ДОКЛАД

за оценка на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в Изпълнителна агенция по рибарство и аквакултури през 2020г.

правно основание: чл. 24, ал.8 (нова - ДВ, бр.9 от 2020г.) от Наредбата за административното обслужване (приета с ПМС № 246/13.09.2006г., обн. - ДВ, бр. 78 от 26.09.2006г.; посл. изм. и доп., ДВ, бр. 9 от 31.01.2020г.)

При изпълнение на задълженията си по чл. 24 от Наредбата за административното обслужване, Изпълнителна агенция по рибарство и аквакултури /ИАРА/ се води от изискванията към прилагането на методите за обратна връзка и към изготвяне на годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите, които са предвидени в Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, одобрена с акт на Министерския съвет.

Средствата за обратна връзка се използват и за проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.

Административното обслужване в ИАРА, се осъществява съобразно приложимата нормативна уредба, във връзка с Вътрешните правила организация на административното обслужване и на основание принципите залегнали в Хартата на клиента в ИАРА. Приложение към Вътрешните правила за организация на административното обслужване в ИАРА е Анкетна карта за проучване удовлетвореността на потребителите на административни услуги, при спазване на принципите, както следва:

- ✓ равнопоставено отношение към всички потребители;
- ✓ осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване;
- ✓ координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;
- ✓ периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;
- ✓ осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги;
- ✓ служебно събиране на информация и доказателствени средства;
- ✓ осигуряване на различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или в брой.

ИАРА, осъществява административното обслужване при спазване на принципите за:

- ✓ законност;
- ✓ съразмерност - разумност, добросъвестност и справедливост;
- ✓ служебно начало;
- ✓ истинност;
- ✓ равенство и взаимно уважение;

- ✓ самостоятелност и безпристрастност;
- ✓ бързина и процесуална икономия;
- ✓ достъпност, публичност и прозрачност;
- ✓ последователност и предвидимост;
- ✓ отговорност и отчетност;
- ✓ ефективност;
- ✓ субординация и координация;
- ✓ съпричастност и
- ✓ конфиденциалност.

В ИАРА са приети следните стандарти по отношение на максималното време за административно обслужване:

- ✓ за отговор на запитвания - е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган – до 14 дни;
- ✓ за заявяване за вписване се извършва в 7-дневен срок от влизането в сила на нормативния акт, който въвежда предоставянето на нова услуга, промяна или заличаване на административната услуга;
- ✓ при поискване от друга администрация, информацията се предоставя във възможно най-кратък срок, но не по-късно от 7 работни дни, информация и документи, необходими за извършване на комплексна административна услуга;
- ✓ за разглеждане на заявление за достъп до обществена информация – 14 дни след датата на регистриране;
- ✓ за препращане на заявление за достъп до обществена информация към компетентен орган – 7 дни;
- ✓ за разглеждане на получена информация – 30 дни от датата на получаване на информацията.

ИАРА предоставя следните форми на административно обслужване:

- ✓ разглеждане на заявления, жалби, сигнали и предложения по реда на Административнопроцесуалния кодекс;
- ✓ отговори на запитвания;
- ✓ консултации на място;
- ✓ консултации чрез технически способи/средства (телефон, ел. поща, интернет);
- ✓ предоставяне на достъп до обществена информация;
- ✓ издаване на удостоверение за трудов стаж;
- ✓ издаване на удостоверение за осигурителен доход;
- ✓ издаване на удостоверения по Закона за рибарството и аквакултурите.

ИАРА използва следните средства за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

- ✓ Кутия за мнения, препоръки и оплаквания, поставена в сградата на ЦУ на ИАРА в гр.Бургас, ул. „Княз Ал. Батенберг“ № 1;
- ✓ Анкетна карта по утвърден с Вътрешните правила за организация на административното обслужване в ИАРА образец, която е налична, както в ЦУ на ИАРА, така и в териториалните отдели и офиси в страната;
- ✓ Сигнали, жалби, предложения и мнения, във връзка с качеството на административното обслужване, осъществявано от ИАРА, подадени по поща, факс, електронна поща на е-

mail: office@iara.government.bg, чрез интернет-страницата на ИАРА или лично, в сградата на ЦУ на ИАРА.

ИАРА периодично идентифицира основните области за усъвършенстване, като са въведени различни мерки за подобряване достъпа до административните услуги и възможности за облекчаване на обслужването на потребителите, част от които са:

- ✓ Ежегодно се планира нуждата от обучения за подобряване на работата и повишаване на квалификацията на работещите в администрацията, пряко свързани с административното обслужване;
- ✓ Ежедневно регистриране на подадените по електронен път заявления;
- ✓ Пълно сканиране на всички постъпващи документи в административната информационна система в ИАРА;
- ✓ Други подходящи мерки за подобряване на административното обслужване.

