



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на земеделието и храните

Областна дирекция „Земеделие“ – Пловдив

Изх. № РД-12-02-...../15.07.2024 г.

**ГОДИШЕН ДОКЛАД
ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА
АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ,
предоставяни от Областна дирекция „Земеделие“ – Пловдив и
Общинските служби по земеделие през 2023 г.**

Настоящият 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 на Министерски съвет на Република България.

I. УВОД

Областна дирекция „Земеделие“ – Пловдив 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 резултатите 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.

II. Проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги

Обратната връзка се осъществява чрез използване и прилагане на следните методи:

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;
7. осигуряване на приемно време за граждани и организации;
8. анализ на вторична информация.

Прилагането на методите за обратна връзка в Од „Земеделие“ – Пловдив се осъществява:

- чрез посещение на място в сградата на Од „Земеделие“ – Пловдив

Прилагането на методите за обратна връзка в Од „Земеделие“ – Пловдив се осъществява:

- чрез посещение на място в сградата на Од „Земеделие“ – Пловдив или съответната ОСЗ, където потребителят може да подаде устен сигнал за удовлетвореност/неудовлетвореност от предоставено административно обслужване;

- чрез изпращане на конкретен сигнал за удовлетвореност/неудовлетвореност от административно обслужване – по поща на адрес: пк 4000, гр. Пловдив, бул. „Марица“ 122, ет. 3/водна палата/, на факс 032/628730 или на e-mail адрес odzg_plovdiv@abv.bg

- чрез обаждане на телефон 032/634022 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“ – Пловдив;

- чрез попълване на Анкетна карта (Приложение 4 от Харта на клиента и стандарти за административно обслужване в Областна дирекция „Земеделие“ – Пловдив) за проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги и я пусне в поставената за целта Кутия „Анкетно административно обслужване“ в Од „Земеделие“ – Пловдив, налична и във всички общински служби по земеделие.

Горните методи 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.

Областна дирекция „Земеделие“ Пловдив е предоставила възможност на гражданите да попълват ежедневно анонимна „Анкетна карта за проучване мнението на гражданите относно административното обслужване“, с цел да се оцени удовлетвореността на бенефициентите, както и да се оцени работата на експертите. Анкетният формуляр се предлага на хартиен носител. След попълване се поставя в Кутия за сигнали, жалби и предложения, която е на разположение на гражданите в дирекцията и ОСЗ.

За периода м. януари 2023 г. – м. декември 2023 г. са постъпили 78 бр. анкетни карти. След извършен анализ се установи, че потребителите/клиентите на административните услуги, които са отразили своите мнения, в голямата си част са изключително доволни от обслужването. Анализът показва, че 65 от попълнените анкетни карти за 2023г. са с положителна оценка, а 10 от тях отчасти и 3 – не са били удовлетворени. На въпроса „Лесно ли намерихте информация за услугите?“, 59 от анкетираните са напълно съгласни с твърдението, че лесно са открили информацията, която ги интересува за предоставяните услуги от ОДЗ и ОСЗ, 15 са отговорили, че отчасти са намерили информация, докато четирима не са намерили лесно такава информация. На въпроса „Кои са основните източници, от които се информирате за дейността на ОД „Земеделие“-Пловдив и ОСЗ, по-голямата част от потребителите/50 от анкетните карти/ са отговорили, че намират необходимата информация от Центъра за административно обслужване/ЦАО/, докато 38 от анкетираните се информират от интернет страницата на ОД „Земеделие“-Пловдив, 10 – от друг сайт и 9 са посочили друг отговор. Относно осигуреността на информацията за предлаганите административни услуги, 64 анкетираните смятат, че е осигурена напълно, а според 14 не е осигурена. Относно конкретни препоръки за съдържанието на интернет сайта на ОД „Земеделие“-Пловдив за един от анкетираните липсва информация или информацията е неразбираема, както и не открива образец на заявление за „бели петна“, като препоръчва да се оповести такъв образец на видно място, двама изразяват положително становище от обслужването. Относно удовлетвореността от поведението на служителите, 70 отговарят, че са напълно удовлетворени, 4 от тях – отчасти, а други 4 са дали отговор „не“. За ефективността на обслужването и спазването на сроковете за предоставяне на административни услуги, 66 анкетираните са отговорили с „да напълно“, 8 са дали отговор „отчасти“, четирима – с отговор „не“. Едва 8 анкетираните са отправили забележки към административното обслужване, предоставяно от ОД „Земеделие“-Пловдив и ОСЗ, касаещи бавно вписване на нотариален акт, непрофесионално отношение на служител, докато преобладаваща част от анкетираните/70 на брой/ нямат забележки към административното обслужване, предоставяно от ОДЗ и ОСЗ.

IV. Изводи от проведеното проучване, приложените методи и получените резултати

От гореизложеното е видно, че анкетираните граждани са на мнение, че ОД „Земеделие“ – Пловдив предоставя административните услуги бързо и ефективно, при спазване на сроковете, като в достатъчна степен осигурява информация за предлаганите административни услуги, доволни са от получената информация и качество на търсения от тях резултат. Същевременно е осигурен 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“ – Пловдив, потребителите на услуги сочат, че следва да се подобри услугата по вписване на нотариален акт, както и отношението на служителите към клиентите.

V. Действия за подобряване на административното обслужване

1. Актуализирани са Вътрешните правила за административното обслужване в ОД „Земеделие“-Пловдив, Хартата на клиента и стандартите за административно обслужване в ОД „Земеделие“-Пловдив.
2. Работи се активно за въвеждането на електронни административни услуги.
3. Въвеждане на ПОС-терминални устройства в центъра за административно обслужване в Областна дирекция „Земеделие“-Пловдив ет.3, стая 2 и ет. 2, стая 26 за заплащане на:- услуги по чл.9, чл.11 и чл. 12 от Тарифата за таксите, които се заплащат при промяна на предназначението на земеделски земи; - услуги по чл.17 Закон за регистрация на земеделска, горска и строителна техника.

ЛИЧЕВ

Ангел Личев (Директор)
15.07.2024г. 15:06ч.
ОД "Земеделие" Пловдив

„ВЯРНО С ЕЛЕКТРОННО
ПОДПИСАНИЯ ОРИГИНАЛ“

Електронният подпис се намира в отделен файл с название signature.txt.p7s