



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 2024 г.

Докладът е изготвен в изпълнение на изискванията на чл.24, ал.8 от Наредбата за административното обслужване (Наредбата) и описва създадените в ОД „Земеделие“ - Хасково възможности за обратна връзка с потребителите чрез използване и прилагане на утвърдените с Наредбата методи за обратна връзка, извършените анализи на резултатите от получената информация от обратната връзка и от измерване на удовлетвореността, както и предприетите действия за повишаване качеството на административното обслужване.

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. 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. Степента на удовлетвореност на потребителите е един от основните критерии за оценка и анализ на ефективността от функционирането на всяка администрация.

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 в ОД „Земеделие“ – Хасково, Стандартите за административно обслужване в ОД „Земеделие“ – Хасково и Хартата на клиента, утвърдени със заповед № РД-04-20/ 27.02.2023 год. на Директора на ОД „Земеделие“ – Хасково. Административното обслужване в Дирекцията се извършва при спазване на следните принципи:

1. Равнопоставено отношение към всички потребители;
2. Осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване;
3. Създаване и популяризиране на стандарти за качество на административното обслужване;
4. Координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;

5. Периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;

6. Осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги и за осъществяване на административно обслужване;

7. Служебно събиране на информация и доказателствени средства;

8. 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 - ОСЗ). 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 броят на документите получени/ изпратени чрез СЕОС. През 2024 г. няма подадени устни заявления.

СПРАВКА

за извършени административни услуги от ОД „Земеделие“ - Хасково и ОСЗ
за периода 01.01.2024 г. - 31.12.2024 г.

Административна услуга	брой извършени
Въвеждане на промени в регистъра на собствениците и в регистъра на имотите	2804
Издаване на удостоверение за характеристики на имоти, необходими за определяне на данъчната им оценка	2448
Изготвяне на скица на имот	4234
Преработване на парцеларен план на стопански двор	3
Издаване на решение за промяна предназначението на земеделски земи за неземеделски нужди с площ до 50 дка - НТП	31
Изработване на скица-проект за делба, разделяне или обединяване на имоти	2
Регистриране на договори за аренда и наем, и издаване на талон за регистрация	28005
Регистриране на заявления за подпомагане на земеделски стопани по схемите за директни плащания	4772
Издаване на акт за категоризиране на земеделски земи	90
Регистрация на земеделски стопани	4787
Издаване на препис от решение на поземлена комисия или Общинска служба по земеделие	1068
Извършване на технически прегледи на земеделската и горска техника, превозните средства и машините за земни работи	6691
Регистрация на земеделската и горска техника, превозните средства и машините за земни работи	1237

Издаване на удостоверение за вписване в базата данни на нов обект за съхранение на зърно	3
Издаване на становище за строителство в земеделските земи без промяна на предназначението им	13
Издаване на разрешение за изкупуване на суров тютюн	2
Регистрация на тютюнопроизводители	1787
Регистрация на племенни и репродуктивни пчелини за производство на елитни и племенни пчелни майки и отводки (рояци)	4
Регистрация на розопроизводители, розопреработватели и обекти за производство на продукти от цвят на маслодайна роза	2
Изготвяне на протоколи за установяване на цети вследствие на природни бедствия или неблагоприятни климатични условия	68
Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП 3)	2
общо	58053

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

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;
6. анализ на вторична информация;
7. кутии за сигнали и предложения;

Анализът на състоянието на административното обслужване за 2024 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 попълване на анонимна анкетна карта. В съответствие с разпоредбите на Наредбата и приетата от Министерски съвет Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите е разработена анкетна карта, съдържаща 13 (тринадесет) 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. Анкетата е анонимна, което е допълнителен стимул за потребителите на административни услуги, да изразят свободно своето мнение.

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.

ОД „Земеделие“ – Хасково и Общинските служби по земеделие на територията на област Хасково предоставят тридесет и три вида административни услуги. Потребителите на административни услуги разчитат на контакта със служителите в ЦАО и експертите в ОД „Земеделие“ – Хасково и Общинските служби по земеделие, както и на справки по телефона. Провеждането на консултации със служителите е ценен източник на обратна връзка от гражданите, в резултат на която се идентифицират редица области за подобрене и промяна в предоставяното административно обслужване.

Всички въпроси, предложения и сигнали се докладват на ръководителите на съответните структури и/ или на Директора на ОД „Земеделие“ – Хасково и се обсъждат и анализират на работни срещи. В резултат на това се предприемат мерки за промяна в процесите по обслужване, както и по отношение поведението на служителите към гражданите, с цел повишаване качеството на обслужване.

Методът анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали се прилага за оптимизиране организацията на работа и административното обслужване, чрез анализ на:

- постъпили в ОД „Земеделие“ - Хасково сигнали и предложения във връзка с административното обслужване, съгласно глава осма от АПК;
- постъпили жалби във връзка с професионалното поведение на служителите;
- постъпили похвали и положителни отзиви за административното обслужване.

