

МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО

**ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ” СМОЛЯН**

гр. Смолян, бул. „България” № 14, тел./факс 0301/62078, email:ODZG\_Smolyan@mzh.government.bg

**ГОДИШЕН ДОКЛАД**

**ЗА ОЦЕНКА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ПРЕЗ 2022 ГОД.**

**В ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ” СМОЛЯН**

**І. Увод.**

Годишният доклад на Областна дирекция „Земеделие“ Смолян /ОДЗ Смолян/ за 2022 г. е изготвен и публикуван на интернет страницата на дирекцията в изпълнение на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО).

Докладът е изготвен в съответствие с Методология за измерване и управление удовлетвореността на потребителите, на Министерски съвет на Република България и в изпълнение на Общите стандарти за качество, регламентирани в Приложение № 7 на чл. 20, ал. 1 от НАО.

Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите обхваща периода от 01.01.2022 год. до 31.12.2022 год. и има за цел:

* да подобри достъпа до административни услуги и повиши качеството им;
* да улесни потребителите на услуги при получаване на информация за предлаганите административни услуги, необходими заявления, документи, срокове и други;
* да повиши участието на потребителите в административния процес.

Получената информация от обратната връзка е анализирана, обсъдена и заедно с резултатите от измерването на удовлетвореността и предприетите действия за подобряване на административното обслужване е отразена в настоящия доклад.

**ІІ. Проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите на услуги.**

Изследването на удовлетвореността на потребителите се осъществява чрез използване и прилагане на следните методи за обратна връзка:

1. Извършване на анкетно проучване, чрез анонимно попълване на анкетни карти, поставени в центровете за административно обслужване на дирекцията и ОСЗ, и качени на интернет страницата на администрацията;

2. Анализиране на информацията от поставените в ОДЗ Смолян и общинските служби по земеделие кутии за жалби, предложения и сигнали;

3. Осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите;

4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;

5. Провеждане на консултации със служителите.

Анкетната карта включва общо 11 въпроса с избор от няколко предложени отговори и възможност за изразяване на мнения и препоръки в свободна форма.

През 2022 година са попълнени общо 174 бр. анкетни карти, обобщените резултати от които са както следва:

**1. Вашето мнение относно административното обслужване:**

* в ОДЗ централно управление – 3 бр.;
* в ОСЗ Баните – 9 бр.
* в ОСЗ Борино – 7 бр.
* в ОСЗ Девин – 37 бр.
* в ОСЗ Доспат – 20 бр.
* в ОСЗ Златоград – 13 бр.
* в ОСЗ Мадан – 19 бр.
* в ОСЗ Неделино – 19 бр.
* в ОСЗ Рудозем – 11 бр.
* в ОСЗ Смолян – 11 бр.
* в ОСЗ Чепеларе – 25 бр.

**2. Използвали ли сте досега услугите на ОДЗ Смолян или общинските служби по земеделие /ОСЗ/ ?**

а/ да – 98 %

б/ не – 2 %

**3. Лесно ли се намира информация за административните услуги, които предлагат ОДЗ Смолян и ОСЗ?**

а/ да – 99 %

б/ не – 0 %

в/ не мога да преценя – 1 %.

