



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на земеделието, храните и горите

Главен секретар

23.3.2021 г.

X 93-1840/ 23.03.2021

Подписано от: Tsetsa Valcheva Tsekova

ОДОБРИЛ:

23.3.2021 г.

X

Десислава Танева

Министър

Signed by: Yanko Atanassov Ivanov

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, предоставяни от Министерството на земеделието, храните и горите за 2020 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. 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 2020 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 2020 г.;
- ✓ Препоръки и предложения на потребителите на административни услуги за 2020 г. получени чрез методи за обратна връзка;
- ✓ Цели на администрацията на министерството на земеделието, храните и горите 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 МЗХГ.

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.

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 2020 г. чрез АИС са регистрирани 9007 заявления за предоставяне на административни услуги.

През изминалия отчетен период МЗХГ интегрира Документен портал на страницата на министерството на следния електронен адрес: <https://www.mzh.government.bg/bg/uslugi/dokumenten-portal/>. Документния портал позволява изпращане и/или получаване и съхраняване на електронни документи и замества класическия метод за доставка на писма. В Документния портал на МЗХГ се влиза с валидно удостоверение за електронен подпис. За улеснение на потребителите е публикувана инструкция. Портала предоставя възможност на заявителите да проверяват статуса на своята преписка.

Дирекция „Административно обслужване“ поддържа регистър за сигнали, предложения, запитвания от общ характер и др., постъпили на електронен адрес: hartanaklienta@mzh.government.bg. За 2020 г. от структурите на министерството са изготвени и изпратени 254 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 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.

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 12 500 постъпили запитвания, включително справки за движението на регистрирани документи), като общо запитване на електронен адрес: hartanaklienta@mzh.government.bg, на място в ЦАО, на електронен адрес : minister@mzh.government.bg и др.

Потребителите могат да използват Системата за сигурно електронно връчване <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.

Основна цел, която си е поставила дирекция „Административно обслужване“ за изпълнение през 2021 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 МЗХГ е до 2 ниво. Осигурен е публичен онлайн достъп до шаблони на документи. В края на 2020 г. дирекция „Административно обслужване“ съвместно с дирекция „Информационно и комуникационно обслужване“ изпрати 8 броя заявления за разработване на електронни форми за предоставяните административни услуги чрез Системата за сигурно електронно връчване до Държавна агенция „Електронно управление“ (ДАЕУ). Административните услуги са в процес на присъединяване към Единен модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги (Единен модел), работещ на 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 присъединяване на услугите към Единния модел, МЗХГ ще разшири електронните канали за достъп. По този начин максимално ще ограничим необходимостта от

физическо присъствие на гражданите на гише „Деловодство“ в ЦАО на министерството.

За 2020 г., Министерството на земеделието, храните и горите е предоставило общо 9007 броя административни услуги на физически и юридически лица. Във връзка със създадената извънредна епидемиологична обстановка и увеличаващия се брой на заразени с COVID-19 са преустановени консултациите с граждани и представители на бизнеса в ЦАО на МЗХГ. Най-голям брой административни услуги за 2020 г. са предоставени от Главна дирекция „Земеделие и регионална политика“ и дирекция „Поземлени отношения и комасация“.

През 2020 г. изтече крайният срок определен от правителството с решение по т. 25 от Протокол № 41 от заседанието на Министерския съвет, проведено на 8 юли 2020 г., за изпълнение и отчитане пред Съвета за административната реформа на мерките със статус „В процес на изпълнение“ и „Неизпълнени“ от Решение № 704 на Министерския съвет от 2018 г. за приемане на мерките за трансформация на модела на административно обслужване. В изпълнение на Решение № 704 на Министерския съвет от 2018 г., Министерство на земеделието, храните и горите реализира 156 мерки - 80 % от общо 191 броя, а останалите 35 мерки – 20 % са в процес на изпълнение.

Предстои специализираните дирекции да изготвят и внесат за одобрение от Министерския съвет, проекти за изменения на законови и подзаконови нормативни актове във връзка с предприетите промени за подобряване на административното обслужване. В следствие, на което през 2021 г. дирекция „Административно обслужване“ ще актуализира предоставяните от МЗХГ административни услуги в Регистъра на услугите подържан чрез ИИСДА.

