



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Министерство на земеделието
Областна дирекция „Земеделие“ - Хасково

ОДОБРЯВАМ: /П/
/ Валентина Делчева /
Директор на ОД „Земеделие“ - Хасково

ДОКЛАД

за анализ и оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги в
Областна дирекция „Земеделие“ - Хасково за 2022 г.

Докладът е изготвен и публикуван на интернет страницата на ОД „Земеделие“ – Хасково в изпълнение на разпоредбата на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване и с него ще бъдат отчетени предоставените административни услуги през 2022 година и оценката на удовлетвореността на потребителите на административни услуги в ОД „Земеделие“ – Хасково.

Цел на проучването е получаването на обратна връзка и информация за степента, в която са постигнати целите на Областна дирекция „Земеделие“ - Хасково по отношение на административното обслужване, както и степента на спазване на стандартите за осъществяването му. Степента на удовлетвореност на потребителите е един от основните критерии за оценка и анализ на ефективността от функционирането на всяка администрация.

Проучването предоставя възможност за поставянето на краткосрочни и дългосрочни цели пред административното обслужване и неговото подобряване в посока:

- да улесни потребителите при получаването на информация за административните услуги;
- да облекчи максимално административните процедури;
- да повиши качеството на крайния продукт при предоставянето на административните услуги;
- да създаде взаимно доверие и уважение между потребителите и служителите, осъществяващи административното обслужване;
- да предложи професионална консултация, които да осигури изпълнението на административните услуги;
- да ограничи до минимум възможностите за корупция чрез пресичане на прекия контакт между заявителите и служителите от „бек” офиса, работещи върху предоставянето на административни услуги;
- да гарантира изпълнение на задълженията, свързани с административното обслужване по предварително разработени и обявени правила.

За постигането им, през 2022 год. са предприети следните действия:

1. На интернет страницата на Дирекцията е публикувана информация и е осигурен пряк достъп до: Административен регистър, ССЕВ, МЕУ- EGOV.BG, ПДОИ, ПОК към МС, Портал за работа в държавната администрация;

2. Утвърдени са Вътрешни правила за предоставяне на електронни административни услуги, Вътрешни правила за работа в Системата за електронен обмен на съобщения (СЕОС), Вътрешни правила за управление на електронния документооборот и работния поток в ОД „Земеделие“ - Хасково и Вътрешни правила при осъществяване на дейностите по получаване и изпращане на съобщения, документи и вътрешни административни услуги чрез Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ);

3. Направен е преглед и актуализация на информацията за административните услуги, вписана в АР;

4. Служители от ОД „Земеделие“ – Хасково са участвали в специализирани обучения, организирани от МЗм и ИПА;

5. Чрез осигурения електронен обмен се извлича информация от регистрите на първичните администратори на данни в средата за междурегистров обмен (Regix);

Анализът на получената информация от обратната връзка, резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите и набеязаните мерки са отразени в настоящия доклад. 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, одобрена с акт на Министерския съвет.

Административното обслужване в ОД „Земеделие“ – Хасково се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административно-процесуалния кодекс /АПК/, Наредбата за административното обслужване, Вътрешните правила за организация на административното обслужване, Стандарти за административно обслужване и Хартата на клиента. Административното обслужване в Дирекцията се извършва при гарантиране на:

1. равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;

2. осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги и за осъществяване на административно обслужване;

3. популяризиране на спазваните стандарти за качество на административното обслужване;

4. надеждна обратна връзка чрез периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;

5. стремеж за подобряване на административното обслужване чрез служебно събиране на информация и доказателствени средства;

6. координираност и взаимодействие на отделните звена на администрацията и с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;

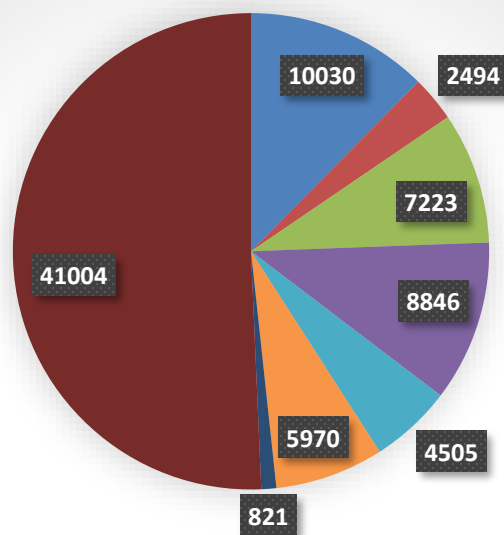
7. осигуряване на различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой.

