**lav4e**

**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**

**Министерство на земеделието и храните**

Областна дирекция “Земеделие”-Перник



**ГОДИШЕН ОТЧЕТ**

ЗА МЕХАНИЗМИТЕ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА през 2024г.

Настоящият отчет е изготвен на основание чл.24, ал.8 от Наредбата за административното обслужване и Вътрешни правила за административно обслужване в ОД“Земеделие“ - Перник

В ОД „Земеделие“ – Перник, обратната връзка с потребителите се осъществява чрез:

* Анкетно проучване
* Провеждане на консултации със служителите на администрацията – ежедневно в рамките на работното време
* Анализ на сигнали, жалби и предложения от граждани и юридически лица
* Провеждане на консултации със заинтересованите страни в рамките на дейността на консултативни органи
* Осигуряване на постоянна телефонна връзка на администрацията с потребителите на административни услуги в рамките на работното време
* Анализ на медийни публикации
* Осигуряване на приемно време за граждани и организации- приемаме ежедневно в рамките на работното време и работната седмица

Посочените методи за обратна връзка с потребителите са регламентирани в Наредбата за административното обслужване и утвърдените вътрешни правила.

Потребителите на административни услуги ежедневно получават консултации от служителите по различни въпроси, свързани с функциите и дейностите на ОД“Земеделие“ – Перник. Консултациите се извършват устно от служителите при посещение на гражданите на гише или писмено при писмено отправено искане в рамките на регламентираните срокове.

Ежегодно се анализират постъпилите, жалби, сигнали и предложения, като те са свързани предимно с процесите по възстановяване на земеделските земи и гори, регистрацията на правни основания за ползване на земеделски земи в общинските служби по земеделие и др. През 2024г. няма постъпили жалби, свързани с административното обслужване на гражданите.

На телефон 076 60 34 81 е осигурена постоянна телефонна връзка с ОД „Земеделие“ – Перник, където гражданите отправят своите въпроси. Потребителите на административни услуги имат възможност за задават въпроси и да получават компетентни становища по ел. поща на администрацията – [odzgpernik@mail.bg](mailto:odzgpernik@mail.bg)

С измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги, ръководството на администрацията получава информация за качеството на предоставяните услуги, начина и сроковете за това, както и реализирането на следните цели:

- Да предоставя еднакъв достъп до услуги, информация и равнопоставеност на потребителите.

- Обслужването на гражданите да се извършва от компетентни, отзивчиви, почтени и отговорни служители;

- Да не се изискват от заявителите да предоставят информация, доказателства или документи, за които са налице данни, събирани или създавани от ОД“земеделие“ – Перник или общинските служби по земеделие, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител;

- Облекчаване на процедурите и предоставяне на възможности на гражданите за избор на различни канали и възможности за административно обслужване;

- Да се прилагат мерки за противодействие на възможностите за корупция;

- Да се насърчават клиентите да изразяват мнение за предоставяните от администрацията услуги.

От анализа на анкетните карти е видно следното:

Попълнени са анкетни карти от физически и юридически лица, свързани с предоставянето на административни услуги. Има собственоръчно написано благодарствено писмо от юридическо лице за изключително вежливо отношение на служители и изразено компетентно становище по поставен от тях проблем. Гражданите са дали висока оценка на качеството на административното обслужване в ОД „Земеделие“ – Перник.

Няма изразено недоволство или отрицателна оценка на работата на служителите и на администрацията като цяло.

Обслужването на гражданите в ОД „Земеделие“ – Перник е без прекъсване от 9.00-17.30 часа и в рамките на работната седмица. Администрацията предлага и други възможности за заявяване на административна услуга, чрез ССЕВ, по ел.поща и чрез лицензиран пощенски оператор. През 2024г. чрез ССЕВ са получени 86 бр. заявления за извършване на административни услуги. Наблюдава се увеличение на броя заявления за извършване на административни услуги получени чрез ССЕВ, в сравнение с 2023г.

От попълнените анкетни карти може да се направи заключение, че ОД „Земеделие“ -Перник предоставя качествени услуги, удовлетворяващи потребностите на гражданите, в кратки срокове и с необходимото отношение, което дължи всеки държавен служител. Служителите от администрацията изразяват компетентни становища по поставени от гражданите въпроси. При възможност административната услуга се предоставя веднага, което е от изключително значение за гражданите и предотвратява повторното им идване в администрацията.

Изготвил:

АННА ЦВЕТКОВА

Главен секретар