



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на земеделието, храните и горите
Областна дирекция „Земеделие“ - гр.Монтана

О Т Ч Е Т

ЗА СЪСТОЯНИЕТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ НА ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ“ – ГР. МОНТАНА, ЗА ПЕРИОДА ОТ 01.01.2020 Г. ДО 31.12.2020 Г.

Областна дирекция „Земеделие“ гр. Монтана е специализирана териториална администрация към Министъра на земеделието, храните и горите.

ОД „Земеделие“ - Монтана е юридическо лице на бюджетна издръжка с адрес на управление в гр. Монтана и е второстепенен разпоредител с бюджет към Министъра на земеделието, храните и горите. Ръководи се и се представлява от директор, който е орган на изпълнителната власт.

Административните звена в областна дирекция „Земеделие“ гр. Монтана са обособени в обща и специализирана администрация.

Общата администрация е организирана в дирекция „Административно-правна, финансово-стопанска дейност и човешки ресурси“.

Специализираната администрация е организирана в Главна дирекция „Аграрно развитие“. В състава ѝ са включени 8 общински служби по земеделие, с три изнесени работни места на територията на областта, като нейни териториални звена.

Административното обслужване в Областна дирекция „Земеделие“ Монтана е организирано на принципа „на едно гише“. Осигурява се обслужване на потребителите на административни услуги на едно място в едно служебно помещение, лесно за намиране и достъп - „Център за административно обслужване“ (ЦАО), находящ се на адрес: 3400, гр. Монтана, ул. “Генерал Столетов” № 1, ет. 1. Функционирането на ЦАО се осигурява от деловодство в Дирекция „Административно-правна, финансово стопанска дейност и човешки ресурси“ и от определени служители от общинските служби по земеделие в Главна дирекция „Аграрно развитие“.

Един служител от дирекцията е пряко ангажиран с административното обслужване и предоставя следната информация относно:

- предлаганите административни услуги на достъпен и разбираем език;
- за различните комуникационни средства и начини за достъп до администрацията - посещение на място, поща и електронна поща, телефон, факс и др.;
- отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до звената в съответната администрация, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;
- предоставя стандартни бланки на заявления за административни услуги;
- приема и регистрира заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;
- приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;
- дава информация за пълния набор от необходимите документи свързани с предоставянето на определена услуга и разяснява изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за извършване на административната услуга, жалбата, протестът, сигналът или предложението;
- дава информация за хода на работата по преписка;

- осъществява връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;

- насърчава потребителите на административни услуги да изразяват мнения и препоръки относно качеството на предоставяните услуги;

- разяснява начина на плащане на заявената административна услуга;

Осигурена е възможност за устно заявяване на административни услуги, като за целта се подписва двустранно протокол по образец, както и възможност за подаване на заявление за комплексно административно обслужване.

Областна дирекция "Земеделие" - Монтана предоставя 17 вида административни услуги, а общинските служби по земеделие - 10 вида административни услуги в съответствие със Списъка на унифицираните наименования на административните услуги и 6 бр. услуги извън посочения по – горе списък. За всички 129 бр. земища на територията на област Монтана са приети и одобрени кадастрална карта и кадастрални регистри (КККР). В тази връзка, с цел улесняване на потребителите на услуги, общинските служби по земеделие на територията на област Монтана, приемат и обработват заявления и предоставят официални документи за неурбанизираната територия на административна област Монтана чрез Кадастрално-административна информационна система (КАИС). В Общинските служби по земеделие се приемат заявления за изплащане на суми за ползване на имоти по чл. 37в, ал. 3, т. 2 и по чл. 37ж, ал. 5 от ЗСПЗЗ, т.нар. имоти - бели петна.

Данните за видът и броя на предоставените административни услуги от ОД „Земеделие” – Монтана, вкл. от Общинските служби по земеделие за периода от 01.01.2020 г. до 31.12.2020 г. са отчетени в Приложение 1.