Административното обслужване се осъществява на едно място, в едно служебно помещение, лесно за намиране и достъп - Център за административно обслужване. Създадена и обявена е възможността заявленията/ исканията за предоставяне на административни услуги, жалбите и протестите, сигналите и предложенията да се приемат и във всяка от сградите на териториалните звена на Дирекцията (Общинските служби по земеделие на територията на областта). Въведена е деловодна система за управление на документооборота (EVENTIS). За 2022 год. в системата EVENTIS са регистрирани 12 983 - заявления и допълнения към тях за предоставяне на административни услуги и административни актове за дейността на ОД „Земеделие“ – Хасково. Най - използваният начин за заявяване на административни услуги от потребителите е на гише и чрез лицензиран пощенски оператор. Административни услуги се заявяват и чрез Системата за сигурно електронно връчване на документи, както и на обикновена, електронна поща. Значително се увеличава броя на документите получени/ изпратени чрез СЕОС. През 2022 г. няма подадени устни заявления.

СПРАВКА
за извършени дейности/административни услуги от ОДЗ и ОСЗ
в периода – 01.01.2022 год. до 31.12.2022 год.

КККР	Издадени актове за категоризация – брой Промяна предназначение на земеделски земи решения - брой		Регистрирани земеделски стопани - брой	Регистрирани договори за наем, аренда - брой	Процедури по чл.37в и чл.37ж от ЗСПЗЗ за стопанската 2021/2022 г.			ДФФ			
	издадени скици - брой	заверени скици - брой			доброволни споразумения - брой	служебни разпределения - брой	издадени заповеди общо брой	проверени имоти брой	заповеди по чл. 34 ал. 8 от ЗСПЗЗ - брой	брой	сключени договори брой
10030	64	14	4505	41004	243	7	258	10 934	0	3	43

бр.



- издадени скици -10030
- въвеждане на промени в Регистър собственици и Регистър имоти - 2494
- издаване на Удостоверение за характеристика на имот - 7223
- регистриране на заявления за подпомагане по схеми за директни плащания - 8846
- регистрация на земеделски стопани - 4505
- извършени технически прегледи на ЗГТ - 5970
- регистрация на ЗГТ - 821
- регистрирани договори за наем/ аренда на земеделска земя - 41004

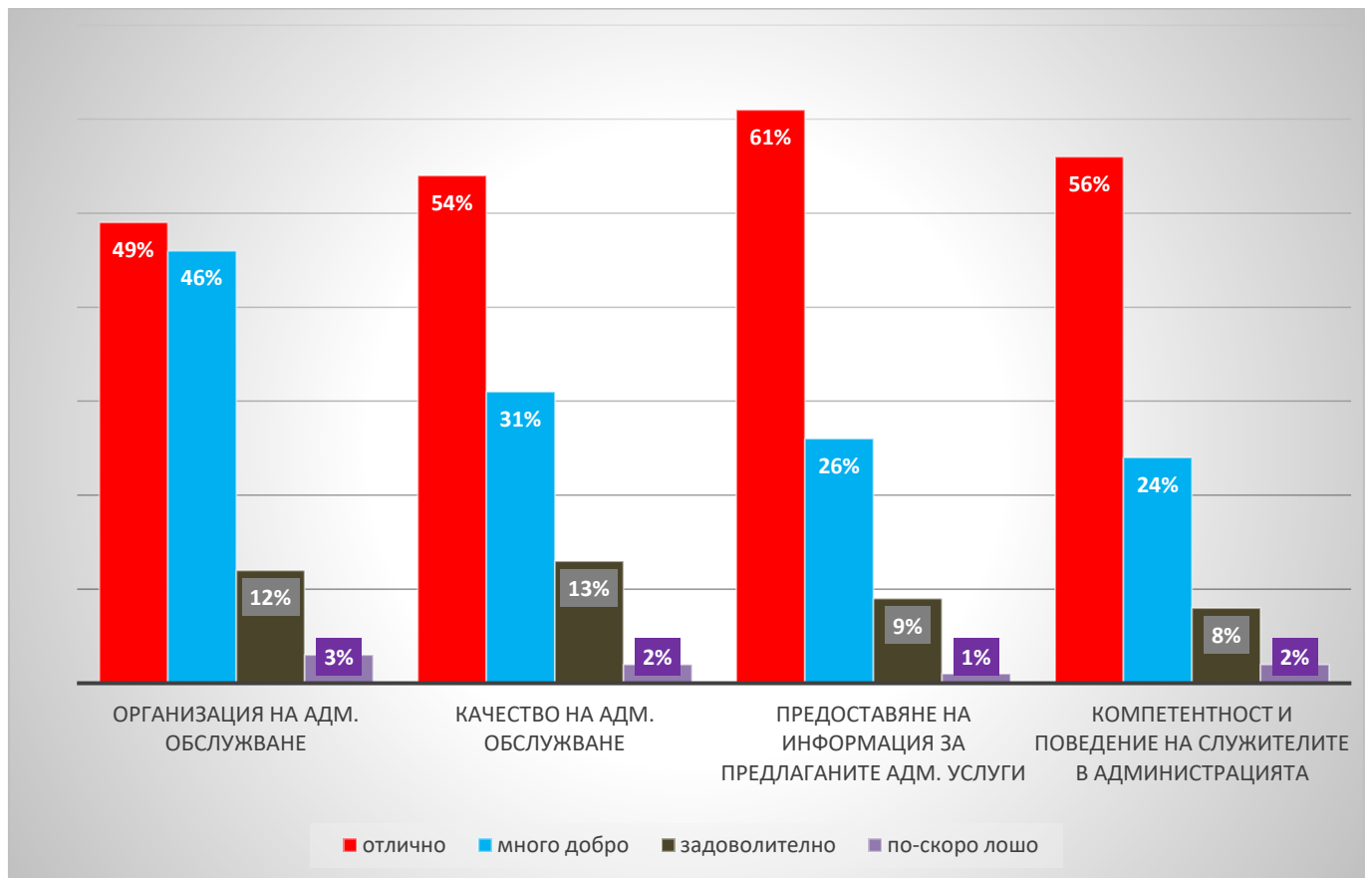
В ОД „Земеделие“ – Хасково е създадена възможност за обратна връзка с потребителите, чрез използване и прилагане на следните методи, регламентирани във Вътрешни правила за организация на административното обслужване и Харта на клиента:

