**Г О Д И Ш Е Н Д О К Л А Д**

**ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА**

**АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ**

**предоставяни от Областна дирекция „Земеделие” - Габрово и**

**Общинските служби по земеделие през 2023г.**

1. **УВОД**

Настоящият доклад е изготвен и публикуван на интернет страницата на Областна дирекция „Земеделие“ – Габрово, в изпълнение на нормативните разпореждания на чл. 24, ал. 6, 7 и 8 от Наредбата за административното обслужване /НАО/.

Административното обслужване в Областна дирекция „Земеделие“ – Габрово, и в общинските служби по земеделие /ОСЗ/ към нея, се осъществява при спазване на принципите, заложени в НАО – равнопоставено отношение към всички потребители, осигуряване на пълна информация за предоставяните услуги, популяризиране на стандартите за качество на административното обслужване, координация и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на качеството на административното обслужване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, служебно събиране на информация и др.

Степента на удовлетвореност на потребителите е един от основните критерии за оценка и анализ на ефективното функциониране на всяка администрация.

Чрез използване и прилагане на методите, регламентирани във Вътрешните правила за организацията на административното обслужване и в Харта на клиента, в Областна дирекция „Земеделие“ – Габрово, е създадена възможност за обратна връзка с потребителите. Това е един от най-важните инструменти за идентифициране на слабости, подобряване качеството на обслужване и повишаване на доверието към администрацията.

За Областна дирекция „Земеделие“ – Габрово, потребителите са не само ползвател на услуги, но и партньор, поради което и през 2023 год. ръководството и служителите полагат необходимите усилия за проучване на техните нужди, очаквания и предложения.

При изследването са спазени изискванията по отношение на прилаганите методи за обратна връзка и за оценка на степента на удовлетвореност на потребителите, които са предвидени в Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, одобрена с акт на Министерски съвет.

Анализът на получената информация от обратната връзка, резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите и предприетите действия въз основа на тях са отразени в настоящия доклад.

**II. ПРОУЧВАНЕ И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ – ЦЕЛИ, МЕТОДИ И РЕЗУЛТАТИ**

Настоящото проучване на удовлетвореността на потребителитеобхваща периода от 01.01.2023г. до 31.12.2023г. и е извършено на основание чл. 24, ал. 5 от НАО. Чрез него ръководството на Областна дирекция „Земеделие“ – Габрово, цели да постигне:

* подобряване на достъпа до административни услуги и повишаване на тяхното качество;
* улесняване на граждани и юридически лица при получаване на информация за предлаганите видове административни услуги, необходимите заявления /по образец/ и регламентираните срокове;
* предоставяне на професионална консултация за задължителния набор от документи, които се изискват при изпълнението на всяка административна услуга;
* активно участие на потребителите в административния процес.

За измерване удовлетвореността на потребителите и получаване на обратна връзка са използвани следните средства:

* телефоните на ОДЗ - Габрово: +35966/804274, +35966/804168;
* електронен адрес: odzg\_gabrovo@mzh.government.bg
* попълване на анкетни карти – на място в деловодствата на Областна дирекция „Земеделие“ – Габрово /ОСЗ;
* специално поставени кутии за сигнали, жалби и предложения във фоайето на ІІІ етаж в административната сграда, находяща се в град Габрово, ул. "Брянска " № 30, както и в сградите на ОСЗ.

Анкетата е анонимна, което е предпоставка за получаване на обективно мнение от страна на гражданите и юридическите лица относно тяхната удовлетвореност.

Попълнените анкетни карти се поставят в специално определени и обозначени за целта кутии, разположени на видно място, както в сградата на Областна дирекция „Земеделие“- Габрово (ЦАО), така и в нейните териториални структури – Общинска служба по земеделие - Габрово; Общинска служба по земеделие - Дряново; Общинска служба по земеделие - Севлиево; Общинска служба по земеделие - Трявна.

