**Г О Д И Ш Е Н Д О К Л А Д**

**ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА**

**АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ**

**предоставяни от Областна дирекция „Земеделие” - Русе и**

**Общинските служби по земеделие през 2023г.**

1. **УВОД**

Настоящият доклад е изготвен и публикуван на интернет страницата на Областна дирекция „Земеделие“ – Русе, в изпълнение на нормативните разпореждания на чл. 24, ал. 6, 7 и 8 от Наредбата за административното обслужване /НАО/.

Административното обслужване в Областна дирекция „Земеделие“ – Русе, и в общинските служби по земеделие /ОСЗ/ към нея, се осъществява при спазване на принципите, заложени в НАО – равнопоставено отношение към всички потребители, осигуряване на пълна информация за предоставяните услуги, популяризиране на стандартите за качество на административното обслужване, координация и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на качеството на административното обслужване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, служебно събиране на информация и др.

Степента на удовлетвореност на потребителите е един от основните критерии за оценка и анализ на ефективното функциониране на всяка администрация.

Чрез използване и прилагане на методите, регламентирани във Вътрешните правила за организацията на административното обслужване и в Харта на клиента, в Областна дирекция „Земеделие“ – Русе, е създадена възможност за обратна връзка с потребителите. Това е един от най-важните инструменти за идентифициране на слабости, подобряване качеството на обслужване и повишаване на доверието към администрацията.

За Областна дирекция „Земеделие“ – Русе, потребителите са не само ползвател на услуги, но и партньор, поради което и през 2023год. ръководството и служителите полагат необходимите усилия за проучване на техните нужди, очаквания и предложения.

При изследването са спазени изискванията по отношение на прилаганите методи за обратна връзка и за оценка на степента на удовлетвореност на потребителите, които са предвидени в Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, одобрена с акт на Министерски съвет.

Анализът на получената информация от обратната връзка, резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите и предприетите действия въз основа на тях са отразени в настоящия доклад.

**II. ПРОУЧВАНЕ И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ – ЦЕЛИ, МЕТОДИ И РЕЗУЛТАТИ**

Настоящото проучване на удовлетвореността на потребителитеобхваща периода от 01.01.2023г. до 31.12.2023г. и е извършено на основание чл. 24, ал. 5 от НАО. Чрез него ръководството на Областна дирекция „Земеделие“ – Русе, цели да постигне:

* подобряване на достъпа до административни услуги и повишаване на тяхното качество;
* улесняване на граждани и юридически лица при получаване на информация за предлаганите видове административни услуги, необходимите заявления /по образец/ и регламентираните срокове;
* предоставяне на професионална консултация за задължителния набор от документи, които се изискват при изпълнението на всяка административна услуга;
* активно участие на потребителите в административния процес.

За измерване удовлетвореността на потребителите и получаване на обратна връзка са използвани следните методи:

* писмено мнение или коментар, чрез специално поставена за тази цел Кутия за мнения, предложения и коментари в Областна дирекция „Земеделие” – Русе;
* писмен сигнал изпратен по пощата /чрез лицензиран пощенски оператор/ на адрес: гр. Русе, п.к. 7000, ул. „Църковна независимост“ № 16, ет. 7, общ. Русе, обл. Русе или на e-mail [odzg\_ruse@mzh.government.bg](mailto:odzh_ruse@mzh.government.bg);
* обаждане на телефон 0877 174 111;
* анкетна карта - Приложение № 5 от Харта на клиента и стандарти за административно обслужване в Областна дирекция „Земеделие“ – Русе.

# Анкетата е анонимна, което е предпоставка за получаване на обективно мнение от страна на гражданите и юридическите лица относно тяхната удовлетвореност.

# Попълнените анкетни карти се поставят в специално определени и обозначени за целта кутии, разположени на видно място, както в сградата на Областна дирекция „Земеделие“ – Русе (ЦАО), така и в нейните териториални структури: Общинска служба по земеделие – гр. Борово; ОСЗ – гр. Бяла; ОСЗ – гр. Ветово; ОСЗ – гр. Борово, офис гр. Две могили, ОСЗ – с. Иваново; ОСЗ – гр. Русе; ОСЗ – гр. Сливо поле; ОСЗ – гр. Бяла, офис с. Ценово.

# Анкетната карта за 2023год. включва 9 /девет въпроса/, които изискват даването на оценка на поведението и отношението на служителите на Областна дирекция „Земеделие“ – Русе, тяхната компетентност и професионализъм, достъпност на информацията, спазването на сроковете и т.н.

# Потребителят избира отговор от няколко предложени, като това е предвидено както с цел спестяване на време за попълване, така и за обработка на резултатите.

Въпросите и предложените възможности за отговор са малко на брой и кратки, но конкретни и недвусмислени.

В анкетната карта е предвидено и място за изразяване на мнения и препоръки в свободна форма.

В анкетното проучване са участвали общо 23 /двадесет и три/ лица, което се оценява като слаба активност от страна на гражданите. Обобщените резултати са следните:

**Въпрос 1.** До каква степен считате, че достъпът Ви до нас е бил лесен и удобен?

* напълно съгласен – 16 души, относителен дял 69,57 %
* съгласен – 7 души, относителен дял 30,43 %
* несъгласен – няма
* напълно несъгласен – няма

**Въпрос 2.** До каква степен сте доволен от бързината на обслужването?

* много доволен – 15 човека, относителен дял 65,22 %
* доволен – 7 души, относителен дял 30,43 %
* недоволен – 1 човек, относителен дял 4,35 %
* много недоволен - няма

**Въпрос 3.** До каква степен сте доволен от възможността за използване на различни канали за достъп до администрацията за предоставяне на услуги (телефон, факс, имейл, на място)?