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
4. анализ на медийни публикации;
5. анализ на вторична информация;
6. кутии за сигнали и предложения;

Анализът на състоянието на административното обслужване за 2022 год. е изготвен въз основа на обобщаване на информацията, оценките и препоръките, събрани чрез използването на отделните методи. Най-предпочитаният от потребителите на административни услуги метод за изразяване на мнение е чрез анонимна анкетна карта, което е предпоставка за обективност и безпристрастност. Попълнените анкетни карти се поставят в специално определени и обозначени за целта кутии, разположени на видно място в сградата на ОД „Земеделие“ – Хасково и в териториалните структури – ОСЗ. Анкетната карта включва осем въпроса, които изискват даването на оценка на организацията при предоставяне на услугите, поведението и отношението на служителите на ОД „Земеделие“-Хасково, тяхната компетентност и професионализъм, достъпност на информацията, спазване на сроковете и т.н. Потребителят избира отговор от няколко предложени, като това е предвидено с цел спестяване на време както за попълване, така и за обработка на резултатите. В анкетната карта е предвидено място за изразяване на мнения и препоръки в свободна форма.

Поставената от потребителите на административни услуги, предоставяни от ОД „Земеделие“ – Хасково, оценка на изследваните показатели е:

- по отношение на организацията на административното обслужване (достъп до ЦОА, обслужване на едно гише, работно време на администрацията) 49% от потребителите дават „отлична“ оценка, 46% - оценка „много добра“, 12% - „задоволителна“ и 3% - „по-скоро лоша“;
- за качеството на административните услуги (спазване на общи и собствени стандарти за качество), за 54% от потребителите то е „отлично“, за 31% - „много добро“, за 13% - „задоволително“ и за 2% „по-скоро лошо“;
- информацията за предоставяните административни услуги, нормативното им регламентиране, необходими документи (приложения), за 61% от потребителите е „отлична“ (достъпна, ясна, точна, пълна и разбираема), за 26% - много добра, за 9% - „задоволителна“ и за 1% - „по-скоро лоша“;
- 56% от анкетираните считат, че служителите на ОД „Земеделие“ – Хасково притежават квалификация, знания, умения и качества, обуславящи отлично обслужване при предоставяне на административни услуги, за 24% то е много добро, за 8% - задоволително и за 2% - по-скоро лошо;



Основните предложения и препоръки на потребителите са:

- ✓ скъсяване на времето за извършване на някои административни услуги;
- ✓ използването на опростени и лесни за попълване образци за заявяване на административните услуги;
- ✓ облекчаване на действащите процедури;
- ✓ разширяване възможността за предоставяне на услуги по електронен път;
- ✓ повишаване квалификацията и компетентността на служителите, които осъществяват административното обслужване;

Въз основа на обобщаването и анализирането на така получената информация се отчита, че администрацията на ОД „Земеделие“ - Хасково се справя много добре, дори отлично с възложените ѝ отговорности, по отношение на административното обслужване на физически и юридически лица.