**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” - Варна и**

**Общинските служби по земеделие през 2022 г.**

**I. УВОД**

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

Административното обслужване в ОД „Земеделие“-Варна и ОСЗ 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 ефективността от функционирането на всяка администрация.

В ОД „Земеделие“ – Варна е създадена възможност за обратна връзка с потребителите, чрез използване и прилагане на методите, регламентирани във Вътрешните правила за административно обслужване и в Харта на клиента.

Това е един от най-важните инструменти за идентифициране на слабости, подобряване качеството на обслужване и повишаване на доверието към Дирекцията.

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, одобрена с акт на Министерския съвет.

Анализа на получената информация от обратната връзка, резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите и набелязаните мерки 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 01.01.2022 г. до 31.12.2022 г. и е извършено на основание чл. 24, ал. 5 от НАО.

Чрез него, ръководството на ОД „Земеделие“- Варна 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 постигане на горепосочените цели, през 2022 год. са предприети следните действия:

1. Направен е преглед на информацията свързана с административното обслужване, публикувана на интернет страницата на Дирекцията. Същата е систематизирана основно в рубрика „Административно обслужване“.

2. Утвърдена е нова Харта на клиента с приложения към нея;

3. Актуализирани са Обща информация за потребителите , стандартите за видовете административни услуги и бланките към тях;

4. Утвърдени са нови Вътрешни правила за административно обслужване, Вътрешни правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител и Вътрешни правила за приемане, регистриране и изпращане на документи и съобщения чрез Система за сигурно електронно връчване(ССЕВ)

5. Направен е преглед и актуализация на информацията за административните услуги, вписана в АР.

6. Във Вътрешните правила за организация на административното обслужване, в Харта на клиента, в Административния регистър, на интернет страницата, в офисите на Дирекцията и на Общинските служби по земеделие, е обявено работно време на ЦАО в съответствие с разпоредбата на чл. 10, ал. 4 и ал. 5 от НАО.

**През 2022 год. на потребителите на административни услуги са предоставени следните възможности за свободно изразяване на** мнения, подаване на сигнали и предложения **:**

* на телефон
* в ЦАО
* на email
* чрез лицензиран пощенски оператор
* чрез Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ) на Министерство на „Електронното управление
* чрез попълване на анкетна карта в ЦАО на ОД „Земеделие“-Варна и ОСЗ

Най-предпочитания метод от потребителите на административните услуги 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 целогодишно на видно място , както в сградата на ОД „Земеделие”–Варна, така и в нейните териториални структури - ОСЗ Варна, ОСЗ Аврен, ОСЗ Долни Чифлик и офис Бяла, ОСЗ Провадия, ОСЗ Дългопол, ОСЗ Аксаково, ОСЗ Вълчи дол, ОСЗ Ветрино и ОСЗ Суворово и офис Девня.

Анкетната карта за 2022 год. включва 10 /десет въпроса/, които изискват даването на оценка на поведението и отношението на служителите на ОД „Земеделие“-Варна, тяхната компетентност и професионализъм, достъпност на информацията, спазване на сроковете и т.н.

Потребителят избира отговор от няколко предложени, като това е предвидено с цел спестяване на време както 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 94 лица, което е добра активност от страна на гражданите. Обобщените резултати са както следва:

**Въпрос 1. Считате ли, че служителите са вежливи и отзивчиви?**

* да – 91 бр. , относителен дял 96,8%
* не – 3 бр., относителен дял 3,2%

**Въпрос 2.** **Считате ли, че получихте компетентно и професионално обслужване?**

* да - 90 бр., относителен дял 95,7%
* не – 4 бр., относителен дял 4,3%

**Въпрос 3. Получихте ли заявената от Вас услуга в законоустановения срок?**

* да – 90 бр., относителен дял 95,7%
* не – 2 бр., относителен дял 2,1%

Сборът от относителните дялове е по-малък от 100, т.к част от анкетираните лица не са отговорили.

