**ГОДИШЕН ДОКЛАД**

**на**

**Областна дирекция „Земеделие“ -Ловеч**

**за**

**Оценка на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване през 2022г.**

**I. УВОД**

Настоящият доклад е изготвен в изпълнение на чл.24, ал.6, 7 и 8 от Наредбата за административното обслужване и Вътрешни правила за организацията на административното обслужване на граждани и юридически лица в ОД „Земеделие“ Ловеч, утвърдени със заповед № РД-04-70/19.05.2020г. на директора на дирекцията. Като отчита изискванията на Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, докладът включва информация за методите за обратна връзка от потребителите на административни услуги, предоставяни от ОД „Земеделие“ Ловеч (ОДЗ) и Общинските служби по земеделие, както и изводите от проведеното изследване на удовлетвореността им.

Измерването и анализирането на удовлетвореността на потребителите на административни услуги имат за цел:

* Да се улеснят потребителите при получаване на професионална консултация за видовете административни услуги, за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка от тях и за регламентираните срокове;
* Да се предостави надеждна обратна връзка от потребителите на административни услуги като се усъвършенстват механизмите за това;
* Да се подобри достъпа до административните услуги и да се повиши качеството на административното обслужване.

Организацията на административното обслужване в ОД „Земеделие“ Ловеч е уредена с Вътрешни правила за организацията на административното обслужване на граждани и юридически лица в ОД „Земеделие“ Ловеч и се осъществява при спазване на принципите за:

* равнопоставено отношение към всички потребители;
* осигуряване на пълна информация за актовете, адм. услуги и действията, издавани или извършвани при осъществяване на административното обслужване;
* създаване и популяризиране на стандарти за качество на адм. обслужване;
* координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на адм. обслужване;
* периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;
* служебно събиране на информация и доказателствени средства;
* осигуряване на различни форми и начини на заявяване на административни услуги;
* осигуряване на различни начини на плащане на дължими такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта или в брой.

Областната дирекция и общинските служби по земеделие предоставят общо 52 административни услуги, които са вписани в Регистъра на услугите, част от Интегрираната информационна система на държавната администрация.

Потребителите на административни услуги контактуват с администрацията на ОДЗ чрез Центъра за административно обслужване(ЦАО), находящ се в сградата на областен управител Ловеч, ет.7, стая 702, намираща се на комуникативно място, в централната зона на гр. Ловеч, достъпна с обществен транспорт.

По отделните направления на дейност на ОДЗ през 2022г. са обработени общо 5230 документа-молби, писма, заявления, жалби, вътрешни документа и др. от и към граждани, администратори и държавни институции от които 2600бр. входяща кореспонденция, 1400 изходящи и 1230 вътрешни документа. Общият брой на извършени административни услуги от Общинските служби по земеделие е 6725бр.

**II. Измерване удовлетвореността на потребителите-методи, данни и резултати.**

За измерване удовлетвореността на потребителите са отчетени преобладаващата част от задължителните методи за обратна връзка съгласно чл.24, ал.2 и ал.3 от Наредбата за административното обслужване, а именно:

* извършване на анкетни проучвания;
* провеждане на консултации със служителите;
* извършване на наблюдения по метода „таен клиент“
* анализ на сигнали, предложения жалби и похвали;
* анализ на медийни публикации.

1. **Извършване на анкетни проучвания**.

Основният метод за измерване на удовлетвореността на потребителите използван от ОДЗ е извършване на анкетни проучвания. Анкетните карти, изготвени от ОДЗ са изцяло съобразени с указанията, дадени в Методология за измерване на удовлетвореността на гражданите от административното обслужване. В анкетните карти има въпроси, свързани с:

* Достъпност на мястото за обслужване;
* Време за обслужване;
* Достъпност на услугата по различни канали;
* Разходи, свързани с услугата;
* Срокове за предоставяне на административните услуги;
* Оценка на качеството на административното обслужване;
* Отношение на служителите;
* Предложения и препоръки за подобряване на административното обслужване;
* Корупционни прояви на служителите от ОДЗ и ОСЗ.

Областна дирекция „Земеделие“ Ловеч и Общинските служби по земеделие са предоставили възможност на гражданите да попълват ежедневно анонимна „Анкетна карта за проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от Областна дирекция „Земеделие“ Ловеч и общинските служби по земеделие“. Анкетните карти могат да бъдат ползвани на хартиен носител или по електронен път. Формулярът е достъпен на място в деловодството на ОДЗ и ОСЗ и на сайта на дирекцията. След попълване се поставя в Кутия за сигнали, жалби и предложения, която е на разположение в дирекцията и ОСЗ. През 2022г. са попълнени на място в центровете за административно обслужване в ОДЗ и ОСЗ общо 45 броя анкетни карти.

Обобщение от анкетно проучване за административното обслужване през 2023г.

Обобщение на въпрос №1, касаещ до каква степен се счита, че достъпа до ОД „Земеделие“ – Ловеч и ОСЗ е бил лесен и удобен?