Най-използваният канал за заявяване на административни услуги от граждани и представители на бизнеса е чрез лицензиран пощенски оператор - 70 %, на гише в ЦАО на министерството - 20 %, на обикновена електронна поща edelovodstvo@mzh.government.bg - 6 % и чрез останалите канали за достъп - 4 %. През 2020 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:

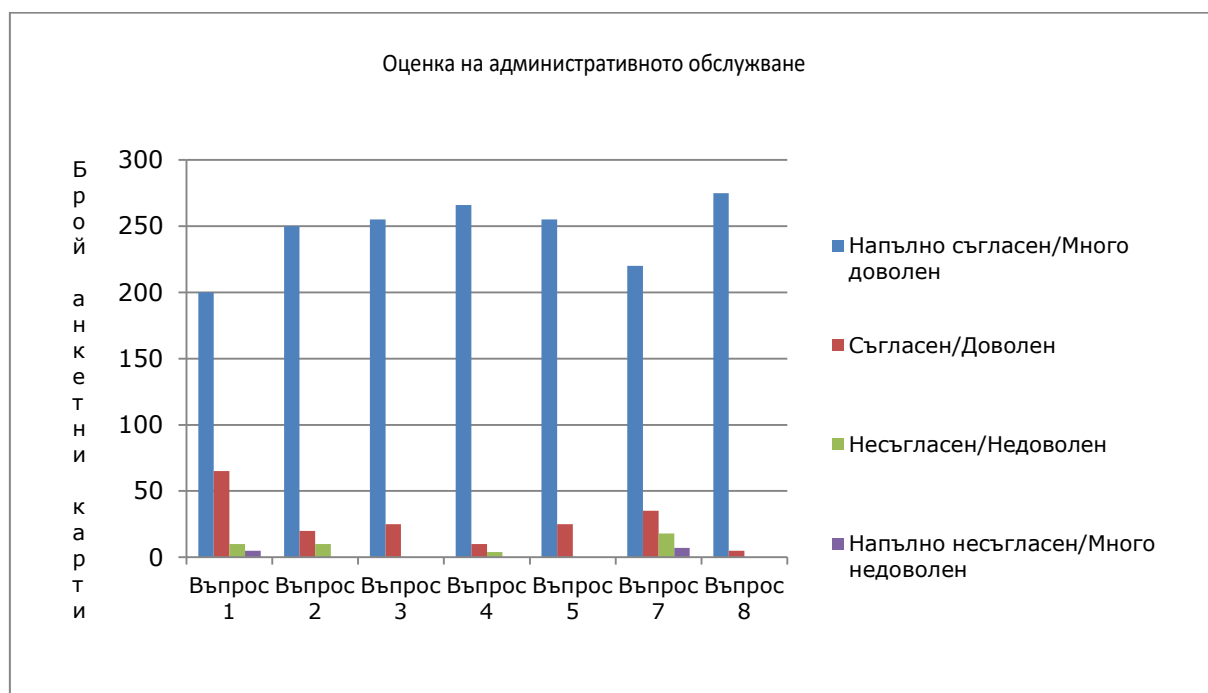
1. контакт на място в ЦАО на министерството, където потребителят може да изкаже похвала или да подаде устен сигнал за неудовлетвореност от предоставеното му административно обслужване;

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 2020 г. в кутията поставена в близост до гише „Деловодство“ в ЦАО на МЗХГ са подадени 280 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 МЗХГ. 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 2020 г. е изготвен въз основа на обобщаване на информацията от следните канали за обратна връзка – сигнали по телефона, сигнали постъпили на електронен адрес hartanaklienta@mzh.government.bg, изказани устно мнения и препоръки на място в ЦАО 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 горесцитираната 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 Центъра за административно обслужване за граждани, приемането на заявления и документи за регистрация се извършва като се спазват стандартите за обслужване и времето 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.

През 2021 г. ще положим усилия за реализиране на следните цели и задачи:

1. електронизация на административните услуги, чрез присъединяване на 8 броя услуги 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. 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;

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.

Дирекция „Административно обслужване“ ще продължи да прилага новите изисквания, 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 и ще работи в посока повишаване на качеството на предоставяните услуги и постигане на ефективни резултати и пълна удовлетвореност на потребителите.

С уважение,

22.3.2021 г.

X

Георги Стоянов

Главен секретар

Signed by: Georgi Hristov Stoyanov