



**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**  
**Министерство на земеделието, храните и горите**  
**Областна дирекция "Земеделие" - Хасково**



ОДОБРЯВАМ:

*/Венелин Асенов/*  
Директор на ОД „Земеделие“ - Хасково

## ДОКЛАД

за анализ и измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги в  
Областна дирекция „Земеделие“ - Хасково за 2019 г.

Докладът е изготвен в изпълнение на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване и с него ще бъдат отчетени резултатите за състоянието на административното обслужване в ОД „Земеделие“ – Хасково (ОДЗ – Хасково), предоставените административни услуги през 2019 година и целите на администрацията във връзка с административното обслужване.

Съгласно чл.7, ал.2 от Устройствения правилник на Областните дирекции земеделие, административното обслужване на физически и юридически лица е част от функциите на Дирекция „Административно-правно, финансово-стопанска дейност и човешки ресурси“. Организацията на административното обслужване в Дирекцията е регламентирана във Вътрешни правила за организация на административното обслужване, утвърдени със заповед № РД-09-39/ 28.02.2019 год. на Директора на ОДЗ - Хасково. Съгласно чл.21, ал.1 от Наредбата за административното обслужване, през 2019 година е разработена нова Харта на клиента и стандарти за административно обслужване, като целта е да се повиши достъпността и качеството на административните услуги и удовлетвореността на потребителите им. Тя е публикувана на официалната интернет страницата на ОДЗ - Хасково, на информационното табло на Дирекцията и в териториалните звена - Общинските служби по земеделие.

Административното обслужване в ОДЗ – Хасково се осъществява в обособено служебно помещение – деловодство. Работното му време съвпада с работното време на администрацията. ОДЗ - Хасково разполага с необходимата информационна и комуникационна техника за ефективно обслужване на потребителите на административни услуги. Въведената деловодна система за управление на документооборота (EVENTIS) съдейства за по-добрата организация на работата и облекчаване на процесите по предоставяне на административни услуги. За 2019 год. в системата EVENTIS са регистрирани 18 948 документа - заявления и допълнения към тях за предоставяне на административни услуги и административни актове за дейността на ОДЗ – Хасково.

В ОДЗ – Хасково се спазват задължителните стандарти за качество на административното обслужване, както и приетите собствени стандарти за административно обслужване – откритост и достъпност, безпристрастност, ефективност, обективност, бързина и процесуална икономия, противодействие на корупционни прояви. Предприемат се действия за повишаване качеството на услугите чрез повишаване професионалната квалификация на служителите. За постигане на високо качество на административното обслужване, на потребителите се предоставя информация по всички налични канали за достъп. Основен

източник на актуална информация е интернет страницата на ОДЗ. Информация се предоставя на място в деловодството, по телефон и като общо запитване на електронен адрес: <https://www.mzh.government.bg/ODZ-Haskovo/bg/QandA.aspx>. Потребителите могат да използват и електронен адрес ODZG\_Haskovo@mzh.government.bg, който дава възможност на граждани и организации по електронен път да подават и получават документи подписани с универсален електронен подпис, включително заявяване на административни услуги.

През изминалия отчетен период - 2019 год., ОДЗ - Хасково се присъедини към Системата за сигурно електронно връчване. Електронното връчване (е-връчване) позволява изпращане и /или получаване и съхраняване на електронни документи за/ от публични органи, физически и юридически лица. Комуникацията чрез системата за е-връчване замества класическия метод за доставка на писма. Системата за сигурно електронно връчване удостоверява време на изпращане и време на получаване на документите, гарантира сигурност, защитеност и доказателствена тежест на комуникацията.

Административните услуги, извършвани от ОДЗ – Хасково, са вписани в Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА), раздел „Регистър на услугите“. Това осигурява възможност за създаване на по-добра организация и по-голяма отчетност на административното обслужване, както и подпомага тяхната стандартизация и процесите по тяхното предоставяне. Ежегодно дирекция „АПФСДЧР“ отчита състоянието на административното обслужване в Дирекцията, като попълва информация в съответния раздел на Годишния доклад за състоянието на администрацията.

