# lav4e РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

# Министерство на земеделието и храните

# Областна дирекция “Земеделие” гр. Стара Загора

**Одобрявам: /п/**

**/Камен Кършибрадов/**

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

**ДОКЛАД**

**за оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги в Областна дирекция „Земеделие“ - Стара Загора през 2023 година**

Административното обслужване в Областна дирекция „Земеделие“- Стара Загора и общинските служби по земеделие се осъществява в центровете за административно обслужване (ЦАО), разположени в сградите на Дирекцията и съответните Общински служби по земеделие и е организирано на принципа на „едно гише“.

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 ЦАО на Областна дирекция „Земеделие“ – Стара Загора и на Общинските служби по земеделие. Информация се предоставя и от служителите в ЦАО, 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.

Докладът е изготвен и публикуван на интернет страницата на Областна дирекция „Земеделие“ – Стара Загора в изпълнение на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административно обслужване, Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в Областна дирекция „Земеделие“ – Стара Загора, утвърдени със заповед №РД-04-127/08.08.2022 г. на Директора на Областна дирекция „Земеделие“ – Стара Загора и с него ще бъде отчетена удовлетвореността от административното обслужване в Областна дирекция „Земеделие“ – Стара Загора и Общинските служби по земеделие на територията на област Стара Загора.

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.

Целта на проучването е получаването на обратна връзка и информация за степента, в която са постигнати целите на Областна дирекция „Земеделие“ – Стара Загора по отношение на административното обслужване, както и степента на спазване на стандартите за осъществяването му. Степента на удовлетвореност на потребителите е един от основните критерии за оценка и анализ на ефективността от функционирането на всяка администрация.

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 38 анкетирани е:

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

* Физическо лице - 28 бр.;
* Юридическо лице - 10 бр.;
* НПО - 0 бр.;
* Публичен сектор - 0 бр.

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

* Да - 31 бр.;
* Не - 7 бр.

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

* От нормативни документи - 8 бр.;
* От разговор с наш служител - 15 бр.;
* От нашата интернет страница 8 бр.;
* „На едно гише“ – Деловодство - 7 бр.;
* От консултант - 0 бр.

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

* Да - 34 бр.;
* Не - 4 бр.

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

* Да - 35 бр.;
* Не - 3 бр.

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

* Некомпетентни служители - 7 бр.;
* Нелюбезни служители - 4 бр.;
* Качеството на предоставяната информация – яснота, точност, пълнота - 5 бр.;
* Просрочена преписка - 3 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 удовлетворява?**

* Любезно отношение на служителите - 25 бр.;
* Компетентно отношение на служителите - 5 бр.;
* Предоставяне на услугите в срок – 5 бр.;
* Качеството на предоставяната информация – яснота, точност, пълнота - 3 бр.;
* Друго. Моля, опишете:

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

* Неприемлива - 0 бр.;
* Посредствена - 5 бр.;
* Удовлетворителна - 17 бр.;
* Напълно съм доволен - 16 бр.

Въз основа на обобщаването и анализирането на така получената информация се отчита, че администрацията на Областна дирекция „Земеделие“ – Стара Загора се справя добре с възложените й отговорности, по отношение на административното обслужване на потребителите и ще продължи да поддържа открит диалог с потребителите на административни услуги с цел подобряване и усъвършенстване на административното обслужване и повишаване удовлетвореността на потребителите.

***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**