В ОД „Земеделие” – Монтана се прилагат следните средства и механизми за обратна връзка с потребителите:

- чрез посещение на място в сградата на ОД „Земеделие” – Монтана или съответната общинска служба по земеделие, където потребителят може да подаде устен сигнал за удовлетвореност/неудовлетвореност от предоставено административно обслужване;

- чрез изпращане на конкретен сигнал за удовлетвореност/неудовлетвореност от предоставено административно обслужване – по поща, на посочен факс или на обявен e-mail адрес на ОД „Земеделие” – Монтана;

- чрез обаждане на обявен телефонен номер за подаване на сигнали във връзка с качеството на административното обслужване;

- чрез писмено изразено мнение или коментар, които потребителят може да пусне в поставената за тази цел Кутия за мнения и предложения в ОД „Земеделие” – Монтана;

- чрез попълване на Анкетна карта за проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги и пускането ѝ в поставената за целта Кутия „Анкетни административно обслужване” в ОД „Земеделие” – Монтана или в съответната общинска служба по земеделие.

Тези механизми дават възможност на потребителите да подават предложения за подобряване и усъвършенстване на организацията и дейността на администрацията и за решаване на възникнали въпроси, които са от компетентността на дирекцията, по удобен за тях начин.

След направен анализ на попълнените анкетни карти от граждани през 2020 г. за проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги в ОД „Земеделие” – Монтана (ОДЗ) и общинските служби по земеделие (ОСЗ) на територията на област Монтана, е установено, че 19,5% от гражданите са ползвали административните услуги седмично, 28,6% - месечно, 34,6% 3-4 пъти в годината и 17,3% веднъж годишно. На въпрос - до каква степен сте доволни от бързината на обслужването - 57,3% са отговорили „много доволен” (обслужване до 5 мин.), 39,7% са отговорили „доволен” (обслужване до 15 мин.), и 3,0% „недоволен” (обслужване до 20 мин.). От предоставените възможности за използване на различни канали за достъп до администрацията за предоставяне на услуга (телефон, факс, имейл, на място) 54,8% от потребителите на услуги са избрали степен на удовлетвореност – „много доволен”, 44,5%

- „доволен” и 0,7% - „недоволен”. Следва да се отбележи, че под 1% от потребителите на административни услуги, попълнили анкетна карта са определили, че са „недоволни” и нито един потребител не е определил степен „много недоволни” от предоставените възможности за използване на различни канали за достъп до административни услуги, предоставяни от администрацията. Потребителите на услуги са много доволни – 67,2% от получената информация (ясна, точно, разбираема) и от качеството на търсения от тях резултат, като „доволни” се определят 32,1% от анкетираните и „недоволни” са 0,7%. 80,9% от анкетираните са напълно съгласни и 19,1% са съгласни, че служителите са били учтиви и любезни с тях при извършване на административното обслужване, като нито един гражданин не е изразил несъгласие или напълно несъгласие, че обслужващият го служител е бил любен и учтив към него. Като предпочитан начин за заплащане на услугата 49,6% от анкетираните са посочили - в брой, 24,5% - по банков път, 21,0% предпочитат картови плащания и 4,9% избират интернет банкиране. 100% от попълнените анкетния формуляр считат, са получили резултата от административната услуга в определеното време за извършването ѝ, като определят, че са напълно съгласни или съгласни с времето за извършването ѝ. На въпрос – до каква степен считате, че цената на услугата, която заплащате заслужава стойността си - 57,2% от гражданите са посочили, че са напълно съгласни, 33,3% са отговорили, че са съгласни, че цената на услугата заслужава стойността си, 2,4% са изразили несъгласие и 7,1% са посочили, че са ползвали безплатна услуга. Част от анкетираните потребители на услуги считат, че административното обслужване в ОД „Земеделие” - Монтана се нуждае от подобрене в достъпа до информация – 69,3% от потребителите на административни услуги, 11,8% считат, че е необходимо подобрене в качеството на предоставяната информация (яснота, точност, пълнота) и малка част - 2,3% от потребителите считат, че следва да се подобри отношението на служителите към клиентите, както и професионалната им квалификация. Един анкетиран е посочил, че липсват електронни услуги на интернет страницата на дирекцията Освен това 16,5% от попълнените анкетна карта за проучване на удовлетвореността на потребителите не са посочили кой аспект от административното обслужване смятат, че трябва се подобри. Потребителите на услуги в ОД „Земеделие” – Монтана попълнили анкети, считат че достъпът до дирекцията е бил лесен и удобен, като определят следните степени – „напълно съгласен” – 63,9% и „съгласен” - 34,6%. Несъгласие са изразили двама потребители на услуги.

