**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 2020 г.**

Областна дирекция „Земеделие“-Варна не функционира сама за себе си, а заради гражданите, като се стреми да подобрява качествено административно обслужване чрез спазване на нормативно определените стандарти и отстранявайки максимално условията за корупция. Базирайки се на добрите европейски практики, администрацията поставя като ключов момент в действията си удовлетвореността на потребителя на услугата.

Действията за измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги се ръководят от следните цели:

* Основна цел на Областна дирекция „Земеделие“-Варна е да подобрява достъпа до административните услуги и да повишава качеството им;
* Да улесни гражданите и юридическите лица при получаването на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентираните срокове;
* Да предостави на заинтересованите граждани професионална консултация за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга;
* Да въвежда механизми за надеждна обратна връзка от клиента и извлича поука от направените коментари;
* Да повиши качеството на крайния продукт на предлаганите административни услуги.

Административното обслужване се осъществява при спазване на редица принципи, един от които е „периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите“, т.н. „обратна връзка“.

За осъществяване на обратната връзка с потребителите на административни услуги, извършвани от администрацията на ОД „Земеделие“-Варна, сме създали условия за използване на следните начини, по които потребителите могат да постъпят, за да изразят степента си на удовлетвореност от обслужването и/или организацията на работа:

* подаване на устен сигнал при посещение на място в сградата на ОД „Земеделие”–Варна или съответната ОСЗ;
* изпращане на писмен сигнал – по поща на адрес: 9000, гр. Варна, ул. „Д-р Пискюлиев” № 1, ет.4, стая №21; на факс 052/647351 или на e-mail адрес на ОД „Земеделие”–Варна – odzg\_var@abv.bg;
* обаждане на телефон 052/641240 за подаване на сигнали във връзка с качеството на

административното обслужване;

* писмено изразено мнение или коментар, които потребителят може да пусне в поставената за тази цел Кутия за мнения и предложения в ОД „Земеделие”–Варна;
* попълване на Анкетна карта ( Приложение №5 от Харта на клиента и стандарти за административно обслужване в Областна дирекция "Земеделие" – Варна) за проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, пусната в поставените за целта кутии „Анкетно административно обслужване” в ОД „Земеделие”–Варна и Общинските служби по земеделие на територията на област Варна.

Анализът на попълнените през 2020 г. анкетни карти от потребители на административни услуги в ОД „Земеделие”–Варна (ОДЗ) и Общинските служби по земеделие (ОСЗ) показва следното:

**Попълнени са 64 анкетни карти, от които 14 броя в ОДЗ и 50 броя в ОСЗ.**

***Въпрос:* 1. Служителите са коректни и отзивчиви, и отчитат специфичните нужди на заявителя?**

**96,88% от всички анкетирани отговарят – да**, 3,12% - не и не мога да преценя. Отговорът отнесен към ОДЗ/ОСЗ е в полза на ОСЗ, 98% от анкетираните в ОСЗ отговарят - да, което отговаря на разпределението на дейностите.

***Въпрос:* 2. При осъществяване на служебен контакт, служителите проявяват ли достатъчно вежливост и любезност?**

**96,88% от всички анкетирани отговарят – да**, 3,12% - не и не мога да преценя. Отговорът отнесен към ОДЗ/ОСЗ е в полза на ОСЗ, 98% от анкетираните в ОСЗ отговарят - да, което отговаря на разпределението на дейностите.

***Въпрос:* 3. Каква е оценката за качеството, компетентността и професионализма на служителите на Областна дирекция „Земеделие“-Варна?**

**Отлична – 50%; Много добра - 31,25%,** добра – 14,06% и удовлетворителна – 4,69%.

***Въпрос:* 4. Как бихте оценили участието Ви в процеса на обсъждане на политиките на Областна дирекция „Земеделие“-Варна, касаещи административното обслужване?**

С „имаме възможност да участваме“ са отговорили – 29,69%, „Участието е по-скоро формално“ - 34,38% и с „нашите препоръки се вземат под внимание“ – 34,38%.

Т.е. Общо 64,07% от анкетираните /„имаме възможно да участваме“ - 29,69% + „нашите препоръки се вземат под внимание“ - 34,38% / са дали положителна оценка и по този въпрос.

***Въпрос:* 5. Каква е Вашата оценка за дейността на Областна дирекция „Земеделие“-Варна?**

**Отлична е оценката на 57,81%** от анкетираните, а добра -37,50%. Негативна оценка няма.

***Въпрос:* 6. Смятате ли, че Областна дирекция „Земеделие“-Варна използва всички налични средства и канали, за да Ви информира своевременно за нови или промяната на вече извършвани административни услуги?**

**65,63% заявяват, че своевременно получават информация**, а 29,69% отговарят, че не винаги ги информират. 4.,69% са тези, които не получават информация.