**Въпрос 4.** От къде получихте информация за услугите, които предоставят ОД "Земеделие"-Варна и общинските служби?

* от нормативните документи- 27 бр., относителен дял 28,7%
* от телефонен разговор със служител - 41 бр., относителен дял 43,6%
* от интернет страницата на ОД"Земеделие"-Варна - 32 бр., относителен дял 34 %
* от познати - 17 бр., относителен дял 18,1%
* от други източници – 9 бр., относителен дял 9,6%

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

**Въпрос 5.** Използвате ли интернет страницата на ОД "Земеделие"-Варна?

* да - 72 бр., относителен дял 76,6%
* не – 22 бр., относителен дял 23,4%

**Въпрос 6.** Как оценявате интернет страницата на ОД"Земеделие"-Варна?

* добре структурирана, намирам лесно търсената информация- 66 бр., относителен дял 70,2%
* не е добре структурирана, намирам трудно търсената информация-6 бр., относителен дял 6,4%
* нямам мнение, защото не я използвам- 22 бр., относителен дял 23,4%

**Въпрос 7.**  Как оценявате информацията, публикувана на интернет страницата?

* актуална и изчерпателна - 63 бр., относителен дял 67%
* непълна- 9 бр., относителен дял 9,6 %
* остаряла- 0 бр., относителен дял 0 %
* нямам мнение, защото не я използвам - 22 бр., относителен дял 23,4%

**Въпрос 8.** Получавате ли своевременно информация от ОД"Земеделие"-Варна

или от общинските служби за нови административни услуги, промени в изискуемите документи, въвеждането на нови услуги и др.?

* да - 75 бр., относителен дял 79,8%
* не винаги - 17 бр., относителен дял 18,1%
* не - 2 бр., относителен дял 2,1%

**Въпрос 9.** Считате ли, че има корупционни практики в ОД"Земеделие"-Варна?

* да, защото ми бе подсказано, че един "подарък" би улеснил или ускорил извършването на услугата- 2 бр., относителен дял 2,1%
* да, защото директно ми бе поискан подкуп - 0 бр., относителен дял 0%
* не, нямам такива впечатления- 92 бр., относителен дял 97,9%

**Въпрос 10.**  Моля, поставете оценка на обслужването, което получихте!

* отлична - 72 бр., относителен дял 76,6%
* добра - 20 бр., относителен дял 21,3%
* задоволителна - 1 бр., относителен дял 1,05%
* слаба – 1 бр., относителен дял 1,05 %

Изразено е мнение от потребител, че приемните часове са малко.

Друг метод за получаване на обратна връзка от потребителите на услуги, използван в ОД „Земеделие-Варна“ и ОСЗ е директния контакт, чрез провеждане на консултации със служители и осигуряването на приемно време за граждани.

Осигурен е непрекъсваем режим на работа на ЦАО, като 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.

**III. 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 2022 год., могат да се направят следните изводи:

1. Гражданите , като ползватели на административни услуги, 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 ОД „Земеделие“-Варна са вежливи и отзивчиви и потребителите получават компетентно и професионално административно обслужване.

5. В Дирекцията са създадени достатъчно канали за достъп до информация, като един от най-предпочитаните е интернет страницата, която според по-голяма част от потребителите/ които я използват/ е добре структурирана, а информацията е актуална и изчерпателна.

6. 97,9 % от анкетираните лица не считат, че в ОД „Земеделие“-Варна и ОСЗ има корупционни практики. Въпреки всичко притеснение будят останалите 2,1% / 2 бр. лица/, които са отговорили положително, т.к според тях им е било „ подсказано, че един „подарък“ би улеснил или ускорил извършването на услугата“.

Това е сигнал /въпреки неговата анонимност/ за ръководството на Дирекцията да предприеме мерки , с цел свеждане на процента до нула.

7. Цялостната оценка на потребителите/анкетираните/ за административното обслужване, което са получили от страна на ОД „Земеделие“-Варна и ОСЗ през 2022 год. е положителна / 76,6% - отлична и 21,3 % - добра/.

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

1. Проучване на възможностите ОД „ Земеделие“ – Варна, като второстепенен разпоредител с бюджетни средства, да въведе предоставяне на електронни административни услуги.
2. Популяризиране на каналите и начините посредством които, ползвателите на услуги могат да получават информация, т.к част от участващите в проучването считат, че не получават своевременно информация за нови административни услуги, промени в изискуемите документи и др.
3. Провеждане на обучения на новоназначените служители в ОД „ Земеделие“ – Варна, с цел запазване високата удовлетвореност на гражданите от професионалното отношение при предоставяне на административните услуги.
4. Насърчаване на потребителите да използват интернет страницата на Дирекцията, като леснен и бърз начин за получаване на актуална информация /22 % от анкетираните лица посочват, че не я използват/.
5. Предприемане на действия за все по-активно участие на потребителите в процеса по измерване на степента на тяхната удовлетвореност.

**V. ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

През 2023г. ОД „ Земеделие“ - Варна ще продължи да изследва степента на удовлетвореност на потребителите на административни услуги, защото измерването й е най-точния индикатор за качеството на обслужването.

МГ/ГС

**РАДОСЛАВ ЙОВКОВ / П/**

**Директор ОД „Земеделие” - Варна**