023 г. чрез АИС са регистрирани 13 729 заявления за предоставяне на административни услуги.



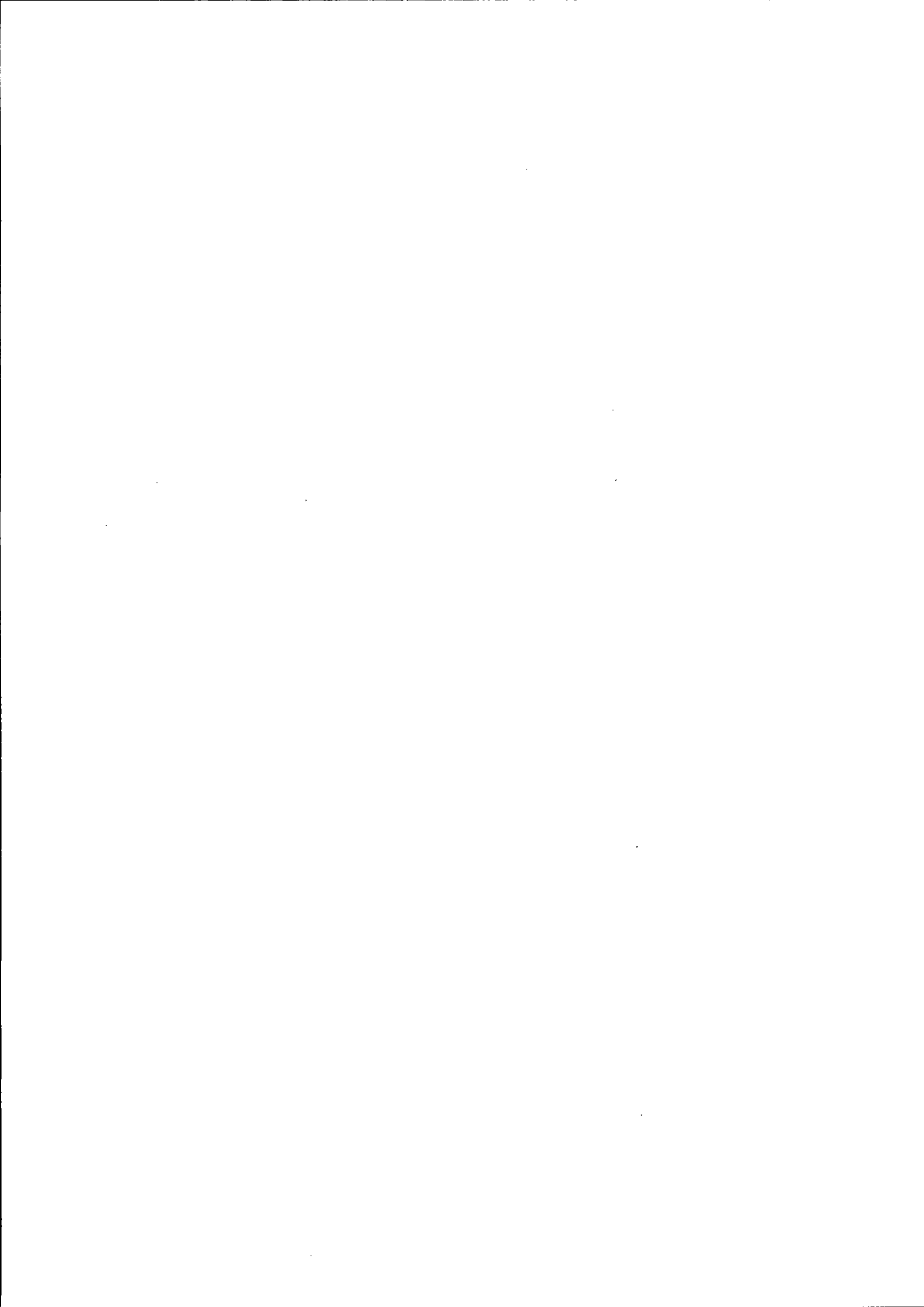
Дирекция „Административно обслужване“ поддържа регистър за сигнали, предложения, запитвания от общ характер и др., постъпили на електронен адрес: mail@mzh.government.bg. За 2023 г. от структурите на министерството са изготвени и изпратени 371 броя отговори до заявителите. В по-голямата част запитванията 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, Държавен фонд „Земеделие“ и др.