***Въпрос:* 7. От къде получихте първоначална информация за използваната от Вас административна услуга?**

18,75% от нормативни документи**; 43,75 – от телефонни разговори със служители на ОДЗ и ОСЗ,** **32,81% - от интернет страницата на дирекцията**. От познати и други източници – 17,19%

***Въпрос:* 8. Коя от услугите, предоставяни от Областна дирекция „Земеделие“-Варна ползвахте? Моля напишете Вашия отговор:**

Отговорите са: всички; смяна на статут на ЗЗ; валидност на решение на комисията по чл.17; Заявление за "бели петна"; Регистрация на договори; заявления и декларации по чл.69 и чл.70 от ППЗСПЗЗ; пререгистрация ЗС, регистрация на ЗС, препис на решение на ПК

***Въпрос:* 9. Спазиха ли се законоустановените срокове за извършването на заявената от Вас услуга?**

**90,63% отговорят с Да,** но има и един отговор – не, а 4-рима потребители/6,25% от всички/ не са отговорили.

***Въпрос:* 10. Кой е предпочитаният от Вас начин за плащане за извършване на административната услуга?**

От общия брой анкетирани превес имат тези, които предпочитат **плащане по банков път – 53,13%,** срещу 42,19% за плащане в брой. От анкетираните в ОСЗ обаче съотношението е обратно.

***Въпрос:* 11. Според Вас, има ли корупция в Областна дирекция „Земеделие“-Варна?**

**75,00% отговарят категорично – не, нямам такива впечатления**;

15,63% считат, че не им е поискан подкуп, тъй като подадените документи са напълно изрядни;

Според 3,13% /двама потребители/ са останали с впечатление, че един „подарък“ би улеснил или ускорил извършването на услугата; **Няма нито един категоричен положителен отговор.**

***Въпрос:* 12. Според Вас кои от елементите на обслужването се нуждаят от подобрение?**

Най-много от анкетираните – **43,75% преценяват, че това е предоставяне на услуги по електронен път;**

Следват – 29,69%, за които от подобрение се нуждае достъпът до информация;

За 18,75% това е качествено и в срок предоставяне на услугите;

4,69% от анкетираните определят, че от подобрение се нуждае отношението на служителите към потребителите на услуги и

1,56% - един анкетиран не е отговорил на този въпрос.

***Въпрос:* 13. Как оценявате сайта на Областна дирекция „Земеделие“-Варна по отношение на визия, структура и намиране на информация?**

**Общо 73,44% отговарят, че страницата е добре структурирана, лесно достъпна и лесна за разбиране и търсене.**

18,75% са на мнение, че има какво да се подобри, **но не предлагат нищо конкретно.**

***Въпрос:* 14.** **Как оценявате информацията, публикувана на интернет страницата на Областна дирекция „Земеделие“-Варна?**

**Мнозинството – 73,44% отговарят – актуална, обективна, ясна, изчерпателна, навременна**; 23,44% я намират за частична и непълна.

***Въпрос:* 15. Бихте ли ползвали административни услуги по електронен път и кои?**

**89,06% са за административни услуги по електронен път** и само 10,94% не желаят.

***Въпрос:* 16. Моля, изразете Вашето мнение относно удовлетвореността си от административното обслужване в Областна дирекция „Земеделие“-Варна. Ако имате препоръки, забележки или друга важна информация относно административното обслужване, моля, да я споделите с нас!**

Резултатите са следните:

|  |
| --- |
| 21,88% - напълно съм удовлетворен(а) |
| 32,81% - удовлетворен(а) съм |
| 20,31% - в общи линии съм удовлетворен(а) |
| **0% - не съм удовлетворен(а**) |
| 1,56% *- без отговор* |

**Изводите, които си правим въз основа на дадените отговори са:**

1. Администрацията на ОДЗ-Варна се справя много добре, дори отлично с възложените ѝ отговорности, по отношение на административното обслужване на физически и юридически лица.
2. Единичните негативни преценки са основание да насочим внимание към преодоляването им, чрез създаване на възможност на служителите, в т.ч. новоназначените такива да участват в обучения по теми, свързани с поддържане на компетентностите им в съответствие с изискванията на потребителите, а също и обучение за комуникация с потребителите.
3. Тенденцията е, и ние се подготвяме за това, все повече услуги да се извършват като се използват електронни канали за комуникация.

**Предприети действия за подобряване на административното обслужване в резултат на обратната връзка от потребителите**:

1. През 2020 г. са участвали в обучения 37 служители на ОДЗ-Варна. Освен в специализираните обучения, организирани от МЗХГ, 12 служители са участвали в обучения организирани от Института по публична администрация на теми „Кодекс за поведение на държавните служители“ и „Организация на документооборота в държавната администрация“.
2. Внедрена е система за електронен документооборот „Евентис“.
3. Извършена е регистрация за достъп и извличане на информация от регистрите на първичните администратори на данни в средата за междурегистров обмен (Regix).
4. Осигурен е достъп и се използват възможностите за е-обмен на съобщения чрез Единната електронна съобщителна мрежа (ЕЕСМ) на държавната администрация и Системата за сигурно електронно връчване на документи.
5. Максимално се използват възможностите за двустранна комуникация – заявяване и получаване на услуги изцяло по електронен път, като на този етап се осъществява чрез е-поща.
6. Публикуваме набори от данни на Портала за отворени данни.

*ПЙ/ГС*

ИНЖ. ЙОРДАН ЙОРДАНОВ /П/

*Директор ОД „Земеделие” - Варна*