**Г О Д И Ш Е Н Д О К Л А Д**

**ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА**

**АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ,**

**предоставяни от Областна дирекция „Земеделие” - Варна и**

**Общинските служби по земеделие през 2023г.**

**I. Увод**

Административното обслужване в ОД „Земеделие“-Варна и общинските служби по земеделие се осъществява в центрове за административно обслужване (ЦАО), разположени в сградите на Дирекцията и съответните ОСЗ и е организирано на принципа „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 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 на функциониране на всяка администрация.

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

Анализа на получената информация от обратната връзка, резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите и набелязаните мерки са отразени в настоящия доклад, 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 /.

**II. Проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите- цели, методи и резултати**

Настоящото проучване е извършено на основание чл. 24, ал. 5 от НАО, обхваща периода от 01.01.2023г. до 31.12.2023г. и цели:

* активно участие на потребителите в административния процес;
* идентифициране на слабости и предприемане на съответните мерки и действия за отстраняването им;
* подобряване на достъпа до административни услуги и тяхното качеството;
* повишаване на доверието на потребителите.

**През 2023 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 за изразяване на мнение е чрез анонимна анкетна карта, което до голяма степен е гаранция 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 2023 год. е приложение към Харта на клиента и е публикувана на интернет страницата на Дирекцията. Тя включва 10 (десет въпроса), които изискват поставянето 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, което спестява време както за попълване, така и за обработване 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 мнение и препоръки в свободна форма.

В анкетното проучване са взели участие 137 бр. лица, което е с 46% повече спрямо предходната година. Обобщените резултати са както следва:

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

* да – 129 бр. , относителен дял 94,16%
* не – 8 бр., относителен дял 5,84%

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

* да - 123 бр., относителен дял 89,78%
* не – 14 бр., относителен дял 10,22%

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

* да – 133 бр., относителен дял 97,08%
* не – 4 бр., относителен дял 2,92%

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

* от нормативните документи- 27 бр., относителен дял 19,71%
* от телефонен разговор със служител - 63 бр., относителен дял 45,99%
* от интернет страницата на ОД "Земеделие"- Варна - 38 бр., относителен дял 27,74%
* от познати - 14 бр., относителен дял 10,22%
* от други източници – 6 бр., относителен дял 4,38%

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 - 105 бр., относителен дял 76,64%
* не – 32 бр., относителен дял 23,36%

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

* добре структурирана, намирам лесно търсената информация- 102 бр., относителен дял 74,45%
* не е добре структурирана, намирам трудно търсената информация-3 бр., относителен дял 2,19%
* нямам мнение, защото не я използвам- 32 бр., относителен дял 23,36%

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

* актуална и изчерпателна - 93 бр., относителен дял 67,88%
* непълна- 9 бр., относителен дял 6,57%
* остаряла- 3 бр., относителен дял 2,19 %
* нямам мнение, защото не я използвам - 32 бр., относителен дял 23,36%

**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 - 112 бр., относителен дял 81,75%
* не винаги – 23 бр., относителен дял 16,79%
* не - 2 бр., относителен дял 1,46%

**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- 1 бр., относителен дял 0,73%
* да, защото директно ми бе поискан подкуп - 0 бр., относителен дял 0%
* не, нямам такива впечатления- 132 бр., относителен дял 96,35%

Сборът на относителните дялове е по-малък от 100, т.к. някои анкетирани лица не са дали отговор.

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

* отлична - 116 бр., относителен дял 84,67%
* добра - 16 бр., относителен дял 11,68%
* задоволителна - 4 бр., относителен дял 2,92%
* слаба – 1 бр., относителен дял 0,73%

Друг метод за получаване на обратна връзка от потребителите на услуги е директния контакт - чрез провеждане на консултации със служители и прием на граждани.

В ОД „Земеделие“- Варна и в ОСЗ са осигурени непрекъсваем режим на работа на ЦАО (в съответствие с разпоредбата на чл. 10, ал. 4 и ал. 5 от НАО), както и стандартизирани образци на заявления и бланки. При необходимост, служителите оказват съдействие на потребителите при заявяване на услуга, с цел недопускане на грешки, което от своя страна е предпоставка за бърз и качествен резултат.

**III. Изводи**

В резултат на цялостния анализ на резултатите от проучването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги за 2023 год., могат да се направят следните изводи:

* гражданите са склонни да участват в проучване и да изразяват мнение относно степента на тяхната удовлетвореност;
* предпочитаният метод за обратна връзка е анонимното анкетиране;
* спазени са общите и собствените стандарти за качество на административното обслужване;
* създадени достатъчно канали за достъп до информация, като един от най-използваните е интернет страницата, която според по-голяма част от потребителите

(които я използват) е добре структурирана, а информацията е актуална и изчерпателна;

* цялостната оценка на потребителите (анкетираните) за административното обслужване, което са получили от страна на ОД „Земеделие“-Варна и ОСЗ през 2023 год. е положителна (84,67% - отлична и 11,68%- добра).

**IV. Мерки и действия за подобряване на административното обслужване**

След анализа на резултатите от проучването, могат да бъдат набелязани следните мерки и действия за подобряване на административното обслужване:

* улесняване достъпа до административно обслужване, чрез увеличаване дела на услугите, предоставяни по електронен път;
* популяризиране на каналите и начините, посредством които ползвателите на услуги могат да получат информация;
* провеждане на обучения на служителите в ОД „ Земеделие“ – Варна и ОСЗ, с цел запазване високата удовлетвореност на гражданите от професионалното отношение при предоставяне на административните услуги;
* стимулиране на потребителите да използват интернет страницата на Дирекцията, като лесен и бърз начин за получаване на актуална информация;
* предприемане на действия за насърчаване на потребителите да участват в процеса по измерване на степента на тяхната удовлетвореност.

**V. Заключение**

През 2024г., в ОД „ Земеделие“ – Варна 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.

**РАДОСЛАВ ЙОВКОВ / П /**

**Директор ОД „Земеделие” - Варна**

МГ/ГС