**lav4e**

**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**

**Министерство на земеделието**

Областна дирекция “Земеделие”-Перник



**ГОДИШЕН ОТЧЕТ**

**2022г.**

ЗА МЕХАНИЗМИТЕ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА

Отчетът за измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги е изготвен на основание чл.24, ал.8 от Наредбата за административното обслужване и Вътрешни правила за административно обслужване в ОД“Земеделие“ – Перник.

Механизмите за обратна връзка с потребителите в ОД „Земеделие“ – Перник, 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.

На потребителите на административни услуги ежедневно се предоставят 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 2022г. няма постъпили жалби, свързани с административното обслужване на гражданите. Няма съдебни дела свързани с административното обслужване .

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.

Гражданите са дали висока оценка на качеството на административното обслужване в ОД „Земеделие“ – Перник.

Единствената препоръка и изразено недоволство е на гражданин, който живее в столицата и изразява недоволство от рамките на работното време, защото съвпадало с неговото.

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 2022г. са регистрирани заявления за извършване на административни услуги, чрез ССЕВ.

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.

Изготвил:

АННА ЦВЕТКОВА

Главен секретар