Основни цели:

- ✓ Подобряване на достъпа до административни услуги и повишаване на качеството им;
- ✓ Улесняване на гражданите и физическите лица, при получаването на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентираните срокове;
- ✓ Проучване на оценката на потребителите на административни услуги за административното обслужване в ИАРА;
- ✓ Събиране на конкретни предложения на потребителите на услуги за административното обслужване, с цел повишаване на удовлетвореността;
- ✓ Анализ на резултатите и оценка на факторите, с цел предприемане на мерки за подобряване на административното обслужване.

Проучването е насочено към всички потребители на административни услуги в ИАРА и е с доброволен принцип за участие.

През 2020 година потребителите на административни услуги, предоставяни от ИАРА, са осъществили обратна връзка относно административното обслужване, чрез различните средства - основно по електронен път и под формата на устна информация за удовлетвореност.

Малък брой анкетни карти по утвърдения образец са попълвани през коментирания период. Основните цели на анкетната карта по образец, са установяване нивото на удовлетвореност на потребителите от предоставяните от ИАРА административни услуги, както и получаване на информация, във вид на коментари и препоръки към административното обслужване. Анкетната карта съдържа закрити въпроси, като в нея е предоставена възможност да бъде дописани собственоръчно предложения и препоръки.

Въпросите, на които следва да отговарят потребителите на административни услуги са следните:

1. Вие сте мъж или жена?;
2. На колко години сте?
3. С какво образование сте?
4. Досега използвали ли сте услугите на Изпълнителна агенция по рибарство и аквакултури /ИАРА/?
5. Колко често ползвате услугите на ИАРА?
6. Предоставената информация /табло за обявления, табели, интернет, формуляри за заявления/ е?;
7. Първоначално научих за услугите извършвани от ИАРА от …..?

8. Служителите се държат любезно с клиентите?
9. Как оценявате качеството на обслужване от служителите в звеното за административно обслужване?
10. За колко време бяхте обслужен/а/?
11. Спазват ли се законните срокове за извършване на административната услуга?
12. Били ли сте свидетел на корупционна проява на служителите?
13. Достъпът до сградата е лесен?
14. Работното време за прием на граждани е удобно?
15. Предложения и препоръки.

От потребителите на административни услуги не са пожелали да изразят мнение/позиция под формата на коментари и препоръки относно административното обслужване, въпреки, че достъпа до средствата за обратна връзка е свободен, като основната част от потребителите заявяват, че са доволни от административното обслужване.

Изводът от попълнените анкетни карти през периода, и от липсата на подадени нарочни писмени сигнали или жалби от потребители на административни услуги за 2020г., както и на основание и под формата на дадените устни коментари, препоръки или по електронна, или друга поща, е:

1) Много добро административно обслужване на потребителите на административни услуги от администрацията на ИАРА.
2) Основната част от потребителите, които са изказали мнение посочват, че са доволни от административното обслужване и оценяват положително действията на ИАРА.
3) Потребителите на административни услуги на ИАРА имат възможност по всяко време да изразят мнение, дадат препоръка или друго чрез всички възможни канали за обратна връзка (кутия за сигнали и препоръки, по телефон, факс, електронна поща или друга поща, чрез интернет-страницата на ИАРА), посочени изрично по-горе в доклада.
4) Извършване на заявените услуги, при получаване на помощ от служителите на администрацията при попълване и подаване на документи.
5) Административното обслужване от ИАРА през 2020г., в която бяха обявени извънредно положение, с Решение от 13 март 2020г. на Народното събрание на Република България, съответно с Решение № 325 на Министерския съвет от 14.05.2020г. извънредна епидемична обстановка, с цел ограничаване на разпространението на коронавируса COVID-19, се осъществяваше нормално и според правилата, без установени случаи на проблеми или забавяне. В определените срокове за това, получаваха отговор всички физически и юридически лица, заявители на административни услуги от ИАРА.

Предвид гореизложеното, през 2021г. ИАРА ще продължи да поддържа открит диалог с потребителите на административни услуги с цел подобряване и усъвършенстване на административното обслужване и повишаване удовлетвореността им от предоставяните административни услуги.

ИАРА ще продължи да набелязва цели за подобряване на административното обслужване и повишаване удовлетвореността на потребителите.

Годишният доклад за удовлетвореността на потребителите на административни услуги, в ИАРА, за периода от 01.01.2020г. до 31.12.2020г., се утвърждава, на основание изискването на чл.24, ал.8 (нова- ДВ, бр.9 от 2020г.) от Наредбата за административното обслужване,

съгласно която разпоредба, всяка година до 1 април администрациите изготвят годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година.