# lav4e РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

# Министерство на земеделието и храните

# Областна дирекция “Земеделие” Пазарджик

**Одобрявам: /П/**

**/Милена Вълчинова/**

**Директор на ОД „Земеделие“ - Пазарджик**

**ГОДИШЕН ДОКЛАД**

**за оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги в Областна дирекция „Земеделие“ - Пазарджик през 2022 година**

**I.ЗАКОНОВА РАМКА**

Настоящия доклад е изготвен в изпълнение на нормативните изисквания на чл.24, ал.6, 7 и 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО) и в съответствие с Методология за измерване и управление удовлетвореността на потребителите , приета с Решение № 246/2020 г. на Министерски съвет на Република България.

**II .УВОД**

Областна Дирекция ,,Земеделие“ – Пазарджик е ангажирана с измерване нивото на удовлетвореност на ползвателите на административни услуги, като за целта създава възможност за обратна връзка с потребителите чрез използване и прилагане на методи за обратна връзка и изследва и анализира резултати от обратната връзка с потребителите, с оглед управлението на удовлетвореността им от качеството на административното обслужване . Главната цел на проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги е повишаване на качеството на административното обслужване, с насоченост към всички потребители на услуги.

Административното обслужване в Областна дирекция „Земеделие“- Пазарджик и общинските служби по земеделие се осъществява в центровете за административно обслужване (ЦАО), разположени в сградите на Дирекцията и съответните Общински служби по земеделие и е организирано на принципа на „едно гише“.

Въведена е електронна деловодна система, която дава възможност за проследяване движението на преписките и за контрол на сроковете за изпълнение. Административното обслужване в Областна дирекция „Земеделие“ – Пазарджик и Общинските служби по земеделие се осъществява при спазване на принципите заложени в Наредбата за административно обслужване – равнопоставено отношение към всички потребители, осигуряване на пълна информация за предоставяните услуги, популяризиране на стандартите за качество на административното обслужване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, служебно събиране на информация, осигуряване на различни начини на плащане на дължимите таски или цени на услугите.

**III. Проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги.**

В Областна дирекция „Земеделие“ – Пазарджик е създадена възможност за обратна връзка с потребителите, чрез използване и прилагане на следните методи, регламентирани във Вътрешни правила за организацията на административното обслужване и Харта 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. провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи.

Целта на проучването е получаването на обратна връзка и информация за степента, в която са постигнати целите на Областна дирекция „Земеделие“ – Пазарджик по отношение на административното обслужване, както и степента на спазване на стандартите за осъществяването му. Степента на удовлетвореност на потребителите е един от основните критерии за оценка и анализ на ефективността от функционирането на всяка администрация.

Основните цели на проучването са:

1. Изследване организацията на административното обслужване вОбластна Дирекция ,,Земеделие“ – Пазарджик и управлението на неговото качество.

2. Установяване на общественото мнение относно качеството на административното обслужване вОбластна Дирекция ,,Земеделие“ – Пазарджик

3. Анализ на резултатите, оценка на факторите и предприемане на мерки за подобряване на административното обслужване.

4. Обсъждане и приемане на направените предложения от потребителите на административни услуги, предоставяни от администрацията наОбластна Дирекция ,,Земеделие“ – Пазарджик, относно подобряване на административното обслужване и повишаване на тяхната удовлетвореност.

5. Въвеждане на механизмите за обратна връзка вОбластна Дирекция ,,Земеделие“ – Пазарджик и оценка на ефективността на процеса по прилагането им – кои канали са най-често използвани, каква информация е най-полезна за физическите и юридически лица. Целевите групи за настоящото проучване са потребителите на административни услуги и служителите отОбластна Дирекция ,,Земеделие“ – Пазарджик, осъществяващи дейности по административно обслужване, и е на доброволен принцип за участие.

През отчетния период в Областна дирекция „Земеделие“ – Пазарджик не са постъпили сигнали, предложения и жалби за некачествено административно обслужване срещу служители от Областна дирекция „Земеделие“ – Пазарджик и Общинските служби по земеделие на територията на област Пазарджик. На потребителите на административни услуги е предоставена информация за предоставяните услуги чрез интернет страницата на администрацията и на информационните табла в ЦАО на Областна дирекция „Земеделие“ – Пазарджик и на Общинските служби по земеделие. Информация се предоставя и от служителите в ЦАО, включително чрез предоставяне на образци на заявления. При необходимост, на потребителите на административни услуги се дават и консултации от експерти.

Най – предпочитаният от потребителите на административни услуги метод за изразяване на мнение е чрез анонимна анкетна карта, което е предпоставка за обективност и безпристрастност. Попълнените анкетни карти се поставят в специално определени и обозначени за целта кутии, разположени на видно място в сградата на Областна дирекция „Земеделие“ – Пазарджик и териториалните структури – Общинските служби по земеделие. Анкетната карта включва 6 въпроса. Потребителят избира отговор от няколко предложени, като това е предвидено с цел спестяване на време както за попълване, така и за обработка на резултатите.