Анкетната карта за 2023г. включва въпроси, които изискват даването на оценка на поведението и отношението на служителите на Областна дирекция „Земеделие“ – Габрово, тяхната компетентност и професионализъм, достъпност на информацията, спазването на сроковете и т.н.

Потребителят избира отговор от няколко предложени, като това е предвидено както с цел спестяване на време за попълване, така и за обработка на резултатите.

Въпросите и предложените възможности за отговор са малко на брой и кратки, но конкретни и недвусмислени.

В анкетната карта е предвидено и място за изразяване на мнения и препоръки в свободна форма.

В анкетното проучване за посочения период няма участвали лица, което се оценява като слаба активност от страна на гражданите.

Другите средства за получаване на обратна връзка от потребителите на услуги, използвани в Областна дирекция „Земеделие“ – Габрово, и ОСЗ също не са използвани от потребителите на услуги, с цел оценка на удовлетвореността им от административното обслужване.

В ЦАО е осигурен непрекъсваем режим на работа, както и стандартизирани образци на заявления. Служителите оказват съдействие и дават разяснения на потребителите, с цел недопускане на грешки, което е предпоставка за бърз и качествен резултат.

1. **ИЗВОДИ ОТ ПРОВЕДЕНОТО ПРОУЧВАНЕ, ПРИЛОЖЕНИТЕ МЕТОДИ И ПОЛУЧЕНИТЕ РЕЗУЛТАТИ**

В резултат на цялостния анализ на информацията от проучването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги за 2023 година, могат да се направят следните изводи:

1. Гражданите като ползватели на административни услуги не са склонни да участват в проучване и да изразяват мнение относно степента на тяхната удовлетвореност.
2. Предпочитаният метод за обратна връзка е анонимното анкетиране.
3. Спазени са общите и собствените стандарти за качество на административното обслужване.
4. Служителите в Областна дирекция „Земеделие“ – Габрово, са отзивчиви и вежливи и потребителите получават компетентно и професионално административно обслужване.
5. В администрацията са създадени достатъчно канали за достъп до информация, като един от най-предпочитаните е интернет страницата, която според не малка част от потребителите, които я използват, е добре структурирана, информацията е актуална и изчерпателна.
6. Ползвателите на услуги в голяма степен са удовлетворени от:
7. Като цяло оценката на потребителите /анкетираните/ за административното обслужване, което са получили през 2023 година от Областна дирекция „Земеделие“ – Габрово, и нейните териториални звена /ОСЗ/ е положителна и добра.
8. **МЕРКИ И ДЕЙСТВИЯ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**
9. Проучване на възможността Областна дирекция „Земеделие“ – Габрово, като второстепенен разпоредител с бюджетни средства, да въведе предоставяне на електронни административни услуги.
10. Популяризиране на каналите и начините, посредством които ползвателите на услуги могат да получават информация.
11. Провеждане на обучения на новоназначените служители в Областна дирекция „Земеделие“ – Габрово, с цел запазване високата удовлетвореност на гражданите от професионалното отношение при предоставяне на административните услуги.
12. Насърчаване на потребителите да използват интернет страницата на администрацията, като лесен и бърз начин за получаване на актуална информация;
13. Предприемане на действия за все по-активно участие на потребителите в процеса по измерване на степента на тяхната удовлетвореност от административното обслужване.

**V. ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

През 2024 г. Областна дирекция „Земеделие“ – Габрово, ще продължи да се стреми към повишаване удовлетвореността на потребителите на административни услуги, с намерение да развива доволството им, като продължава да изследва степента на тяхната удовлетвореност, защото оценката на този показател е най-точният индикатор за качеството на обслужването.

За Директор на ОД “Земеделие“ – Габрово,

съгласно Заповед № РД09-809/25.07.2024 г.

на министъра на земеделието и храните

Деница Тихова (Главен директор ГДАР)  
Главна дирекция Аграрно развитие  
07.08.2024г. 10:44ч.  
ОДЗ-Габрово  
  
  
Електронният подпис се намира в отделен файл с название signature.txt.p7s