



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Министерство на земеделието и храните
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 2023 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 бъде отчетена удовлетвореността от административното обслужване в ОД „Земеделие“ – Хасково и Общинските служби по земеделие на територията на област 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.

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 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). 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 2023 г. няма подадени устни заявления.

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;

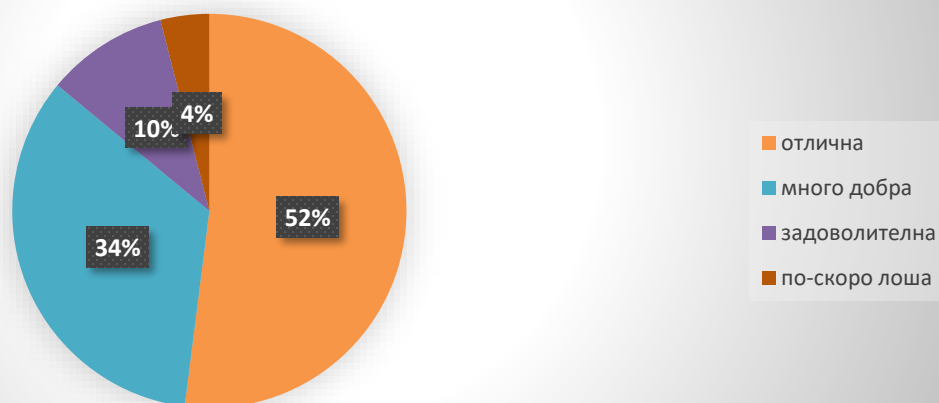
4. анализ на медийни публикации;
5. анализ на вторична информация;
6. кутии за сигнали и предложения;

Анализът на състоянието на административното обслужване за 2023 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.

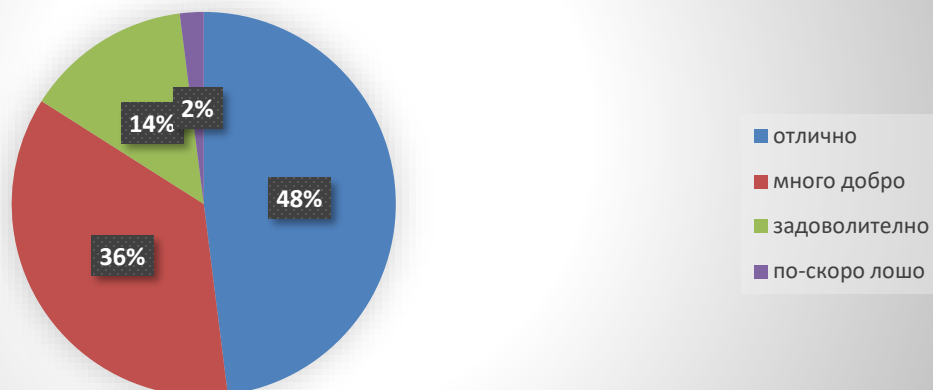
Поставената от потребителите на административни услуги, предоставяни от ОД „Земеделие“ – Хасково, оценка на изследваните показатели е:

- ✓ по отношение на организацията на административното обслужване (достъп до ЦОА, обслужване на едно гише, работно време на администрацията) 52% от потребителите дават „отлична“ оценка, 34% - оценка „много добра“, 10% - „задоволителна“ и 4% - „по-скоро лоша“;
- ✓ за качеството на административните услуги (спазване на общи и собствени стандарти за качество), за 48% от потребителите то е „отлично“, за 36% - „много добро“, за 14% - „задоволително“ и за 2% „по-скоро лошо“;
- ✓ информацията за предоставяните административни услуги, нормативното им регламентиране, необходими документи (приложения), за 57% от потребителите е „отлична“ (достъпна, ясна, точна, пълна и разбираема), за 28% - много добра, за 13% - „задоволителна“ и за 2% - „по-скоро лоша“;
- ✓ 62% от анкетираните считат, че служителите на ОД „Земеделие“ – Хасково притежават квалификация, знания, умения и качества, обуславящи отлично обслужване при предоставяне на административни услуги, за 21% то е много добро, за 14% - задоволително и за 3% - по-скоро лошо;

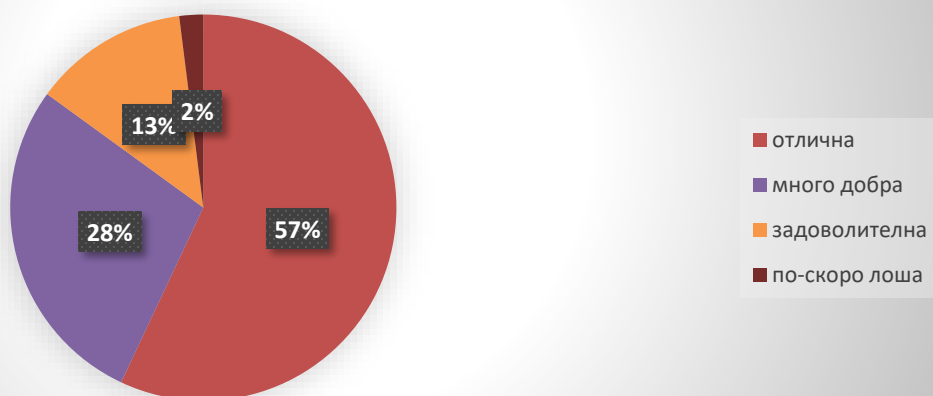
Организация на административното обслужване



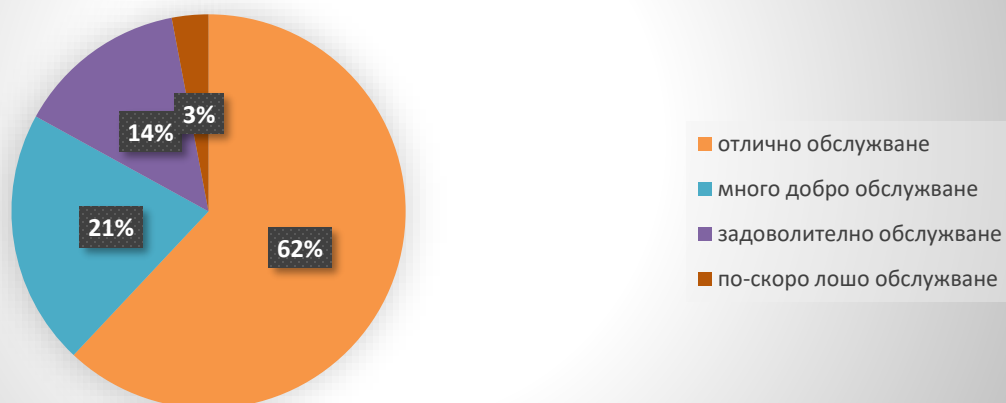
Качество на предоставяните административни услуги



Информация за предоставяните административни услуги



Компетентност и поведение на служителите в администрацията



Основните предложения и препоръки на потребителите са:

- облекчаване на действащите процедури;
- използването на опростени и лесни за попълване образци за заявяване на административните услуги;
- разширяване възможността за предоставяне на услуги по електронен път;
- въвеждане на допълнителни начини за заплащане на заявената административна услуга;

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.