# lav4e РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

# Министерство на земеделието

# Областна дирекция “Земеделие” гр. Стара Загора

**Одобрявам: /п/**

**/Камен Кършибрадов/**

**Директор на ОД „Земеделие“ - Стара Загора**

**ДОКЛАД**

**за оценка удовлетвореността на потребителите на административни услуги в Областна дирекция „Земеделие“-Стара Загора през 2022 година**

Годишният доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги е изготвен в съответствие с чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административно обслужване и се публикува на електронната страница на Областна дирекция „Земеделие“ – Стара Загора.

Организацията на административното обслужвоне в Областна дирекция „Земеделие“ – Стара Загора е уредена с вътрешни правила. В Хартата на клиента са посочени спазваните стандарти за качество на административното обслужване, както и възможностите за подаване на сигнали, предложения и жалби във връзка с проблеми при осъществяването му. Информация за всяка от предоставяните административни услуги е налична на елестронната страница на Областна дирекция „Земеделие“ – Стара Загора, която препраща към Регистъра на услугите в Интегрираната информационна система на държавната администрация. При осъществяване на административното обслужване потребителите контактуват със служителите в центровете за административно обслужване на Областна дирекция „Земеделие“ – Стара Загора и териториалните й звена – Общинските служби по земеделие. Въведена е електронна деловодна система, която дава възможност за проследяване движението на преписките и за контрол на сроковете за изпълнение. Административното обслужване в Областна дирекция „Земеделие“ – Стара Загора и Общинските служби по земеделие се осъществява при спазване на принципите заложени в Наредбата за административно обслужване – равнопоставено отношение към всички потребители, осигуряване на пълна информация за предоставяните услуги, популяризиране на стандартите за качество на административното обслужване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, служебно събиране на информация, осигуряване на различни начини на плащане на дължимите таски или цени на услугите.

През отчетния период в Областна дирекция „Земеделие“ – Стара Загора не са постъпили сигнали, предложения и жалби за некачествено административно обслужване срещу служители от Областна дирекция „Земеделие“ – Стара Загора и Общинските служби по земеделие на територията на област Стара Загора. На потребителите на административни услуги е предоставена информация за предоставяните услуги чрез интернет страницата на администрацията и на информационните табла в Центъра за административно обслужване на ОД „Земеделие“ – Стара Загора и на Общинските служби по земеделие. Информация се предоставя и от служителите в Центъра за административно обслужване, включително чрез предоставяне на образци на заявления. При необходимост, на потребителите на административни услуги се дават и консултации от експерти. Осигурена е възможност за плащане на такси в брой, по банков път и на ПОС устройство.

В Областна дирекция „Земеделие“ – Стара Загора е създадена възможност за обратна връзка с потребителите, чрез използване и прилагане на следните методи, регламентирани във Вътрешни правила за организацията на административното обслужване и Харта на клиента:

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 консултяции със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи.

Най – предпочитаният от потребителите на административни услуги метод за изразяване на мнение е чрез анонимна анкетна карта, което е предпоставка за обективност и безпристрастност. Попълнените анкетни карти се поставят в специално определени и обозначени за целта кутии, разположени на видно място в сградата на Областна дирекция „Земеделие“ – Стара Загора и териториалните структури – Общинските служби по земеделие. Анкетната карта включва 8 въпроса. Потребителят избира отговор от няколко предложени, като това е предвидено с цел спестяване на време както за попълване, така и за обработка на резултатите.

Поставената от потребителите на административни услуги, предоставяни от Областна дирекция „Земеделие“ – Стара Загора, оценка за изследваните показатели от общо 26 анкетирани е:

**Въпрос 1. В какво качество ползвате административните услуги?**

* Физическо лице - 14 бр.;
* Юридическо лице - 12 бр.;
* НПО - 0 бр.;
* Публичен сектор - 0 бр.

**Въпрос 2. Лесно ли открихте информация за интересуващата Ви административна услуга?**

* Да - 21 бр.;
* Не - 5 бр.

**Въпрос 3. Откъде получихте информация за административните услуги?**

* От нормативни документи - 3 бр.;
* От разговор с наш служител - 12 бр.;
* От нашата интернет страница 5 бр.;
* „На едно гише“ – Деловодство - 6 бр.;
* От консултант - 0 бр.

**Въпрос 4. Необходимата Ви информация достъпна и пълна ли е?**

* Да - 24 бр.;
* Не - 2 бр.

**Въпрос 5. Спазват ли се законовите срокове за предоставяне на заявената от Вас услуга?**

* Да - 26 бр.;
* Не - 0 бр.

**Въпрос 6. Кой аспект на нашите услуги не Ви удовлетворява?**

* Некомпетентни служители - 1 бр.;
* Нелюбезни служители - 1 бр.;
* Качеството на предоставяната информация – яснота, точност, пълнота - 2 бр.;
* Просрочена преписка - 1 бр.;
* Друго. Моля опишете:

Сборът е по–малък, т.к. някои от анкетираните лица не са дали отговор.

**Въпрос 7. Кой аспект на нашите услуги Ви удовлетворавя?**

* Любезно отношение на служителите - 14 бр.;
* Компетентно отношение на служителите - 1 бр.;
* Предоставяне на услугите в срок - 11 бр.;
* Качеството на предоставяната информация – яснота, точност, пълнота - 0 бр.;
* Друго. Моля, опишете:

**Въпрос 8. Каква е общата Ви оценка за предоставените административни услуги?**

* Неприемлива - 0 бр.;
* Посредствена - 0 бр.;
* Удовлетворителна - 5 бр.;
* Напълно съм доволен - 21 бр.

През отчетната 2022 г. в Областна дирекция „Земеделие“ – Стара Загора в т.ч. Общинските служби по земеделие е осъществено административно обслужване, удовлетворяващо потребителите на административни услуги и през 2023 г. ще продължим да изследваме степента на удовлетвореност на потребителите на административни услуги, защото резултатите от обратната връзка с гражданите са най – точния барометър за качеството на нашата работа.

***Изготвил:* /п/**

***Антонина Пройкова – Пещерска***

***Главен секретар на ОД „Земеделие“ – Стара Загора***

**гр. Стара Загора 6000бул.”Цар Симеон Велики” №102,**

**Директор, тел: 042/603 225,тел/факс: 042/622289, 042/252107**

**E-mail: odzg\_stz@mbox.contact.bg ;** [**http://www.mzh.government.bg/ODZG-**](http://www.mzh.government.bg/ODZG-)**Stzagora/bg/Home.asp**