



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на земеделието и храните

ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ "ЗЕМЕДЕЛИЕ" - гр. ВИДИН

3700 ВИДИН, ул. "Рибарска" №12, ет.2, тел: 094/601 488, факс: 094/601 489,
e-mail: odzg_vidin@mzh.government.bg

ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОД "ЗЕМЕДЕЛИЕ" - ВИДИН ЗА 2022 Г.

Областна дирекция "Земеделие" – Видин е специализирана териториална администрация към Министерство на земеделието. Дейността ѝ е организирана в две дирекции – обща – дирекция „Административно-правна, финансово-стопанска дейност и човешки ресурси“ и специализирана – главна дирекция „Аграрно развитие“. Към структурата на последната са включени 7 Общински служби по земеделие и 3 офиса към службите. По този начин във всяка община от областта има присъствие на служители, обслужващи земеделски стопани, граждани и фирми.

В сградите, където се помещават областна дирекция "Земеделие" и общинските служби по земеделие са осигурени места за сядане на възрастни хора, бременни и хора в неравностойно положение. Достъпът до услугите е максимално улеснен като се извършва консултиране и насочване на потребителите.

Осигурени са различни канали за достъп до услуги и информация - на място в сградите, където се помещават ОД "Земеделие" и общинските служби и на сайта на дирекцията.

Извършва се редовно актуализиране на информационните материали - брошури, информационно табло, интернет сайт, листовки. На информационното табло на ОД „Земеделие“ – Видин, на информационните табла на всички общински служби по земеделие на територията на областта и на интернет страницата на дирекцията се предоставя редовно актуализиране на информацията, предназначена за потребителите.

На поддържаната интернет страница е предоставена информация относно ръководството и структурата на ОД "Земеделие" – Видин; годишни доклади; нормативната уредба; вътрешни правила и процедури; информация за административното обслужване; образци и заявления; информация касаеща ползването на земеделски земи; информация по Закона за достъп до обществена информация и др. Същата се актуализира при настъпила промяна.

Начинът за подаване на заявление, правилата, разходите, начините на плащане, формуляр на самото заявление за достъп до обществена информация е публикувана на сайта на дирекцията. Дейността по достъп до обществена информация е възложена на служител в дирекция "АПФСДЧР", като тази дейност изрично е записана в длъжностната му характеристика.

Обратната връзка с потребителите се осъществява чрез :

- чрез обаждане на обявения телефонен номер за подаване на сигнали във връзка с качеството на административното обслужване;
- чрез посещение на място в сградата на ОД „Земеделие“ – Видин или съответната общинска служба по земеделие, където потребителят може да подаде устен сигнал за удовлетвореност/неудовлетвореност от предоставено административно обслужване;
- чрез изпращане на конкретен сигнал за удовлетвореност/неудовлетвореност от предоставено административно обслужване – по поща, на посочен факс или на обявен email адрес на ОД „Земеделие“ – Видин;

- чрез попълване на Формуляр за обратна връзка с гражданите за проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги и пускането ѝ в поставената за целта кутия.

Всички клиенти имат възможност по всяко време да изразят мнението си, да направят препоръки и предложения като попълнят формуляр за обратна връзка. Прави впечатление, че на клиентите липсва навика да изразяват мнението си, дори и след подканяне. Това прави трудно, да не кажем невъзможно измерването на удовлетвореността.

Администрацията си прави самооценка на свършеното и по този начин имаме реална представа къде се намираме в предоставянето на услуги. Осигурили сме всички начини на заявяване, плащане и доставка, в т.ч. и електронно, което е показател за грижата ни към клиентите.

Осигурили сме непрекъсваем режим на работа на обяд и готовност обслужването да продължи до 19 часа при наличие на клиенти.

Актуализирани са Хартата на клиента и Вътрешните правила за административното обслужване.

През 2022 година в ОД „Земеделие” – Видин не са постъпили сигнали, предложения и жалби за некачествено административно обслужване срещу служители, няма попълнен нито един формуляр за обратна връзка с гражданите, няма подадени сигнали по телефон, на място или на ел.адрес. Следователно предоставянето на административните услуги се осъществява на сравнително добро ниво от страна на служителите.

ДИРЕКТОР ОД „ЗЕМЕДЕЛИЕ” - ВИДИН: /п/

/ИНЖ.АГР. ПЛАМЕН ГЕНОВ/