**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” - Шумен и**

**Общинските служби по земеделие през 2021 г.**

 **I. УВОД**

 Настоящия доклад е изготвен и публикуван на интернет страницата на ОД „Земеделие“ - Шумен в изпълнение на нормативните разпореждания на чл. 24, ал. 6, 7 и 8 от Наредбата за административното обслужване /НАО /.

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

 Предоставянето на възможности на гражданите за обратна връзка е важен инструмент за идентифициране на слабости, подобряване качеството на работа и повишаване на доверието към Дирекцията.

 За ОД „ Земеделие“- Шумен потребителите са не само ползвател на услуги, но и партньор , поради което и през 2021 г. ръководството и служителите полагат необходимите усилия за проучване на техните нужди , очаквания и предложения.

 Анализа 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 01.01.2021 г. до 31.12.2021 г. и е извършено на основание чл. 24, ал. 5 от НАО.

 При прилагане на методите за обратна връзка са спазени изискванията на Наредбата за административно обслужване и Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, одобрена с акт на Министерски съвет.

 Чрез извършеното през 2021 г. проучване, ръководството на ОД „Земеделие“- Шумен цели да постигне:

* подобряване на достъпа до административни услуги и повишаване на тяхното качеството;
* улесняване на граждани и юридически лица при получаване на информация за предлаганите видове административни услуги, необходимите заявления /по образец/ и регламентирани 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 и предложения в ОД „Земеделие”–Шумен ;
* писмен сигнал изпратен по пощата на адрес: гр. Шумен, ул. „Славянски” № 17,; на e-mail odzg\_shu@abv.bg ;
* обаждане на телефон 054/877106‚
* анкетна карта - Приложение № 5 от Харта на клиента и стандарти за административно обслужване в Областна дирекция "Земеделие" – Шумен.

 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 ОД „Земеделие”–Шумен, така и в нейните териториални структури - ОСЗ Шумен, ОСЗ Хитрино, ОСЗ Венец, ОСЗ Каолиново, ОСЗ Никола Козлево, ОСЗ Каспичан, ОСЗ Смядово, ОСЗ Велики Преслав и ОСЗ Върбица.

 Анкетната карта за 2021 год. включва въпроси, които изискват даването на оценка на поведението и отношението на служителите на ОД „Земеделие“-Шумен, тяхната компетентност и професионализъм, достъпност на информацията, спазването на сроковете и т.н.

 Анкетираният избира отговор от няколко предложени, като това е предвидено с цел спестяване на време за попълване и обработка на резултатите. Предоставена е възможност и за изразяване на мнения и препоръки в свободна форма.

 През 2021 г. ръководството създаде необходимите условия за изследване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, при спазване на въведените мерки за безопасност, наложени заради КОВИД пандемията.

 Мнение по поставените въпроси са изразили общо 38 лица, което се оценява като добра активност от страна на гражданите. Обобщените резултати са както следва:

**Въпрос 1.** Служителите са коректни , отзивчиви и отчитат специфичните нужди на заявителя?

* да - 98.28%
* не - 1.72%

**Въпрос 2.** При осъществяване на служебен контакт, служителите проявяват ли достатъчно вежливост и любезност**?**

* да - 98.28%
* не - 0%
* не мога да преценя - 1.72%

**Въпрос 3.** Каква е оценката за качеството, компетентността и професионализма на служителите на Областна дирекция „Земеделие“-Шумен?

* отлична - 50%
* много добра - 31.03%
* добра - 15.52%
* удовлетворителна - 3.45%
* слаба - 0%
* не мога да преценя - 0%

**Въпрос 4.** Как бихте оценили участието Ви в процеса на обсъждане на политиките на Областна дирекция „Земеделие“-Шумен, касаещи административното обслужване?

* имаме възможност да участваме в процеса - 29.31%
* участието е по-скоро формално – 37.93%
* нашите препоръки се вземат под внимание - 36.21%

 Сборът на относителните дялове надвишава 100, т.к. някои анкетирани лица са дали повече от един отговор.

**Въпрос 5.** Каква е Вашата оценка за дейността на Областна дирекция „Земеделие“-Шумен?

* отлична - 55.17%
* добра - 39.66%
* негативна - 0%
* не мога да преценя - 3.45%
* не получавам информация - 1.72%

**Въпрос 6.** Смятате ли, че Областна дирекция „Земеделие“-Шумен използва всички налични средства и канали, за да Ви информира своевременно за нови или промяната на вече извършвани административни услуги?

* своевременно получаваме информация - 67.24%
* не винаги ни информират - 31.04%
* не получаваме информация - 1.72%

**Въпрос 7.** Откъде получихте първоначална информация за използваната от Вас административна услуга?

* от нормативни документи - 18.97%
* от телефонни разговори със служители - 41.38%
* от интернет страницата - 34.48%
* от познати - 10.34%
* от други източници - 5.17%

**Въпрос 8.** Коя от услугите, предоставяни от Областна дирекция „Земеделие“-Шумен ползвахте? Моля напишете Вашия отговор:

 Посочените отговори са : регистрация на договори; заявления и декларации по чл.69 и чл.70 от ППЗСПЗЗ; пререгистрация ЗС, регистрация на ЗС, препис на решение на ПК, смяна на статута на земя и др.