* Като отговор с най- голям процент е посочен отговор № 1 със 73%

Обобщение на анкетно проучване за удовлетвореността на потребителите на административни услуги предоставени от ОД „Земеделие“- Ловеч и Общинските служби по земеделие.

Обобщение на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване през 2022г.

Обобщение на въпрос №1, до каква степен потребителите считат че достъпа е бил лесен и удобен?

* С най-голям процент 70% е посочен, като отговор че достъпа е бил лесен и удобен.

Обобщаване на въпрос №2 „До каква степен потребителя е доволен от бързината на обслужването?“

* Като отговор с най-голям процент е посочен „много доволен“ – 58%.

Обобщение на въпрос №3 „До каква степен потребителите са доволни от възможността за използване на различни канали за достъп до администрацията за предоставяне на услугата (телефон, факс, електронна поща, на място)?“

* Като отговор с най-голям процент е посочен „много доволен“ – 55%

Обобщение на въпрос №4 „До каква степен потребителя е доволен от получената информация (ясна, точна, разбираема) и качеството на търсения резултат?“

* Като отговор с най-голям процент е посочен „много доволен“ - 70%

Обобщение на въпрос №5 „До каква степен потребителя счита, че служителя е бил любезен и учтив?“

* Като отговор с най-голям процент е посочен „напълно съгласен“ – 75%

Обобщение на въпрос №6 „Какъв е предпочитания начин на заплащане на услугата?“

* Като отговор с най-голям процент е посочен „В брой“ – 50%

Обобщение на въпрос №7 „До каква степен потребителя счита, че е получил резултата от услугата в определеното време за извършването и?

* Като отговор с най-голям процент „напълно съгласен“ – 69%

Обобщение на въпрос №8, до каква степен потребителя счита, че цената на услугата която заплаща заслужава стойността си?

* Като отговор с най-голям процент „съгласен“ – 46%

Обобщение на въпрос №9, как потребителя е оценил удовлетвореността си от предоставените му административни услуги?

* Като отговор е посочен с най-голям процент „ Много доволен“ – 90%

Обобщение на въпрос №10, кой аспект от обслужването потребителя смята, че най-много се нуждае от подобрение?

* Като отговор с най висок процент е посочен „ няма нужда от подобрение“ – 60%

Обобщение на въпрос №11 „ Сблъсквали ли сте се с явлението корупция в качеството си на потребител на административни услуги в ОД „Земеделие“ – Ловеч и Общинските служби по земеделие?“

* Като отговор с най-висок процент е посочен „НЕ“ – 100%

1. **Провеждане консултации със служителите.**

Като метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите се използват основно възприятията и впечатленията на служителите, които контактуват ежедневно с потребителите в хода на осъществяване на административното обслужване.

Провеждането на консултации със служителите, ангажирани с предоставянето на административни услуги по отделните направления на дейност на ОД „Земеделие“ Ловеч и общинските служби по земеделие е постоянен процес. В консултациите участват служителите от центровете на административно обслужване(„Деловодство), служителите предоставящи справки за движението по постъпили жалби, сигнали, въпроси и движението на преписките, експертите ангажирани с административните производства.

Като цяло преките впечатления на служителите, ангажирани с административното обслужване са, че потребителите на административни услуги са доволни от представяното качество на обслужването.

1. **Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“.**

И през 2022г. методът „таен клиент“ не е приложен поради невъзможността за осигуряване на „анонимност“ на тайния клиент с оглед малката численост на персонала на ОДЗ.

1. **Анализ на сигнали, предложения жалби и похвали.**

До ЦАО в сградата на областен управител, ул. „Търговска“43, ет.7, стая 702, както и във всички общински служби по земеделие са поставени кутии за мнения, коментари, сигнали и оплаквания. През 2022г. чрез този канал за измерване удовлетвореността на потребителите не е постъпил нито един сигнал, предложение, жалба, похвали. Постъпилите похвали относно административното обслужване са в устен вид.

Независимо от това поради различните канали за комуникация, които ОДЗ е осигурила за взаимодействие с потребителите(консултации на място, запитвания по телефона и интернет страницата на дирекцията) информация за нивото на удовлетвореност се получава регулярно.

1. **Анализ на медийни публикации.**

През 2022г. не са констатирани медийни публикации в публичното пространство, свързани с административното обслужване на ОДЗ. Обичайно обект на медийно отразяване е самата дейност на Областните дирекции земеделие.

**III. Изводи**

1. Към момента в ОД „Земеделие“ Ловеч има изградена добра система за комуникация, предлагаща разнообразни методи за получаване на обратна връзка от потребителите на административното обслужване- адрес за традиционна поща, електронна поща, стационарни телефони, достъп чрез системата за електронен обмен на съобщения, Системата за сигурно електронно връчване, официална интернет страница.
2. Не са констатирани забавяния в комуникацията с различните заинтересовани страни.
3. Заявените административни услуги са изпълнени в нормативно определените срокове.
4. 90% от анкетираните са оценили удовлетвореността от представените административни услуги като много доволни.
5. Няма получени оплаквания за допуснати неточности от служителите при извършване на административното обслужване.