От гореизложеното е видно, че анкетираните граждани са на мнение, че ОД „Земеделие” – Монтана предоставя административните услуги бързо, осигурява възможност за използване на различни канали за достъп до администрацията за предоставяне на услуги, доволни са от получената информация и качество на търсения от тях резултат, осигурен е лесен и удобен достъп до административно обслужване и отношението на служителите към тях, като потребители на услуги е любезно и учтиво. Въпреки че изразяват удовлетвореност от административното обслужване в ОД „Земеделие” – Монтана, потребителите на услуги сочат, че следва да се подобри достъпа до информация, качеството на предоставяната информация (яснота, точност, пълнота) и отношението на служителите към клиентите.

В ОД „Земеделие” – Монтана се прилагат различни механизми за подобряване информираността на потребителите, а именно:

- чрез посещение на място в сградата на дирекцията;
- чрез изпращане на запитване по поща, e-mail адрес или факс;
- чрез обаждане на обявения телефонен номер за предоставяне на информация във връзка с административното обслужване.

ОД „Земеделие” – Монтана предоставя и редовно актуализира информацията предназначена за потребителите на информационното табло в дирекцията, на информационните табла на всички общински служби по земеделие на територията на областта и на интернет страницата на дирекцията.

Предоставят се и различни канали за достъп до услуги и информация – електронна поща, поща, „Център за административно обслужване”, интернет портал <http://www.mzh.government.bg/ODZ-Montana/bg/Home.aspx>. На интернет страницата на ОД

„Земеделие“ – Монтана е публикувана Хартата на клиента, която е утвърдена със Заповед № 182/01.07.2020 г. на директора на ОД „Земеделие“ – Монтана. В секция Административно обслужване е публикувана Обща информация относно функциите и организацията на работа в ОДЗ, във връзка с предоставянето на административните услуги. Отражена е подробна информация за всеки вид предоставяна административна услуга, относно наименование и уникален идентификатор съгласно Регистъра на услугите; правно основание за предоставяне на услугата; орган, който предоставя услугата и звеното което приема документите; процедурата по предоставяне на услугата; образец на формуляра; таксите които се заплащат и пр.

На поддържаната интернет страница е предоставена още информация относно ръководството и структурата на ОДЗ – Монтана; годишни доклади; нормативната уредба; вътрешни правила и процедури; информация за административното обслужване; образци и заявления; информация касаеща ползването на земеделски земи; информация по Закона за достъп до обществена информация и пр. Същата се актуализира при настъпила промяна. Своевременно се подава и актуална информация относно работата на дирекцията.

Работното време на администрацията е от 09:00ч. до 17:30ч., с обедна почивка от 12:00ч. до 12:30ч.

Работното време на Център за административно обслужване (ЦАО) е от 09.00 до 17.30 ч., без прекъсване.

Към 31.12.2020 г. заетите лица в ОД „Земеделие“ – Монтана са 59.

През периода 01.01.2020 г. – 31.12.2020 г. напусналите служители са общо 9.