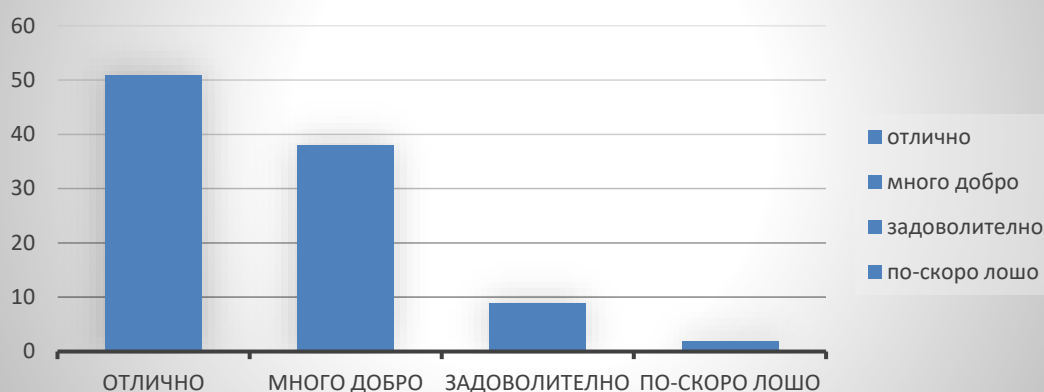
През 2024 г. в ОД „Земеделие“ – Хасково не са постъпвали сигнали и предложения относно поведение и/ или обстоятелство, свързано с административното обслужване, по смисъла на глава осма от АПК. Не са входиран и жалби в тази област.

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

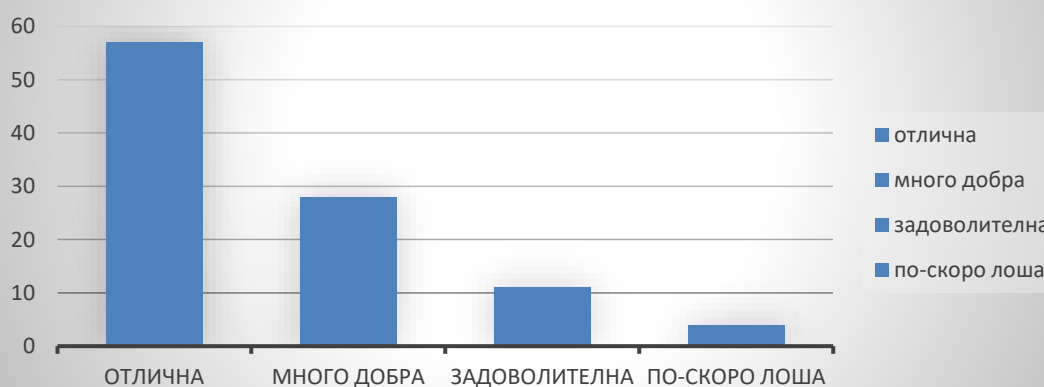
- по отношение на организацията на административното обслужване (достъп до ЦОА, обслужване на едно гише, работно време на администрацията) 49% от потребителите дават „отлична“ оценка, 36% - оценка „много добра“, 12% - „задоволителна“ и 3% - „по-скоро лоша“;
- за качеството на административните услуги (спазване на общи и собствени стандарти за качество), за 51% от потребителите то е „отлично“, за 38% - „много добро“, за 9% - „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 11% - „задоволителна“ и за 4% - „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 18% - задоволително и за 2% - по-скоро лошо;



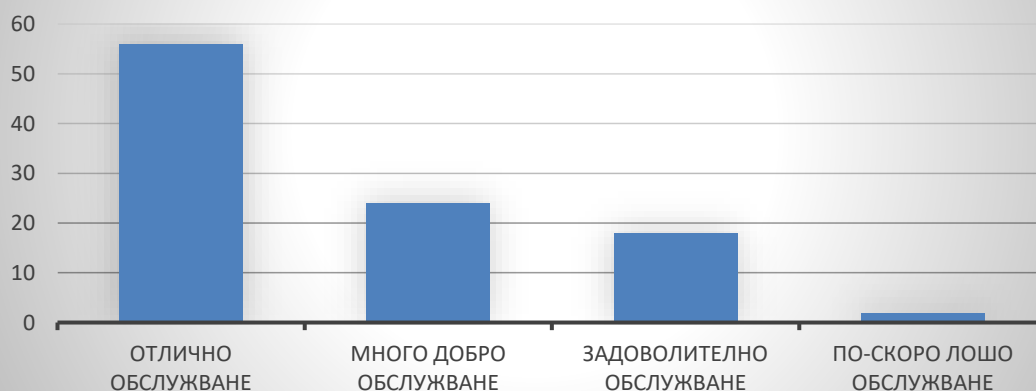
Качество на предоставяните административни услуги



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.

През 2025 год. ОД „Земеделие“ –Хасково ще продължи да насърчава предоставянето на обратна връзка с потребителите на административни услуги и да търси тяхното мнение, ще продължи да прилага механизмите за обратна връзка и при осъществяване на мониторинг, контрол и подобряване на дейностите, да гарантира на гражданите високо ниво на административно обслужване.