



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

Рег. № РД-08-5/ 26.03.2026 г.

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 2025 г.

Докладът е изготвен в изпълнение на изискванията на чл.24, ал.8 от Наредбата за административното обслужване (Наредбата) и с него ще бъде отчетена удовлетвореността от административното обслужване в ОД „Земеделие“ – Хасково и Общинските служби по земеделие на територията на област Хасково. Докладът описва и 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.

Проучването има за цел 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:

- Равнопоставено отношение към всички потребители;
- Осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване;
- Създаване и популяризиране на стандарти за качество на административното обслужване;
- Координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;
- Периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;
- Осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги и за осъществяване на административно обслужване;
- Служебно събиране на информация и доказателствени средства;
- 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 2025 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 Вътрешните правила за организация на административното обслужване в ОД „Земеделие” – Хасково, Стандартите за административно обслужване в ОД „Земеделие” – Хасково и Хартата на клиента:

- извършване на анкетни проучвания;
- провеждане на консултации със служителите;
- анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
- анализ на медийни публикации;
- анализ на вторична информация;
- кутии за сигнали и предложения;

Анализът на състоянието на административното обслужване за 2025 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 четири 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;

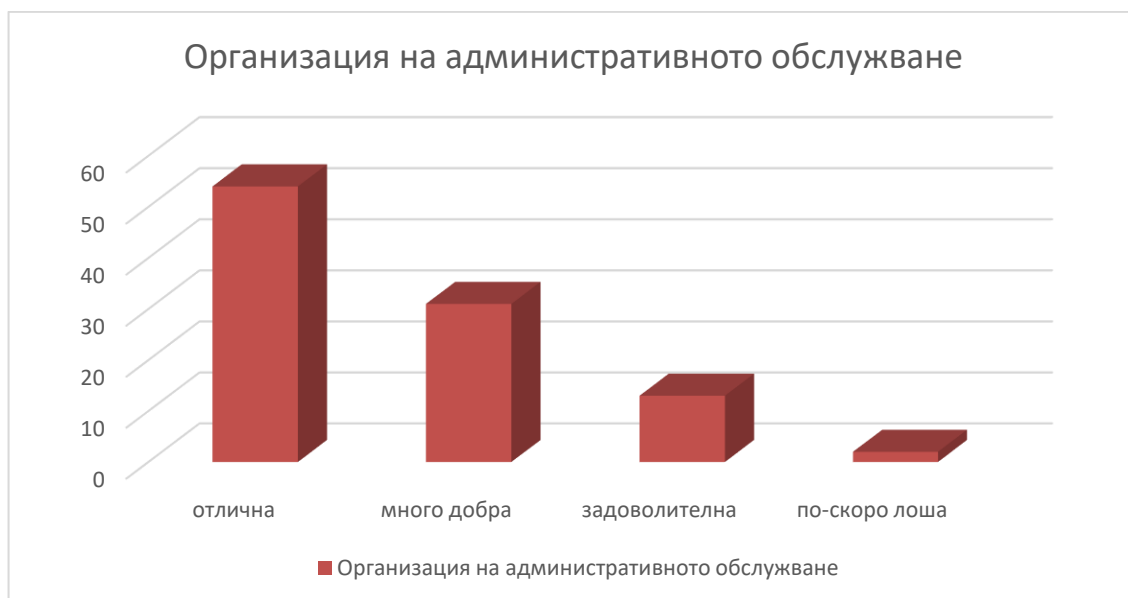
- постъпили жалби във връзка с професионалното поведение на служителите;

- постъпили похвали и положителни отзиви за административното обслужване.

През 2025 г. в ОД „Земеделие“ – Хасково има постъпили три сигнала относно обстоятелство, свързано с административното обслужване, по смисъла на глава осма от АПК. Не са депозирани жалби относно поведение на служители от ЦАО 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) 54% от потребителите дават „отлична“ оценка, 31% - оценка „много добра“, 13% - „задоволителна“ и 2% - „по-скоро лоша“;



- ✓ за качеството на административните услуги (спазване на общи и собствени стандарти за качество), за 48% от потребителите то е „отлично“, за 41% - „много добро“, за 7% - „задоволително“ и за 4% „по-скоро лошо“;



- ✓ информацията за предоставяните административни услуги, нормативното им регламентиране, необходимите документи (приложения), за 60% от потребителите е „отлична“ (достъпна, ясна, точна, пълна и разбираема), за 25% - много добра, за 13% - „задоволителна“ и за 2% - „по-скоро лоша“;



- ✓ 53% от анкетираните считат, че служителите на ОД „Земеделие“ – Хасково притежават квалификация, знания, умения и качества, обуславящи отлично

обслужване при предоставяне на административни услуги, за 27% то е много добро, за 15% - задоволително и за 5% - по-скоро лошо;



Основните предложения и препоръки на потребителите са:

- облекчаване на действащите процедури по заявяване на административни услуги;
- разширяване възможността за предоставяне на услуги по електронен път;
- въвеждане на допълнителни начини за заплащане на заявената административна услуга;
- разширяване обхвата на получаваната по служебен път информация, необходима за процеса по издаване на административните актове;

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 2026 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.