**УТВЪРЖДАВАМ:**

**АНДРИАНА МЛАДЕНОВА**

**ДИРЕКТОР НА ОД „ЗЕМЕДЕЛИЕ“ ЛОВЕЧ**

**ГОДИШЕН ДОКЛАД**

**на**

**Областна дирекция „Земеделие“ -Ловеч**

**за**

**Оценка на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване през 2024г.**

**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 2024г. са обработени общо 8075 документа-молби, писма, заявления, жалби, вътрешни документа и др. от и към граждани, администратори и държавни институции от които 4360бр. входяща кореспонденция, 2047 изходящи и 1668 вътрешни документа. Общият брой на извършени административни услуги от Общинските служби по земеделие е 28029 бр.

**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 2024г. са попълнени на място в центровете за административно обслужване в ОДЗ и ОСЗ общо 100 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“– в

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 2024г.

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

* С най-голям процент 75% 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“ – 67%.

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 „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“ - 72%

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“ – 88%

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

* Като отговор с най-голям процент е посочен „В брой“ – 63%

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“ – 67%

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“ – 52%

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“ – 95%

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“ – 97%

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 2024г. 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 2024г. 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 2024г. 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. 97% 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.
6. Изготвен годишен план за обучения на служителите с цел повишаване на компетентността им.

Изготвил: инж. Мария Димитрова

Главен секретар ОД „Земеделие“ Ловеч