



## 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 2023 г.

Настоящият доклад е изготвен и публикуван на интернет страницата на ОД "Земеделие" - Видин съгласно разпоредбите на чл. 24, ал. 6, 7 и 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО). През 2023 г. административното обслужване се осъществи в съответствие с изискванията на НАО приета с ПМС № 246 от 13.09.2006 г. (обн. в ДВ., бр. 78 от 26.09.2006 г., изм. ДВ. бр. 47 от 24.06.2022 г.), Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, приета с РМС № 246/10.04.2020 г. и при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията и в Административнопроцесуален кодекс (АПК), както и ръководейки се от Вътрешни правила за организацията на административното обслужване и Харта на клиента в ОД "Земеделие" Видин утвърдени със заповед № РД-04-169/14.04.2022 г. на директора.

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.

Административните услуги, предоставяни от ОД "Земеделие" - Видин и вписани в Регистъра на административни услуги са 27 броя.

Действията за измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги се ръководи от следните цели:

- ✓ подобряване достъпа до административните услуги и повишаване качеството им; улесняване гражданите и юридическите лица при получаването на информация за услуги, необходимите заявления по образец и регламентирани срокове;
- ✓ предоставяне на заинтересованите лица професионална консултация за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга;
- ✓ въвеждане на механизми за надеждна обратна връзка от потребителите и извличане на поука от направените коментари;

- ✓ повишаване качеството на крайния продукт при различните административни услуги;
- ✓ извършване, измерване и публикуване оценките за удовлетвореност на клиентите.

Административното обслужване се осъществява при оптимално спазване на изискваният и прилагане на принципите за законност, откритост, координация, отговорност, достъпност и гарантиране на основните права чрез:

- ✓ вежливост, любезност и отзивчиво отношение;
- ✓ равнопоставено отношение към всички потребители;
- ✓ конфиденциалност и опазване на личните данни;
- ✓ различни форми на достъп до административните услуги и информацията за тях;
- ✓ осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги;
- ✓ координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересувани от подобряване на административното обслужване, с оглед осигуряван на еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;
- ✓ качество и правомерност на предоставените услуги;
- ✓ надеждна обратна връзка;
- ✓ създаване и популяризиране на стандарти за качество на административно обслужване;
- ✓ периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите.

Дейността по административно обслужване е обезпечена комуникационно и информационно, осъществява се в пълен обем. Организацията и дейността по осъществяване на административно обслужване на физически и юридически лица се осъществява от дирекциите на общата и специализираната администрация и териториалните поделения на ОД „Земеделие“ - Видин, съобразно функционалната им компетентност. Измерване на удовлетвореността на потребителите, обществените нагласи и очаквания на потребителите на административни услуги допринася за подобряване на работния процес и повишаване на ефикасността на работа. Измерването на удовлетвореността на потребителите се осъществява чрез използването и прилагането на следните задължителни методи за обратна връзка, посочени в чл. 24, ал. 2 на НАО:

1. извършване на анкетно проучване;
2. провеждане на консултации със служители;
3. извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
4. анализ на сигналите, предложения, жалби и похвали;
5. анализ на медийни публикации;

Използват се и допълнителни методи, предвидени в чл. 24, ал. 2 на НАО – осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите през работно време, публикуван на интернет страницата на ОД „Земеделие“ Видин и осигуряване на приемно време за граждани и организации.

В ОД „Земеделие“ – Видин се прилагат следните средства и механизми за обратна връзка с потребителите:

- 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. През годината няма подаден нито един формуляр.

- през 2023 г. са провеждани консултации със служителите пряко ангажирани с административното обслужване, за получаване на неформална обратна връзка. Акцентът на провежданите регулярни работни срещи в звената, отговорни за организацията на административното обслужване е свързан с показателите за отчитане на време за обслужване, организация на процеса по обслужване, устно предоставяне на информация, отношението на служителите към потребителите, компетентността и достъпа до различни канали за информацията и установяване на евентуални пропуски, както и идентифициране на дейности за подобрене. Изследваните 5 показатели свързани с осигуряването на ефективно и качествено административно обслужване и направените изводи са за компетентност, отзивчивост и любезно отношение. След консултации със служителите е констатирано, че потребителите предпочитат телефонни разговори за получаване на информация. Времето за обслужване в звената за административно обслужване и получаването на исканата информация е в рамките на 10 до 15 минути. Потребителите са доволни от предоставената информация и често изразяват благодарност за компетентното съдействие.

- извършване на наблюдение по метода „таен клиент“ Обект на наблюдение по метода „таен клиент“ през 2023 г. бяха експерти пряко участващи в процесите по предоставянето на информация. Методът се прилага регулярно по телефона за проследяване цялостната организация на дейността. Служителите, с които е проведено наблюдението са любезни и отзивчиви при обслужването на потребителите, като се идентифицират при провеждането на телефонни разговори. Предоставената от тях информация е пълна и точна. Комуникацията е лесна и е на достъпен език. Познават се отделни етапи и процеси, свързани с услугите. Не са констатирани пропуски в поведението на служителите.

- анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали. Осигурена е възможност за подаване на сигнали, жалби, предложения и похвали на потребителите на административни услуги по поща, на място в поставена за целта кутия, както и по електронен път, на обявен email адрес на ОД „Земеделие” – Видин .

За отчетения период няма постъпили сигнали, предложения и жалби отнасящи се до административното обслужване и неговите аспекти. След предоставена възможност за споделяне на впечатление, потребителите не съобщават за нередности в организацията и изпълнението на служебните задължения в звената за административно обслужване. Това е положителен индикатор за удовлетвореност на потребителите от административното обслужване.

След направения обзор не са констатирани проблеми и несъответствия, засягащи качеството на административното обслужване. Структурата и съдържанието на интернет страницата са насочени към заинтересованите страни с осигуреност, последователност и функционална прозрачност с лесен достъп до информацията, за

целите на доброто административно обслужване на потребителите, съобразено с принципите на откритост, прозрачност и достъп.

Планирани са следните бъдещи действия за подобряване на административното обслужване през 2024 г.:

- продължаване извършването на наблюдения по метода „таен клиент“ и провеждането на консултации със служителите като допълнително въведени методи за обратна връзка и изследване на удовлетвореността на потребителите;
- регулярно актуализиране на интернет страницата;
- полагане на усилия за запазване на устойчивост при предоставянето на административни услуги и получаване на информация за качеството на обслужването по електронен път.

Малка част от потребителите на административни услуги проявяват активност да дават целенасочена оценка на предоставяното административно обслужване.

Независимо от това, въз основа на информацията от преките впечатления на служителите, ангажирани с административното обслужване и при отчитане на положителните отзиви от потребителите и липси на сигнали за нередности, може да се направи извод, че ОД „Земеделие“ и общинските служби спазват всички изисквания за законосъобразно, добросъвестно и безпристрастно административно обслужване, с качество на добро ниво. Осигурени са бърз и лесен достъп до информация. Служителите работят с висок професионализъм и отзивчивост и спазване на нормативните и етични норми. Стремещт на всеки служител е да обслужва всеки потребител на услуги бързо, точно, компетентно, вежливо и с отговорност. Предвид изложеното, дейностите по административно обслужване на потребителите на услуги, са извършени при спазване на заложените в относимите административни актове принципи и изисквания, както и при спазване на задължителните и етични стандарти за качество на обслужването.

През 2023 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 /

**/АЛЕКСАНДЪР МАТЕЕВ/**