Административното обслужване в ОД „Земеделие“ Монтана и общинските служби по земеделие се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване :

1. При изпълнение на служебните си задължения всеки служител в ОД „Земеделие“ Монтана:

- носи отличителен знак /бадж/ със снимка и данни за имената, длъжността администрацията и звеното, към което принадлежи;

2. служителите в ОД „Земеделие“ Монтана и общинските служби по земеделие се идентифицират със собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;

3. срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по електронната поща е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган – до 14 дни;

4. времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение в Дирекцията или в общинските служби по земеделие е не повече от 20 минути; случаите, в които за отделна услуга се налага удължено време за чакане са посочени в Хартата на клиента на ОД „Земеделие“ Монтана.

5. при осъществяване на административно обслужване, се осигуряват места за сядане и условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания;

Хартата на клиента е поставена на видно място във фоаето на I-ви етаж и в Център за административно обслужване (ЦАО) в сградата на ОД „Земеделие“ – Монтана, както и в общинските служби по земеделие.

В случаите, когато в края на работното време в служебните помещения има граждани, работното време продължава до тяхното окончателно обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време на администрацията.

Общия брой на предоставените услуги от ОД „Земеделие“ – Монтана за периода от 01.01.2020 г. до 31.12.2020 г. са както следва:

- 1. Общ брой предоставени административни услуги – 55573 бр.**
- 2. Общ брой просрочени преписки – 0.**
- 3. Общ брой жалби по АПК – 25 бр.**
- 4. Брой на жалби по повод лошо администриране -0.**

Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в ОД „Земеделие“ – Монтана са утвърдени със Заповед № 201/09.07.2020 г. на Директора на ОД „Земеделие“ -

Монтана и регламентират организацията на работа по приемане, регистриране, разпределяне и разглеждане на входящата и изходяща поща на дирекцията, запитванията и жалби на физически и юридически лица, сигнали и предложения, заявленията за предоставяне на административни услуги, както и задълженията на служителите във връзка с административното обслужване на физически и юридически лица. Вътрешните правила се прилагат при съблюдаване на Вътрешни правила за документооборота и работа с електронни документи в ОД „Земеделие” – Монтана и Правилника за вътрешния ред в Областна дирекция „Земеделие” – Монтана и в съответствие с Хартата на клиента и Стандарти на административно обслужване на ОД ”Земеделие” – Монтана.

Ежегодно се проверява постигнати ли са утвърдените стандарти за административно обслужване на потребителите.

С Вътрешни правила за организацията на административното обслужване е разработена и система за измерване удовлетвореността на потребителите съгласно по-горепосочените механизми.

Всяка година Областна дирекция „Земеделие” – Монтана изготвя доклад за дейността на административната структура. Същият своевременно се оповестява чрез публикуване на официалната интернет страница на ОДЗ – Монтана и в дирекцията.

Служителите на ОД „Земеделие” – Монтана имат утвърдени длъжностни характеристики, които са актуализирани през 2020 г., в които са включени необходимите компетенции за работа с потребителите на услуги, предоставяни от ОД ”Земеделие” и общинските служби по земеделие.

Центърът за административно обслужване (ЦАО) е оборудван с необходимите технически средства за ефективно обслужване на потребителите. В ОД „Земеделие” – Монтана и в общинските служби по земеделие се използва електронна система за управление на документооборота Eventis R7. Преустановено е изпращането на документи на хартиен носител (с изключение на определени документи) на администрациите, участници в електронния обмен на документи чрез Системата за електронен обмен на съобщения (СЕОС).

Чрез използването на добри практики ОД „Земеделие” – Монтана усъвършенства и подобрява обслужването на потребителите.

От направеното проучване на Фондация „Програма Достъп до информация” чрез оценяване на интернет страниците и подаване на електронни заявления с искане за предоставяне на определена информация по ЗДОИ до административните структури в системата на изпълнителната власт през 2020 г., Областна дирекция „Земеделие” - Монтана за втора поредна година е на първо място в страната сред останалите ОДЗ, вкл. Министерство на земеделието, храните и горите.