* много доволен – 18 души, относителен дял 78,26 %
* доволен – 5 души, относителен дял 21,74 %
* недоволен - няма
* много недоволен - няма

**Въпрос 4.** До каква степен сте доволни от получената информация (ясна, точна, разбираема) и качеството на търсения от Вас резултат?

* много доволен – 17 души, относителен дял 73,91 %
* доволен – 6 човека, относителен дял 26,09 %
* недоволен - няма
* много недоволен - няма

**Въпрос 5.** До каква степен считате, че служителят беше любезен и учтив към Вас?

* напълно съгласен – 19 души, относителен дял 82,61 %
* съгласен – 3 души, относителен дял 13,04 %
* несъгласен - 1 човек, относителен дял 4,35 %
* напълно несъгласен - няма

**Въпрос 6.** Какъв е предпочитаният от Вас начин на заплащане на услугата?

* в брой –3 души, относителен дял 13,04 %
* по банков път – 3 души, относителен дял 13,04 %
* картови плащания – 9 души, относителен дял 39,13 %
* интернет банкиране – няма
* по банков път и картови плащания - 1 човек, относителен дял 4,35 %
* картови плащания и интернет банкиране - 1 човек, относителен дял 4,35 %
* непосочили отговор – 6 души, относителен дял 26,09 %

**Въпрос 7.** До каква степен считате, че получихте резултата от услугата в определеното време за извършването й?

* напълно съгласен – 18 души, относителен дял 78,26 %
* съгласен – 5 души, относителен дял 21,74 %
* несъгласен - няма
* напълно несъгласен – няма

**Въпрос 8.** До каква степен считате, че цената на услугата, която заплащате заслужава стойността си?

* напълно съгласен – 9 души, относителен дял 39,13 %
* съгласен – 5 души, относителен дял 21,74 %
* несъгласен - няма
* напълно несъгласен - няма
* услугата е безплатна – 8 души, относителен дял 34,78 %
* напълно съгласен и услугата е безплатна -1 човек, относителен дял 4,35 %

**Въпрос 9.** Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрение?

* достъпът до информация -17 души, относителен дял 73,91 %
* качеството на предоставяната информация (яснота, точност, пълнота) – 2 души, относителен дял 8,70 %
* отношението на служителите към клиентите - 3 души, относителен дял 13,04 %
* професионалната квалификация на служителите - няма
* друго, моля посочете – няма
* непосочили отговор – 1 човек, относителен дял 4,35 %

Друг метод за получаване на обратна връзка от потребителите на услуги, използван в Областна дирекция „Земеделие“ – Русе, и ОСЗ е директният контакт, чрез провеждане на консултации със служители и осигуряването на приемно време за граждани.

В ЦАО е осигурен непрекъсваем режим на работа, както и стандартизирани образци на заявления. Служителите оказват съдействие и дават разяснения на потребителите, с цел недопускане на грешки, което е предпоставка за бърз и качествен резултат.

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

В резултат на цялостния анализ на информацията от проучването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги за 2023 година, могат да се направят следните изводи:

1. Гражданите като ползватели на административни услуги не са склонни да участват в проучване и да изразяват мнение относно степента на тяхната удовлетвореност.
2. Предпочитаният метод за обратна връзка е анонимното анкетиране.
3. Спазени са общите и собствените стандарти за качество на административното обслужване.
4. Служителите в Областна дирекция „Земеделие“ – Русе, са отзивчиви и вежливи и потребителите получават компетентно и професионално административно обслужване.
5. В администрацията са създадени достатъчно канали за достъп до информация, като един от най-предпочитаните е интернет страницата, която според не малка част от потребителите, които я използват, е добре структурирана, информацията е актуална и изчерпателна.
6. Ползвателите на услуги в голяма степен са удовлетворени от:
7. Като цяло оценката на потребителите /анкетираните/ за административното обслужване, което са получили през 2023 година от Областна дирекция „Земеделие“ – Русе, и нейните териториални звена /ОСЗ/ е положителна и добра.
8. **МЕРКИ И ДЕЙСТВИЯ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**
9. Проучване на възможността Областна дирекция „Земеделие“ – Русе, като второстепенен разпоредител с бюджетни средства, да въведе предоставяне на електронни административни услуги;
10. Популяризиране на каналите и начините, посредством които ползвателите на услуги могат да получават информация;
11. Провеждане на обучения на новоназначените служители в Областна дирекция „Земеделие“ – Русе, с цел запазване високата удовлетвореност на гражданите от професионалното отношение при предоставяне на административните услуги;
12. Насърчаване на потребителите да използват интернет страницата на администрацията, като лесен и бърз начин за получаване на актуална информация;
13. Предприемане на действия за все по-активно участие на потребителите в процеса по измерване на степента на тяхната удовлетвореност от административното обслужване.

**V. ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

През 2024 г. Областна дирекция „Земеделие“ – Русе, ще продължи да се стреми към повишаване удовлетвореността на потребителите на административни услуги, с намерение да развива доволството им, като продължава да изследва степента на тяхната удовлетвореност, защото оценката на този показател е най-точният индикатор за качеството на обслужването.

**ВЛАДИМИР ТЕДЕСКИ /п/**

*Директора на Областна дирекция „Земеделие“ – Русе*