



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО
Областна дирекция „Земеделие“ Плевен



УТВЪРЖДАВАМ:.....
НОРА СТОЕВА
ДИРЕКТОР
НА ОД „ЗЕМЕДЕЛИЕ“ - ПЛЕВЕН

ГОДИШЕН ДОКЛАД

за

*измерване и управление на
удовлетвореността на потребителите
в Областна дирекция „земеделие“ – Плевен
за 2021 година*

1. Увод.

Годишният доклад за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите представлява описание на методите за обратна връзка, чрез които Областна дирекция „Земеделие“ - Плевен събира информация от потребителите за тяхната удовлетвореност при осъществяването на административно обслужване, както и изискванията към изготвяне на годишен доклад за удовлетвореността на потребителите. Целта на проучването е анализ на удовлетвореността на потребителите и подобрене на административното обслужване.

2. Използвани методи за обратна връзка, които Областна дирекция „Земеделие“ - Плевен е използвала, за да извърши оценка на удовлетвореността на потребителите.

Съгласно чл. 24, ал. 2 от Наредбата за административно обслужване, методите за измерване на удовлетвореността на потребителите са:

- 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;
- провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи;
- описание на пътя на потребителя;
- провеждане на социологически проучвания;
- осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез "горещ телефон";
- осигуряване на приемно време за граждани и организации;
- анализ на вторична информация.

За периода от 01.01.2021г. до 31.12.2021г., обратната връзка при оценка качеството на административното обслужване в Областна дирекция „Земеделие“ – Плевен се осъществява чрез следните методи:

2.1. Консултациите със служителите е метод, при който се използва основно възприятията и впечатленията на служителите, които контактуват ежедневно с потребителите в хода на осъществяване на административното обслужване (служителите в ЦАО), както и възприятията и впечатленията на служителите от специализираната администрация. На тримесечие с всеки служител от ОДЗ-Плевен поотделно или с всички, или с група служители, извършващи административно обслужване в ЦАО, се провеждат консултации и се дискутира и обсъжда идентифицираната неформална обратна връзка, дадена от потребителите. Проведените дискусии и обсъждания, взетите решения и набелязаните мерки, включително сроковете, се документират.

2.2. Провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи. Редица нормативни актове предвиждат взаимодействие и координация между правителството, от една страна, и неправителствените организации, работодатели, организации на работодателите и работниците и служителите, от друга страна, чрез консултативни съвети, комисии, работни групи. Тези структури могат да бъдат използвани за подобряване на административното обслужване. Консултациите с представители на частния сектор и на гражданското общество са заложили като един от принципите на осъществяване на дейността на администрациите съгласно чл. 2, ал. 7 от Закона за администрацията (ЗА). Съветите като консултативен орган на изпълнителната власт осигуряват необходимата координация при определянето и провеждането на държавната политика в дадена област или по особено важни въпроси от обществена значимост, към които биха могли да бъдат отнесени и въпросите за организацията на административното обслужване и за удовлетвореността от предоставяните административни услуги. В тази насока, представители на ОДЗ-Плевен участват в Консултативните съвети по животновъдство за осигуряване на необходимата координация при определянето и провеждането на държавната политика в тази област. При необходимост се участва и в събранията на ползвателите за създаване на масиви за

ползване на земеделска земя по реда на чл. 37в от Закона за собствеността и ползването на земеделската земя.

2.3. Осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез „горещ телефон“. Горещият телефон на ОДЗ-Плевен е метод за получаване на обратна връзка от потребителите и съответно за измерване на тяхната удовлетвореност от административното обслужване, който предполага създаване на нарочна организация от страна на административния орган чрез откриване на специална телефонна линия, на която потребителите могат да се обадят в работното време на съответната администрация, за да дадат своето мнение, предложение, да задатат въпрос и т.н. Горещият телефон е метод за получаване на обратна връзка, чието използване зависи изцяло от желанието на потребителите, като за прилагането му се изисква специална предварителна подготовка и постоянно поддържане на определен човешки ресурс. Използването на този метод ще даде възможност да бъдат чути и онези потребители, които не желаят да използват писмена комуникация с администрацията, а държат в разговор да изложат своето мнение, но същевременно не разполагат със съответното време, за да използват метода „приемно време“, при който също могат устно да дадат своята обратна връзка. Освен горещ телефон, в ОДЗ-Плевен е осигурена и кутия за подаване на жалби, сигнали и предложения.