За 2019 год. ОДЗ – Хасково и териториалните ѝ звена - Общинските служби по земеделие са издали над 26 400 документа/ удостоверения на физически и юридически лица по заявяваните 21 вида специализирани административни услуги. Най - използваният начин за заявяване на административни услуги от потребителите е на гише, чрез лицензиран пощенски оператор и на обикновена, електронна поща. През 2019 г. няма подадени устни заявления.

За 2019 год. от експертите в ОДЗ – Хасково са изготвени 134 броя отговори до заявителите. В по-голямата си част запитванията са относно правомощия на ОДЗ – Хасково, уредени в ЗСПЗЗ и ППЗСПЗЗ, свързани с процесите по възстановяване на земеделски земи, нарушени права на собственици и ползватели на земеделски имоти, за статута на имоти – държавна и частна собственост.

През 2019 год. по реда на Административнопроцесуалния кодекс (АПК), са регистрирани 48 броя жалби. Образувани са три съдебни производства по издадени от ОДЗ – Хасково индивидуални административните актове.

С цел подобряване качеството на административното обслужване, в ОДЗ - Хасково са създадени следните механизми за обратна връзка и изследване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

- на място, в деловодството на ОДЗ – Хасково и Общинските служби по земеделие, където потребителят може да изкаже похвала или да подаде устен сигнал за неудовлетвореност от предоставеното му административно обслужване;
- на обявения телефонен номер за контакт с ОДЗ – Хасково на който може да бъде подаден сигнал във връзка с качеството на административното обслужване;
- изпращане на конкретен сигнал за неудовлетвореност от предоставено административно обслужване по поща, факс или на електронния адрес на Дирекцията;
- чрез попълване на Анкетна карта за проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги;

Анализът на състоянието на административното обслужване за 2019 год. е изготвен въз основа на обобщаване на информацията от постъпили устно мнения и препоръки на място в деловодството на ОДЗ – Хасково, сигнали по телефона и попълнени анкетни карти. Основно потребителите засягат въпроси свързани с бързината на обслужване, достъпността на информацията, спазването на сроковете за предоставяне на услугата и др. Основните предложения и препоръки на потребителите са за: скъсяване на времето за извършване на някои административни услуги, повече достъпност и пълнота на предоставяната информация, разширяване възможността за предоставяне на услуги по електронен път.

Въз основа на обобщаването и анализирането на така получената информация се отчита сравнително високо ниво на удовлетвореност от работата на служителите, обслужващи потребителите на административни услуги, както в ОДЗ – Хасково, така и в териториалните ѝ звена.

През 2020 год. поставените пред ОДЗ - Хасково цели и задачи за подобряване на административното обслужване са:

- модернизация на административното обслужване, чрез прилагане на информационни технологии за електронизация на административните услуги;
- административно обслужване в съответствие с мерките за промяна и подобряване на административното обслужване, посочени в Решение № 704 на Министерския съвет от 2018 год.;
- осигуряване на онлайн достъп до образци на документи, чрез редовно актуализиране на публикуваните на интернет страницата на ОДЗ - Хасково бланки;
- актуализация на Хартата на клиента и стандартите за административно обслужване, съгласно утвърдените общи задължителни стандарти за качество на административното обслужване, приети с Постановление № 14 от 29 януари 2020 г. на Министерския съвет за изменение и допълнение на Наредбата за административно обслужване, (обн. ДВ, бр. 9 от 31.01.2020 г.);
- повишаване квалификацията и компетентността на служителите, които осъществяват административното обслужване;

Изготвил:

Р. Демирева  
гл. юристконсулт в ОДЗ – Хасково

Съгласувал:

В. Делчева  
директор Д-я „АПФСДЧР“ при ОДЗ – Хасково