Администрацията на министерството спазва задължителните стандарти за качество на административното обслужване, като прилага 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.

През 2023 г. дирекция „Административно обслужване“ въведе задължителния стандарт за поддържане на рубрика "Най-често срещани въпроси и отговори". Рубриката е публикувана на страницата на министерството, в която периодично се качва информация по актуални теми свързани със земеделието, поземлените отношения и комасация, хуманното отношение към животните и др. Дирекцията е направила предложение до дирекция „Връзки с обществеността и протокол“, да бъде създаден чатбот на началната страница на министерството, като нов канал за обратна връзка с потребителите.

Администрацията на Министерство на земеделието и храните се стреми да предоставя 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 371 запитване на електронен адрес: mail@mzh.government.bg, 2 400 на място в ЦАО 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 2024 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 Министерството на земеделието, 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.

През февруари 2024 г. Министерския съвет утвърди без грешки Годишния доклад за състоянието на администрацията за 2023 г. на министерството.

Осигурен е публичен онлайн достъп до шаблони на документи публикувани на страницата на министерството и в Регистъра на услугите подържан чрез ИИСДА.

През 2023 г. за две от предлаганите от министерството административни услуги е налице облекчаване/намаляване на административната тежест чрез осигуряване на предоставянето им като електронни административни услуги (ЕАУ) от ниво 3 и ниво 4: 266 „Издаване на удостоверение за вписване в Регистъра на браншовите организации и националните браншови организации в горския сектор“ и 694 „Издаване на удостоверение за регистрация на учебна форма за извършване на обучение за придобиване на правоспособност за работа със земеделска и горска техника“.

През изминалата година Министерство на земеделието и храните приключи присъединяването на 5 броя административни услуги с наименование и уникален идентификатор: № 3240 „Признаване на асоциация на организации на производители на земеделски продукти“, № 3241 „Признаване на асоциация на организации на производители на плодове и зеленчуци“, № 3251 „Признаване на асоциация на организации на производители в сектора на млякото и млечните продукти“, № 3242 „Признаване на междубраншова организация в сектора на млякото и млечните продукти“, № 3243 „Признаване на междубраншова организация в сектора на плодовете и зеленчуците и другите земеделски продукти“, към Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги, подържан от

Министерство на електронното управление (МЕУ), работещ на електронен адрес: <https://egov.bg>.

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

За 2023 г., Министерството на земеделието и храните е предоставило общо 13 729 броя административни услуги на физически и юридически лица. Най-голям брой административни услуги за 2023 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 %;
- чрез останалите канали за достъп - 3 %.

През 2023 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 2023 г. в кутията поставена в близост до гише „Деловодство“ в ЦАО на Министерство на земеделието и храните са подадени 135 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 2023 г. е изготвен въз основа на обобщаване и анализиране на горесцитираната 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 и храните 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.

След направено допитване до гражданите, в началото на 2024 г. се създаде ново гише „Информация“ в ЦАО на Министерство на земеделието и храните, като резултата от функционирането му ще бъде отчетен през 2025 г.

През 2024 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. осигуряване на онлайн достъп до шаблони на документи, чрез редовно осъвременяване на публикуваните на интернет сайта на министерството и в Административния регистър бланки;

6. 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 и храните;

7. актуализиране на Вътрешните правила за обмена на документи по електронен път и документи на хартиен носител; Вътрешните правила за организация на административното обслужване и Вътрешните правила за организацията на дейността на учреденския архив в министерството.

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,

12.3.2024 г.

X

Магдалена Дакова

Главен секретар

Signed by: Magdalena Nikolova Dakova

СС/АО