2.4. Приемното време за граждани и организации в ОДЗ-Плевен, позволява потребителят да се срещне лично с лицето/лицата, които отговарят за организацията или контрола върху административното обслужване, и да изложи своите впечатления, да каже своето мнение, да се оплаче, да сигнализира за нередности, да изрази своята похвала, да даде предложение или препоръка. Получената обратна връзка при прилагането на този метод следва да бъде документирана, за да може впоследствие да бъде анализирана и съобразена при предприемането на конкретни мерки.

2.5. Анализ на вторична информация. Този метод предполага ОДЗ-Плевен да използва вече събрана, дори и анализирана, информация по друг повод или тема. За

източник на информация могат да се използват и добрите практики, посочени в ежегодния доклад за състоянието на администрацията, приет от Министерския съвет.

2.6. Анализ на предложения, жалби и сигнали. Анализът на постъпилите в ОДЗ-Плевен източници за обратна връзка е в следните насоки:

- Брой и аспекти от административното обслужване, в които постъпват съответно сигнали, предложения, жалби и похвали;
- Каква е и в какви срокове е съответната предприета реакция и извършените действия от страна на администрацията;
- Довели ли са тези действия и по какъв начин до повишаване качеството на обслужване.

3. Заключение. Обследването на удовлетвореността на потребителите в Областна дирекция „Земеделие“ – Плевен, се извършва в съответствие с изискванията на Наредбата за административното обслужване, Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в Областна дирекция „Земеделие“ – Плевен, Харта на клиента, за стандартите на административното обслужване и Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите в Областна дирекция „земеделие“ – Плевен.

Съгласно тях, в производствата по административното обслужване на потребителите се прилагат принципите на равнопоставено отношение към всички потребители; откритост и достъпност; осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване; координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване; ефективност, посредством осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги и за осъществяване на административно обслужване; прозрачност, посредством своевременно публикуване на новините за дейността на администрацията на интернет страницата и. При изпълнението на служебните си задължения всеки служител е длъжен да се идентифицира със собствено и фамилно име и да носи отличителна табелка (бадж) със снимка, данни за длъжността и административното звено, към което принадлежи. Центъра за административно обслужване на ОДЗ-Плевен се намира на 10-я етаж в

сградата на ОАПС (гр. Плевен, ул. „Васил Левски“ № 1), и разполага с указателни табели за работното време и предлаганите административни услуги, място за заявяване и получаване на документи, удобен кът с маси, столове и пособия за попълване на документи, питейна вода и безплатен интернет достъп.

За измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, в Областна дирекция „Земеделие“ – Плевен е създадена възможност за обратна връзка с тях, чрез използване и прилагане на следните методи: осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез "горещ телефон" за корупционни сигнали; осигурена кутия за подаване на жалби, сигнали и предложения; осигуряване на приемно време за граждани и организации; провеждане на консултации със заинтересовани страни; анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали и при необходимост провеждане на консултации със служителите.

За периода 01.01.21г. – 31.12.21г. няма постъпила нито една жалба, сигнал и/или предложение от потребители на административни услуги, относно административното обслужване, с оглед на което, и след изследване и анализиране на резултатите от обратната връзка от потребителите, нивото на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в Областна дирекция „Земеделие“ – Плевен се определя като „добро“. Въпреки това, с оглед на подобряване и надграждане на качеството на административното обслужване, се обсъжда възможността в бъдеще да се прилагат и някои от другите методи за изследване на удовлетвореността на потребителите, заложи в чл. 24, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване, като извършване на наблюдения по метода "таен клиент" и извършване на анкетни проучвания.