**4. Информацията, която получихте от служителите, осъществяващи административното обслужване е:**

**4.1. Ясна / лесно разбираема**

а/ да – 99 %

б/ не – 1 %

в/ не мога да преценя – 0 %

**4.2. Изчерпателна**

а/ да – 98 %

б/ не – 1 %

в/ не мога да преценя – 1 %

**4.3. Точна**

а/ да – 96 %

б/ не – 1 %

в/ не мога да преценя – 3 %

**5. Служителите, които Ви обслужват:**

**5.1. Се отнасят към Вас вежливо и с уважение**

а/ да – 99 %

б/ не – 1 %

в/ не мога да преценя – 0 %

**5.2. Имат коректно и професионално отношение**

а/ да – 98 %

б/ не – 1 %

в/ не мога да преценя – 1 %

**6. Получихте ли необходимата Ви административна услуга:**

а/ да – 100 %

б/ не – 0 %

**7. Спазват ли се установените срокове за извършване на административна услуга?**

а/ да – 94 %

б/ не – 0 %

в/ не мога да преценя – 6 %

**8. Кой аспект от обслужването считате, че най-много се нуждае от подобрение?**

а/ достъпът до информация – 21 %

б/ количеството на предоставената информация – 5 %

в/ качеството на предоставената информация – 2 %

г/ отношението на служителите към клиента – 2 %

д/ професионалната квалификация на служителите – 4 %

е/ друго /*моля уточнете*/ - 1 %

Не са дали отговор на този въпрос 76 % от анкетираните.

**9. Какви са Вашите препоръки за подобряване на административното обслужване в Областна дирекция „Земеделие” Смолян и общинските служби по земеделие?**

В по голямата част от анкетите е посочено, че административното обслужване е на необходимото ниво и не е необходимо подобрение. Дадени са препоръки относно въвеждането на електронните услуги, необходимост от обучения на служителите и по-вежливо и търпеливо обслужване на гражданите.

При анализиране на информацията от поставените кутии за жалби, предложения и сигнали, постоянната телефонна линия за връзка с потребителите и получените и заведени в деловодната система сигнали, предложения и жалби е констатирано, че няма такива във връзка с административното обслужване.

Провеждани са консултации с ръводството и служителите, извършваши административното обслужване, на които са обсъждани: актуализиране на хартата на клиента, Вътрешните правила за административно обслужване и стандартите за административно обслужване, подобряване на условията за по достъпно и качествено обслужване на потребителите, образци на документи, повишаване на компетентността на служителите, задължително добронамерено отношение и оказване на съдействие при попълване на документи, срокове за предоставяне на необходимите услуги и други.

**ІІІ. Изводи от проведеното проучване, приложените методи и получените резултати:**

1. Активността на потребителите на услуги по отношение изразяване на мнение относно административното обслужване се оценява като средна. Попълнени са 174 бр. анонимни анкети, което с 54 бр. по-малко в сравнение с предходната година.

2. Предпочитания метод за обратна връзка е анонимното анкетиране.

3. Изключително голям процент от попълнилите анкетите са редовни потребители на услуги и имат адекватно мнение по поставените в въпроси.

4. Гражданите са удовлетворени в много висока степен от служителите, предоставящи административното обслужване, като в голяма част от анкетите е изразено положително становище относно работата им.

5. Няма потребители на които не е предоставена исканата услуга.

6. Спазени стриктно са всички установени срокове.

7. Отправени са препоръки относно въвеждането на електронни услуги, подобряване достъпа до информация и количеството на предоставената информация, които са анализирани от ръководството и са предприети действия в тази насока.

**ІV. Действия за подобряване на административното обслужване.**

1. Актуализирани са Вътрешните правила за административното обслужване в ОД „Земеделие“ Смолян, Хартата на клиента и стандартите за административно обслужване, както и информацията в административния регистър.

2. Работи се активно за въвеждането на електронни административни услуги.

3. Във връзка с посочените от потребителите препоръки се подобряват дейностите във връзка с популязирането на каналите и начините за предоставяне на информация на земеделските стопани, както и качеството на същата.

4. Проведено е обучение на целия числен състав на дирекцията във връзка с промените в Наредбата за административното обслужване и общите и специфични стандарти за качество на административното обслужване.

5. Извършват се проверки относно спазване на изисквания, принципите и сроковете при извършване на административното обслужване.

**ИНЖ. ГЕОРГИ КОДЖЕБАШЕВ**

*Директор на ОД „Земеделие” Смолян*

Изготвил:

Сълза Николова

Директор на дирекция АПФСДЧР