



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Министерство на земеделието, храните и горите
Областна дирекция “Земеделие” - Хасково

ОДОБРЯВАМ: /П/

*/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 2020 г.

Докладът е изготвен в изпълнение на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване и с него ще бъдат отчетени предоставените административни услуги през 2020 година и оценката на удовлетвореността на потребителите на административни услуги в ОД „Земеделие“ – Хасково.

Административното обслужване в ОД „Земеделие“ - Хасково и Общинските служби по земеделие се осъществява при спазване на 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. 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 за достъп до административните услуги и информация за тях;
- 3.спазване на общите стандарти за качество на административното обслужване;
- 4.надеждна обратна връзка;
- 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.възможност за различни 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.

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 2020 год. в системата EVENTIS са регистрирани 13 623 - 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 2020 г. няма подадени устни заявления.

СПРАВКА

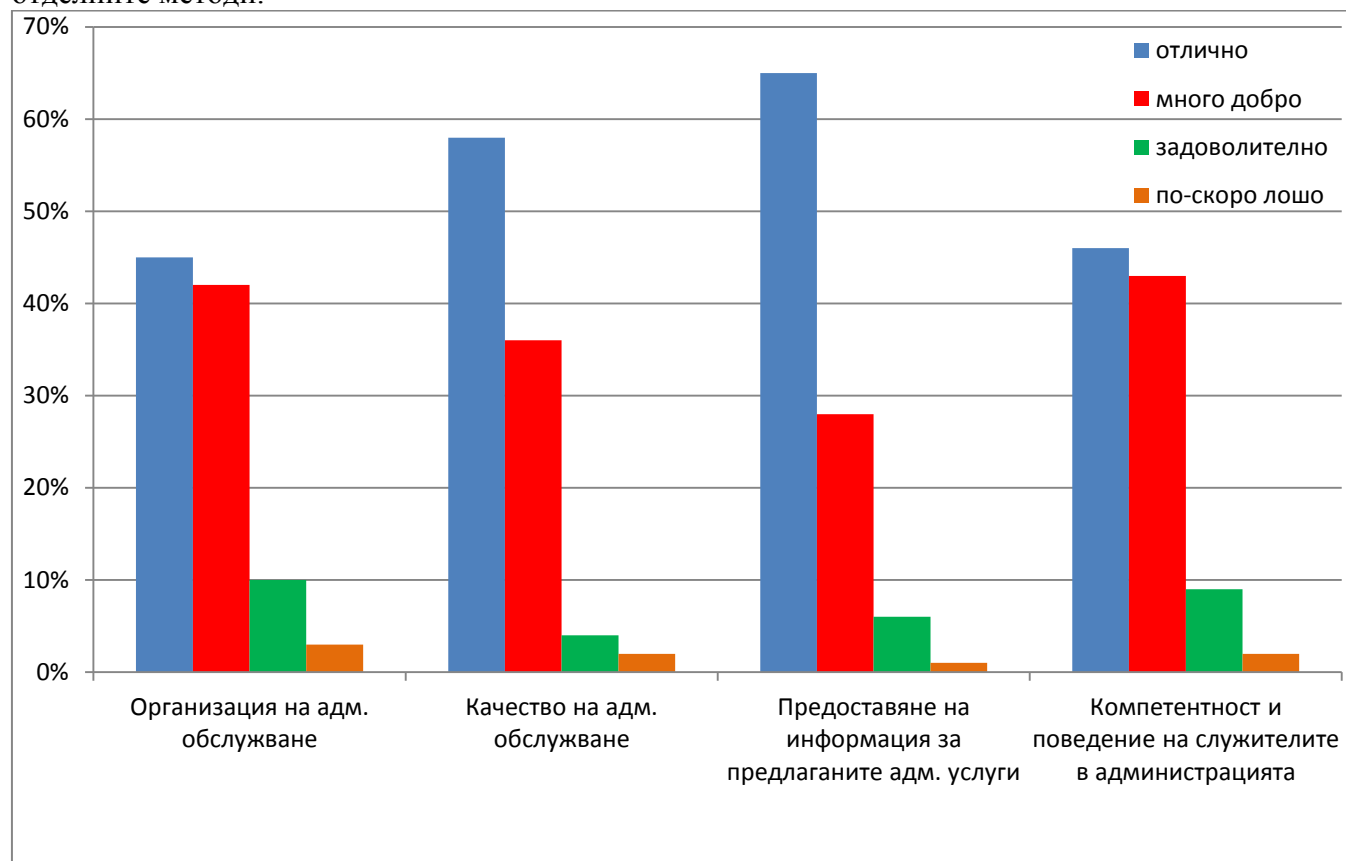
за извършени дейности/административни услуги от ОДЗ и ОСЗ
в периода - 01 януари 2020 год. до 31 декември 2020 год.

КККР (КВС)		Промяна предназначение на земеделски земи решения - брой	Регистрирани земеделски стопани - брой	Регистрирани договори за наем, аренда - брой	Брой поддени заявления за акциз в/у газьола	Процедури по 37 в от ЗСПЗЗ за стопанската 2020/2021 г.			ДФФ			
издадени скици - проекти скици - проекти заверени скици - брой	други брой					доброволни споразумения - брой	служебни разпределения - брой	издадени заповеди общо брой	проверки за състоянието на ДПФ		проведени търгове	
						проверени имоти брой	заповеди по чл. 34 ал. 8 от ЗСПЗЗ - брой	брой	сключени договори брой			
6312	9047	36	5367	2701	675	236	6	257	9748	0	5	49

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;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. извършване на наблюдения по метода "таен клиент";
4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. анализ на медийни публикации.

Анализът на състоянието на административното обслужване за 2020 год. е изготвен въз основа на обобщаване на информацията, оценките и препоръките, събрани чрез използването на отделните методи.



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

- по отношение на организацията на административното обслужване, 45% от потребителите дават отлична оценка, 42% - оценка много добра, 10% - задоволителна и 3% - по-скоро лоша;
- за качеството на административните услуги, за 58% от потребителите то е отлично, за 36% - много добро, за 4% - задоволително и за 2% по-скоро лошо;
- информацията за предоставяните административни услуги, нормативното им регламентиране, необходимите документи (приложения), за 65% от потребителите е отлична (ясна, точна, пълна и разбираема), за 28% - много добра, за 6% - задоволителна и за 1% - по-скоро лоша;
- 46% от анкетираните считат, че служителите на ОД „Земеделие“ – Хасково притежават квалификация, знания, умения и качества, обуславящи отлично обслужване при предоставяне на административни услуги, за 43% то е много добро, за 9% - задоволително и за 2% - по-скоро лошо;

Основните предложения и препоръки на потребителите са: по-широко прилагане на информационни технологии за електронизация на административните услуги, скъсяване на времето за извършване на някои административни услуги, 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 високо ниво на удовлетвореност от работата на служителите, обслужващи потребителите на административни услуги, 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:

- ✓ участие на служители от ОД „Земеделие“ – Хасково в специализирани обучения, организирани от МЗХГ;
- ✓ периодични указания и разяснения във връзка със спазване принципите и общите стандарти за качество на административното обслужване;
- ✓ електронен обмен и извличане на информация от регистрите на първичните администратори на данни в средата за междурегистров обмен (Regix);
- ✓ осигурен достъп до Системата за сигурно електронно връчване на документи;
- ✓ подобряване на достъпа до административни услуги за хора с увреждания;