Поставената от потребителите на административни услуги, предоставяни от Областна дирекция „Земеделие“ – Пазарджик, оценка за изследваните показатели от общо 32 анкетирани е:

**Въпрос 1. В какво качество ползвате административните услуги?**

* Физическо лице - 22 бр.;
* Юридическо лице - 10 бр.;
* НПО - 0 бр.;
* Публичен сектор - 0 бр.

**Въпрос 2. Лесно ли открихте информация за интересуващата Ви административна услуга?**

* Да - 29 бр.;
* Не - 3 бр.

**Въпрос 3. Откъде получихте информация за административните услуги?**

* От нормативни документи - 4 бр.;
* От разговор с наш служител - 14 бр.;
* От нашата интернет страница 8 бр.;
* „На едно гише“ – Деловодство - 6 бр.;
* От консултант - 0 бр.

**Въпрос 4. Необходимата Ви информация достъпна и пълна ли е?**

* Да - 30 бр.;
* Не - 2 бр.

**Въпрос 5. Спазват ли се законовите срокове за предоставяне на заявената от Вас услуга?**

* Да - 30 бр.;
* Не - 2 бр.

**Въпрос 6. Каква е общата Ви оценка за предоставените административни услуги?**

* Неприемлива - 0 бр.;
* Посредствена - 0 бр.;
* Удовлетворителна - 8 бр.;
* Напълно съм доволен - 24 бр.

**IV.ИЗВОДИ ОТ ПРОВЕДЕНОТО ПРОУЧВАНЕ, ПРИЛОЖЕНИТЕ МЕТОДИ И ПОЛУЧЕНИТЕ РЕЗУЛТАТИ**

Въз основа на обобщаването и анализирането на така получената информация се отчита, че администрацията на Областна дирекция „Земеделие“ – Пазарджик се справя добре с възложените й отговорности, по отношение на административното обслужване на потребителите и ще продължи да поддържа открит диалог с потребителите на административни услуги с цел подобряване и усъвършенстване на административното обслужване и повишаване удовлетвореността на потребителите.

Резултатите от проведеното проучване показват, че потребителите на услуги, предоставяни от Областна Дирекция ,,Земеделие“ - Пазарджик, независимо, дали са граждани, представители на бизнеса или на определени институции, проявяват по-скоро положително отношение към дейността на дирекцията и отношението на служителите. В обобщение на проведеното проучване и в интерес на настоящия анализ е задължително да отбележим, че много висок процент анкетирани изразяват своята удовлетвореност от отношението на служителите от Областна Дирекция ,,Земеделие“ - Пазарджик при установяване на личен контакт с потребителите. Не на последно място анкетираните считат, че служителите са добре подготвени професионално, като също отбелязват, че са получили лесно изчерпателна информация, относно искана от тях административна услуга. От направеният анализ и малкия брой попълнени анкетни карти се установява, че потребителите на административни услуги не проявяват активност за оценка на административното обслужване, въпреки че достъпа до средствата за обратна връзка е свободен. От цялостната информация през 2022 година, може да се направи извода, че Областна Дирекция ,,Земеделие“ - Пазарджик спазва всички критерии за законосъобразно, добросъвестно и отзивчиво административното обслужване и ще продължава да работи за поддържане на добрите практики в обслужването и за оптимизиране на административния процес, с цел удовлетворяване на потребителите на административни услуги. Въпреки липсата на постъпили сигнали и жалби през календарната 2022 г. и отличната оценка за служителите, занимаващи се с административно обслужване, през 2022 г. Областна Дирекция ,,Земеделие“ - Пазарджик ще продължи да търси активно мнението на потребителите, като за целта ще популяризира и насърчи предоставянето на обратна връзка.

Потребителите могат да използват Системата за сигурно електронно връчване (https://edelivery.egov.bg/), които дава възможност на граждани и организации по електронен път и от разстояние да подават и получават документи подписани с универсален електронен подпис, включително заявяване на административни услуги.

**V. ДЕЙСТВИЯ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

1. Да се минимизира кореспонденцията на хартия и да се оптимизира процеса за внедряването на нови електронни услуги, както и тяхното популяризиране сред гражданите и бизнеса;

2. Да не се изисква от заявителите да предоставят информация, доказателства или документи, за които са налице данни, събирани или създавани от администрацията, като администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител;

3.. Да се предприемат активни действия за въвеждането на нови електронни административни услуги.

4. Създаване на нови канали за допитване до ползвателите на административни услуги, целящи изграждане на ефективна връзка между потребителите и администрацията.

5. Периодични срещи със служителите на администрацията и представляващите администрацията, с цел подобряване на качеството на обслужване на потребителите на услуги.

6.  Провеждане на обучения на служителите от Центъра за административно обслужване по отношение на електронното управление, безхартиения документооборот, познаване на нормативна и вътрешно-нормативна база, свързана с предоставяните услуги.

  7 .Прецизиране на информацията, свързана с предоставянето на административни услуги.