Приложение 1

1. Услуги, предоставяни от ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ” – МОНТАНА за периода 01.01-31.12.2020 г.

№ по ред	Уникален идентификатор съгл. Регистър на услугите	Административна услуга	БРОЙ
1	2	Предоставяне на достъп до обществена информация	2
2	3	Отстраняване на несъответствия между данните в издадени удостоверения за осигурителен доход и осигурителен стаж (УП2) и (УП3) и данните в регистъра за осигурените лица националния осигурителен институт	0

		(НОИ)	
3	475	Регистрация на производителите на бубено семе	0
4	904	Издаване на решение за промяна предназначението на земеделски земи за неземелски нуждис площ до 50 дка	5
5	905	Издаване на разрешение за бракуване на трайни насаждения с неизтекъл/изтекъл срок на амортизация	1
6	1101	Регистрация на племенни и репродуктивни пчелини за производство на елитни и племенни пчелни майки и отводки (рояци)	2
7	1115	Регистрация на развъдни ферми и стопанства за чистопороден и хибриден разплоден материал при свине и птици	0
8	1360	Издаване на акт за категоризация на земеделски земи	48
9	1822	Регистриране на земеделски стопани	1680
10	2133	Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП 3)	0
11	2134	Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2)	1
12	2520	Извършване на технически прегледи на земеделската и горска техника, превозните средства и машините за земни работи	4542
13	2521	Регистрация на земеделската и горската техника, превозните средства и машините за земни работи	700
14	2567	Издаване на удостоверение за вписване в базата данни на нов обект за съхранение на зърно	0
15	2572	Издаване на становище за строителство в земеделските земи без промяна на предназначението им	7
16	2647	Издаване на разрешение за изкупуване на суров тютюн	0
17	2652	Регистрация на тютюнопроизводители	0
		Общо :	6988

2. Услуги, предоставяни от ОБЩИНСКИТЕ СЛУЖБИ ПО ЗЕМЕДЕЛИЕ към Областна дирекция „Земеделие” – Монтана

№ по ред	Уникален идентификатор съгл. Регистър на услугите	Административна услуга	
1	2	Предоставяне на достъп до обществена информация	0
2	703	Издаване на удостоверение за реституционни претенции	37
3	989	Регистриране на договори за аренда или наем и издаване на талон за регистрация	21728
4	1117	Регистриране на заявления за подпомагане на земеделски стопани по схемите за директни плащания	1509
5	1164	Издаване на удостоверение за идентичност на имот	44
6	1679	Установяване на промяна в начина на трайно ползване на имот	60
7	1824	Издаване на препис от решение на поземлена комисия или Общинска служба по земеделие	3023

8	1828	Заверяване на оценки на земеделски земи, извършени по реда на Наредбата за реда за определяне на цени на земеделски земи	2
9	2652	Регистрация на тютюнопроизводители	0
10.	3116	Регистрация на розопроизводители, розопреработватели, и обекти за производство на продукти от цвят на маслодайна роза	0
		Общо:	26403
1.	Извън Регистър на услугите, чрез КАИС	Скица на поземлен имот	11209
2.		Скица на сграда	30
3.		Схема на самостоятелен обект	1
4.		Удостоверение за наличие или липса на данни	3608
5.		Заявление за изменение на кадастралния регистър на недвижимите имоти (КРНИ)	4798
6.	Други услуги, извън Регистър на услугите	Заявления за изплащане на суми за ползване на имоти по чл. 37в, ал. 3, т. 2 от ЗСПЗЗ, т.нар. имоти - бели петна	2536
		Общо:	22182
		ОБЩО:	55573

Д-Р ВИОЛЕТА ГЕРГОВА /П/
Директор ОД „Земеделие” - Монтана