 По-голяма част от анкетираните лица не са дали отговор на този въпрос, т.е нито една от предлаганите услуги не може да бъде откроена като най-търсена на база проведеното анкетно проучване.

**Въпрос 9.** Спазиха ли се законоустановените срокове за извършването на заявената от Вас услуга?

* да - 94.83%
* не - 5.17%

**Въпрос 10.** Кой е предпочитания от Вас начин за плащане за извършване на административната услуга**?**

* в брой - 48.28%
* по банков път - 51.72%

**Въпрос 11.** Според Вас, има ли корупция в Областна дирекция „Земеделие“-Шумен?

* да, индиректно ми беше подсказано, че един „подарък“ би улеснил или ускорил извършването на услугата - 0%
* да, предварително ми беше известно, че без „подарък“ няма да ми бъде извършена своевременно нужната услуга - 0%
* не ми беше поискан подкуп, тъй като подадените от мен документи бяха напълно изрядни - 18.97%
* не, нямам такива впечатления - 81.03%

**Въпрос 12.** Според Вас кои от елементите на обслужването се нуждаят от подобрение?

* качествено и в срок предоставяне на административните услуги - 15.52%
* достъп до информация - 31.03%
* отношение на служителите към ползвателите на административните услуги - 3.45%
* предоставяне на услуги по електронен път - 50%

**Въпрос 13.** Как оценявате сайта на Областна дирекция „Земеделие“-Шумен по отношение на визия, структура и намиране на информация?

* страницата е добре структурирана, има добри връзки в нея и с подходяща скорост - 39.65%
* страницата е лесно достъпна и лесна за разбиране и търсене - 41.38%
* има още какво да се направи - 18.97%

**Въпрос 14.** Как оценявате информацията, публикувана на интернет страницата на Областна дирекция „Земеделие“-Шумен?

* актуална, обективна, ясна, изчерпателна и навременна - 75.86%
* частична и непълна - 24.14%
* незадоволителна, неразбираема, остаряла - 0%

**Въпрос 15.** Бихте ли ползвали административни услуги по електронен път и кои?

* да - 87.93%
* не - 12.07%

**Въпрос 16.** Моля, изразете Вашето мнение относно удовлетвореността си от административното обслужване в Областна дирекция „Земеделие“-Шумен. Ако имате препоръки, забележки или друга важна информация относно административното обслужване, моля да я споделите с нас!

* напълно съм удовлетворен - 50%
* удовлетворен съм - 29.31%
* в общи линии съм удовлетворен – 18.97%
* не съм удовлетворен – 1.72%

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

1. Гражданите са склонни да участват в проучване и да изразяват мнение относно степента на тяхната удовлетвореност, като ползватели на административни услуги.

2. Предпочитаният метод за обратна връзка е анонимното анкетиране.

3. Ползвателите на услуги в голяма степен са удовлетворени от:

* проявеното отношение и професионализъм на служителите на ОД „Земеделие“- Шумен;
* предоставянето на административните услуги в срок;
* проявените усилия от страна на ОД „ Земеделие“- Шумен да ги информира своевременно за промени в извършваните административни услуги;
* публикуването на актуална информация на интернет страницата на Дирекцията

4. Гражданите са по-скоро средно удовлетворени от:

* степента на участието им процеса на обсъждане на политиките на Областна дирекция „Земеделие“ - Шумен, касаещи административното обслужване

5. Според потребителите има нужда от подобряване по отношение на:

* предоставянето на услуги по електронен път;
* достъпа до информация

**IV. МЕРКИ И ДЕЙСТВИЯ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

1. Въвеждане на удължено работно време на Центровете за административно обслужване в ОД „Земеделие“ – Шумен и ОСЗ от 8:00 до 18:30 ч.
2. Проучване на възможностите ОД „ Земеделие“ – Шумен, като второстепенен разпоредител с бюджетни средства, да въведе предоставяне на електронни административни услуги, каквото желание е изразено от най-голям брой от анкетираните лица;
3. Популяризиране на каналите и начините, посредством които, ползвателите на услуги могат да получават информация, т.к голяма част от участващите в проучването считат, че достъпа е затруднен;
4. Провеждане на обучения на новоназначените служители в ОД „ Земеделие“ – Шумен, с цел запазване високата удовлетвореност на гражданите от професионалното отношение при предоставяне на административните услуги;
5. Предприемане на действия за все по-активно включване на гражданите в процеса по обсъждане на политиките на Областна дирекция „Земеделие“ - Шумен, касаещи административното обслужване

**V. ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

 През 2022 г. ОД „ Земеделие“ - Шумен ще продължи да се стреми към повишаване удовлетвореността на потребителите на административни услуги, защото оценката на този показател е най-точния барометър за качеството на нашата работа.