



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на земеделието и храните

Изпълнителна агенция по сортоизпитване, апробация и семеконтрол

**АНАЛИЗ НА
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ.
ПРОУЧВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ.
ЗА 2023 Г.**

Настоящият доклад е изготвен и публикуван на интернет страницата на Изпълнителната агенция по сортоизпитване, апробация и семеконтрол /ИАСАС/Агенцията/ в изпълнение на изискванията на внедрената система за управление на база ISO 9001:2015 и нормативните разпоредения на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО).

Един от основните принципи при осъществяване на административното обслужване от служителите на ИАСАС е поглед към заявителя (потребителя), свързан с липса на дискриминация, равноправно отношение към всички, отзивчивост и професионализъм.

В ИАСАС е създадена възможност за обратна връзка с потребителите, чрез използване и прилагане на методи, определени във Вътрешните правила за организацията на административното обслужване, които са публикувани на интернет страницата на агенцията.

Главната цел на проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги е повишаването на качеството на обслужване.

При прилагане на методите за обратна връзка и при изследване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване се спазват изискванията, предвидени в НАО и Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, приета с РМС № 246/10.04.2020г..

Развитието на процесите в ИАСАС по отношение на подобряване на административното обслужване е заложено в изграждането на цялостна ясна платформа от вътрешни документи, свързани логически помежду си и пряко кореспондиращи с дейността на общата и специализирана администрация, съобразени с законовата и подзаконовата правна рамка на българското законодателство.

Съобразно функциите, разписани в Устройствения правилник на Изпълнителна агенция по сортоизпитване, апробация и семеконтрол, административното обслужване, проучването на удовлетвореността на потребителите и подадените сигнали и предложения, постъпили в Агенцията се основават на следните документи:

- „Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Изпълнителна агенция по сортоизпитване, апробация и семеконтрол“;

- „Харта на клиента“;
- „Етичен кодекс за поведение на служителите в Изпълнителната агенция по сортоизпитване, апробация и семеконтрол“;
- „Вътрешни правила за защита на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения“;

Измерването на удовлетвореността на потребителите се осъществява чрез използване и прилагане на задължителните методи за обратна връзка, посочени в чл. 24, ал. 2 и 3 на НАО, както следва:

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. извършване на наблюдения по метода "таен клиент";
4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. анализ на медийни публикации.

С оглед повишаване качеството на обслужване на гражданите и бизнеса, обслужването се осъществява в централно управление на ИАСАС и в работните площадки на Агенцията.

На входа на всяка една площадка са поставени насочващи табели към служители в администрацията.

Прилагат се задължителните стандарти за административно обслужване. Публикувани са телефони за връзка със служители на ИАСАС.

Събраната информация от обратна връзка и предприети действия през 2023 г. са отразени в настоящия доклад. Извършен е анализ на удовлетвореността от предоставените услуги и са набелязани мерки за подобряване.

В ИАСАС е предоставена възможност за подаване на сигнали, жалби и предложения по следните начини: през интернет страницата на ИАСАС, по телефон, по пощата или като куриерска пратка, по Системата за сигурно електронно връчване, подадени лично.

През 2023 г. в Централно управление на ИАСАС и в работните площадки в цялата страна не са получени сигнали и жалби от потребители свързани с обслужването им.

За повишаване ефективността на обратната връзка е проведено анкетиране в анонимен формат.

През 2023 г. потребителите са попълнили 21 анкетни карти от цялата страна, които са анализирани в ЦУ на ИАСАС.

От проведеното анкетиране може да се отчете, че потребителите са намерили необходимата им информация, свързана с предоставянето на административни услуги, лесно и бързо. Получили са допълнителни разяснения от служителите, обслужени са вежливо, услугите са изпълнени с професионализъм и в срок. Отчетено е удовлетворение от създадените ред и организация за обслужване, както и от реда за издаване на документи от ИАСАС. Не са постъпили предложения за подобряване на административното обслужване.

Провеждането на консултации със служителите отговорни за административното обслужване продължи да се прилага и през 2023 г. чрез провеждане на регулярни работни срещи, на които се поставя за обсъждане получената неофициално/устно информация от

потребителите (предложения и мнения), като се набелязват дейности за подобрене. На работните срещи е констатирано изпълнение на стандартите за качество на административното обслужване в ИАСАС.

Във връзка със спецификата в дейността, с цел опимизиране на разходите и проследяване административното обслужване през 2023 г. методът „таен клиент“ се приложи по телефон. При извършените проверки не са констатирани пропуски.

През 2023г. не са осъществявани медийни публикации, акцентирани върху административното обслужване от служители на ИАСАС.

Ежегодно ръководството на ИАСАС се стреми да оптимизира процесите и да подобрява административното обслужване, като използва следните методи:

- Ежегодно планиране на проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване;
- Действия за спазване на работното време и принципа да не се връща потребител дошъл на място в наш офис;
- Подобряване достъпа до информация на интернет страницата на ИАСАС за административното обслужване и въвеждане на възможност за заплащане на услугите през виртуален пост терминал на сайта.

И в бъдеще ИАСАС 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.

Директор на дирекция „Административно и финансово обслужване“

Веселина Соколова-Багдади