



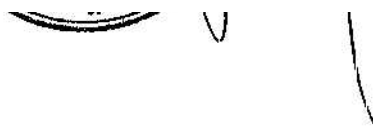
РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ  
Министерство на земеделието  
Изпълнителна агенция по селекция и  
репродукция в животновъдството



ИЗХ-Изпълн	София
к репродук	София
Вх. №	УУ-130-57 02.03.22 г.

УТВЪР  
ЗООИИ  
ИЗПЪЛ

чл.2 от ЗЗЛД



## ГОДИШЕН ДОКЛАД

за оценка на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги от Изпълнителна агенция по селекция и репродукция в животновъдството (ИАСРЖ)

Настоящият доклад е изготвен на основание чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО). Докладът включва информация за цялостния процес по организация, изпълнение и отчитане на дейностите, свързани с получаване на обратна връзка и изследване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от Изпълнителна агенция по селекция и репродукция и при спазване на изискванията на Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите.

Административното обслужване на физически и юридически лица в ИАСРЖ се осъществява при спазване на принципа „обслужване на едно гише“. Функциите на т.нар. „фронт офис“ се изпълняват от служители от дирекция „Административно, правно, финансово, счетоводно и информационно обслужване“. Административните услуги се предоставят при спазване на условието „един вход и изход“, включващи:

- изграден елемент за достъп от хора с увреждания до служебните помещения;
- осигурен е непрекъсваем режим на работа с потребителите в рамките на обявеното за администрацията работно време;
- наличие на указателни табели за местонахождението на звеното и на служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване в агенцията;
- предоставяне на информация за административните услуги, като;

- отговаряне на запитвания от общ характер и/или насочване въпросите по компетентност към главните експерти от централно управление на Агенцията;
- разясняване изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, сигналът или предложението;
- приемане на заявления и регистрирането им по Закона за достъп до обществена информация;
- проверяване пълнотата на документацията за всяка административна услуга;
- предоставяне информация за хода на работата по преписката;
- осъществяване връзката с териториални звена по повод осъществяване на административното обслужване;
- предоставяне на исканите документи по заявените услуги;
- попълване на Административния регистър.

С цел ограничаване епидемично разпространение на COVID-19, и събирането на хора при „обслужване на едно гише“ се предприеха мерки към предоставяне на административни услуги и получаването на сигнали, предложения, и жалби да се извършва по електронен път на адрес: [delovodstvo@iasrj.eu](mailto:delovodstvo@iasrj.eu).

С цел привеждане в съответствие с въведените нормативни изисквания в Наредбата за административното обслужване се разработиха нови актуални Вътрешни правила за организацията на административното обслужване, които в началото на 2021 г. бяха утвърдени от Изпълнителния директор на ИАСРЖ. Със Заповед № ЦУ-РД 9-125/27.08.2020 г. на изпълнителния директор на Агенцията е изпълнено условието на чл. 5, ал. 4 от Наредбата за административното обслужване, за създаване на възможност за предоставяне на административни услуги, жалби, сигнали и предложения да се извършва в централно управление на ИАСРЖ. Със Заповед № ЦУ-РД 9-185/19.11.2020 г. на изпълнителния директор са определени длъжностни лица, които да установяват нарушенията на задълженията, предвидени в Наредбата за административното обслужване.

В ИАСРЖ измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги се ръководи от следните цели:

- подобряване достъпа до административните услуги и повишаване качеството им;
- улесняване гражданите и юридическите лица при получаването на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентиранияте срокове;
- предоставяне на заинтересованите лица на професионална консултация за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга;
- надеждна обратна връзка от клиента и извличане на поука от направените коментари;

През 2021 г. ИАСРЖ е работила по предоставяне на следните административни услуги:

- Предоставяне на достъп до обществена информация – извършена 3 (три) услуга;

- Извършване на експертиза за породна принадлежност – извършени 3 (три) услуги;
- Извършване на ДНК анализ на кръвни проби и издадени сертификати за 3764 животни (три хиляди седемстотин шестдесет и четири) услуги;
- Извършване на лабораторен анализ на млечни проби – извършени 13 130 (тринадесет хиляди сто и тридесет) услуги;
- Извършване на лабораторен анализ на проби вълна – извършени 665 (шестотин шестдесет и пет) услуги;
- Издаване на зоотехнически сертификати /документ за породна принадлежност/- издадени 1737 сертификата за разплодни животни (хиляда седемстотин тридесет и седем) услуги;
- Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП 3) – извършени 49 (четиридесет и девет) услуги;
- Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2) – извършени 65 (шестдесет и пет) услуги.

Като общ резултат – през 2021 г. в ИАСРЖ бяха регистрирани 19416 (деветнадесет хиляди четиристотин и шестнадесет) услуги във връзка с извършването на административни услуги.

Събирането на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги се извършва със следните средства:

1. кутия за мнения и коментари, поставена във фоайето на входа на административната сграда на Агенцията;
2. телефони;
3. провеждане на дирекционни съвети;
4. анкетна карта, до която потребителите на административни услуги имат свободен достъп на интернет страницата на агенцията, като анонимността на анкетата е допълнителен стимул за потребителите на административни услуги да изразят свободно своето мнение;
5. възможност за подаване на сигнали, жалби, предложения и мнения във връзка с качеството на административното обслужване по поща, чрез куриерска служба, факс, електронна поща или лично в деловодството на ИАСРЖ.

Събирането на информация за обратна връзка и измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги е насочено към всички потребители на услуги предоставени от ИАСРЖ и е на доброволен принцип за участие. Прави се с цел да се повиши качеството на административното обслужване, извършвано от Агенцията. В тази връзка назначената със Заповед № ЦУ-РД 9-185/19.11.2020 г. на изпълнителния директор, комисия извърши преглед и анализ на попълнени анонимни анкетни карти във връзка с удовлетвореността на клиентите от предоставянето на административни услуги от страна на ИАСРЖ.

Събраната и обобщена информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставени от

Изпълнителна агенция по селекция и репродукция в животновъдството, въз основа на мнения на потребители на услугите на агенцията и анализирани от попълнени анкетни карти, са обобщени в доклад до изпълнителния директор с вх. № ЦУ-ВД 367/29.12.2020 г.

Резултатите са следните:

От попълнените анкетни карти, преобладават посочените положителни отговори за удовлетвореност от предоставянето на административни услуги от страна на агенцията. В една анонимна анкетна карта е препоръчано услугите да се предоставят по електронен път, в друга се посочва неудовлетвореност от работното време.

По отношение на предоставянето на услуги по реда на Закона за електронното управление, агенцията все още няма възможност да отговори на изискванията на клиентите.

По отношение на работното време - то е утвърдено съгласно чл. 15, ал. 1 от Устройствения правилник на ИАСРЖ.

Изготвил:

Бонка Чолакова

Гл. секретар



БЧ/ИАСРЖ