



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

ОДОБРЯВАМ: /П/
*/Златка Господинова/
Директор на ОД „Земеделие“ - Хасково*

ДОКЛАД

за анализ и измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги в
Областна дирекция „Земеделие“ - Хасково за 2021 г.

Годишният доклад за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги е изготвен в съответствие с разпоредбата на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване и с него ще бъдат отчетени предоставените през 2021 година административни услуги, както и поставената оценка за административното обслужване в ОД „Земеделие“ – Хасково.

Организацията на административното обслужване в ОД „Земеделие“ - Хасково и Общинските служби по земеделие е съобразно принципите, установени в Закона за администрацията, Административнопроцесуалния кодекс /АПК/, Наредбата за административното обслужване, Харта на клиента и стандарти за административно обслужване и Вътрешните правила за организация на административното обслужване. В Хартата на клиента и Вътрешните правила за организация на административното обслужване са посочени спазваните стандарти за качество на административното обслужване, както и възможностите за подаване на сигнали, предложения и жалби във връзка с проблеми при осъществяването му. На официалната интернет страница на ОД „Земеделие“ – Хасково е налична информация и образци на заявления за предоставяните административни услуги, както и информация за различните начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/ или електронен път, с платежна карта (при наличие на терминално устройство ПОС) и/ или в брой. Чрез линк за бърз достъп са достъпни Регистъра на услугите в Интегрираната информационна система на държавната администрация, Платформата за достъп до обществена информация, Системата за сигурно електронно връчване, Портала за обществени консултации на МС.

Административното обслужване в ОДЗ – Хасково и Общинските служби по земеделие се осъществява в обособено служебно помещение – център за административно обслужване. Въведена е деловодна система за управление на документооборота (EVENTIS) За 2021 год. в системата EVENTIS са регистрирани 13 728 - заявления и допълнения към тях за предоставяне на административни услуги и административни актове за дейността на ОДЗ – Хасково. Най - използваният начин за заявяване на административни услуги от потребителите е на гише, чрез лицензиран пощенски оператор и на обикновена, електронна поща. През 2021 г. няма подадени устни заявления.

СПРАВКА
за извършени дейности/ административни услуги от ОДЗ и ОСЗ
в периода - 01 януари 2021 год. до 31 декември 2021 год.

КККР (КВС)		Промяна предназначение на земеделски земи решения - брой	Регистрирани земеделски стопани - брой	Регистрирани договори за наем, аренда - брой	Регистрирани в ИСАК заявления за подпомагане – Кампания 2021	Процедури по 37 в от ЗСПЗЗ за стопанската 2020/2021 г.			ДФФ			
издадени скици скици - проекти заверени скици - брой	други брой					доброволни споразумения - брой	служебни разпределения - брой	издадени заповеди общо брой	проверени имоти брой	заповеди по чл. 34 ал. 8 от ЗСПЗЗ - брой	брой	проведен и търгове
7571	8501	16	5811	64417	9037	243	15	257	6405	0	4	63

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

1. извършване на анкетни проучвания – хартиена анкетна карта,;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;

Анализът на състоянието на административното обслужване за 2021 год. е изготвен въз основа на обобщаване на информацията, оценките и препоръките, събрани чрез използването на отделните методи. Резултатите от проучването са представени в табличен и графичен вид.

I. Организация на административното обслужване

поставена оценка	потребители на адм. услуги
отлична	48 %
много добра	39 %
задоволителна	11%
по-скоро незадоволителна	2%



II. Качество на административното обслужване

поставена оценка	потребители на адм. услуги
отлично	54 %
много добро	40 %
задоволително	3 %
по-скоро незадоволително	3 %



III. Предоставяне на информация за предлаганите административни услуги

поставена оценка	потребители на адм. услуги
отлична	62 %
много добра	31 %
задоволителна	5 %
по-скоро незадоволителна	2 %



IV. Компетентност и поведение на служителите в администрацията

поставена оценка	потребители на адм. услуги
отлична	43 %
много добра	35 %
задоволителна	8 %
по-скоро незадоволителна	4 %

Компетентност и поведение на служителите в администрацията



Основните предложения и препоръки на потребителите са: разширяване възможността за предоставяне на услуги по електронен път, скъсяване на времето за извършване на някои административни услуги, промени в нормативната уредба за намаляване броя на документите, приложения към административните преписки.

Въз основа на обобщаването и анализирането на така получената информация се отчита високо ниво на удовлетвореност от административното обслужване, както в ОД „Земеделие“ – Хасково, така и в териториалните ѝ звена.

Предприети действия за подобряване на административното обслужване в резултат на обратната връзка от потребителите:

- ✓ електронен обмен на документи чрез СЕОС и Системата за сигурно електронно връчване на документи;
- ✓ участие на служители от ОД „Земеделие“ – Хасково в обучения в ИПА и в специализирани обучения, организирани от МЗм.;
- ✓ извличане на информация от регистрите на първичните администратори на данни в средата за междурегистров обмен (Regix);