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

**Д О К Л А Д**

**ЗА СЪСТОЯНИЕТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ И ИЗМЕРВАНЕ УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ**

**ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ” – ВИДИН**

**ЗА ПЕРИОДА 01.01.2024 - 31.12.2024 г.**

Областна дирекция “Земеделие“– Видин е специализирана териториална администрация към Министерство на земеделието и храните. Дейността й 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 6 Общински служби по земеделие и 4 офиса към службите.

Отчетът за резултатите от анализа за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги за 2024 г. и предложения за подобряване на административното обслужване е изготвен в изпълнение на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване, приета с Постановление № 14 от 29 януари 2020 г. на Министерския съвет, (обн., ДВ, бр. 9 от 31.01.2020 г.), и чл. 23 от Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в ОД “Земеделие“ – Видин утвърдени на 14.04.2022 г..

Съгласно чл. 21, ал. 1 от Наредбата за административното обслужване е разработена Харта на клиента, утвърдена със Заповед № РД-04-169 от 14.04.2022 г. на Директора на Областна дирекция „Земеделие“ - Видин, в която са включени общите и собствените стандарти за качество на административното обслужване. В Хартата е разписан начинът, по който потребителите могат да постъпят, ако не са удовлетворени от обслужването и/или организацията на работата, включително възможностите за конкретна реакция и възможностите да подадат сигнал, предложение или жалба във връзка с административното обслужване. Тя помага на потребителите да разбират и защитават правата си, както и да изискват по-добро обслужване. Хартата е публикувана на официалната интернет страница на ОД „Земеделие“ – Видин и е достъпна за гражданите в Центъра за административно обслужване (ЦАО).

В сградите, където се помещават областна дирекция“Земеделие“ и общинските служби по земеделие са осигурени места за сядане на за клиенти със специфични потребности - хора в неравностойно положение , възрастни хора, бременни жени , хора с намалена подвижност, родители придружавани от малки деца. Обособени са места за попълване и подаване на заявления/искания и получаване на документи и информация, които са съобразени с потребностите на потребителите. Осигурили сме непрекъсваем режим на работа от 9,00 ч. до 17,30 ч. и готовност за обслужване след края на установеното работно време, когато потребителят на административни услуги се намира в служебното помещение, но не повече от два астрономически часа след приключване на работа от служителите.

Администрацията на областна дирекция “Земеделие“ и общинските служби по земеделие спазва задължителните стандарти за качество на административното обслужване, като прилага изискването времето за чакане при получаване на информация по телефона или на място в ЦАО и/или обработка на документи във връзка с административното обслужване да не е повече от 20 минути, както и получаване на отговор на писмени запитвания от общ характер да е в рамките до 5 работни дни. Допуска се удължаване на технологичното време, в случаите когато е необходимо да се предоставят становища от повече от едно структурно звено или набавяне на допълнителни документи. Служителите притежават нужната компетентност и административен опит, необходими за заемане на длъжността. Достъпът до услугите е максимално улеснен като се извършва консултиране и насочване на потребителите.

Администрацията се стреми да предоставя информация и услуги по всички налични канали за достъп. Запазва се тенденцията да се използва интернет страницата на Областна дирекция „Земеделие“ – Видин за информиране на потребителите. Информация се дава и по телефон, основно справки за движението на регистрирани документи. Потребителите могат да използват Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ) https://edelivery.egov.bg/ и електронен адрес, които дават възможност на граждани и организации по електронен път и от разстояние да подават и получават документи, подписани с универсален електронен подпис, включително заявяване на административни услуги. ССЕВ позволяват изпращане и/или получаване и съхраняване на електронни документи и замества класическия метод за доставка на писма.

Работата с Eventis улесняват дейността на служителите, като системата автоматично генерира и връща входящ регистрационен индекс на подателя и позволява регистриране на документи с голям обем приложени файлове.

На основание чл. 9 от Вътрешните правила за организация на административното обслужване служителите от административните звена в структурата на дирекцията предоставят информация и/или документи, когато те са необходими за извършване на справки и предоставяне на документи при административното обслужване .

При настъпили промени в обстоятелствата при предоставянето на административни услуги е необходимо незабавно структурните звена да подават информация за настъпилите промени. Дирекцията осигурява своевременното им вписване в Регистъра на услугите (РУ) в Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА). В Регистъра на услугите в ИИСДА през 2024 г. са вписани две нови административни услуги с наименование и уникален идентификатор: **№ 3345** „Изготвяне на протоколи за установяване на щети вследствие на природни бедствия или неблагоприятни климатични условия“ и № **3346** „Предоставяне на цифрова информация в SHP и/или DBF формат“, както и един режим – удостоверение с уникален идентификатор № **3403** „ Издаване на удостоверение за промяна предназначението на земеделски земи за неземеделски нужди с площ до 50 дка. за възобновяеми източници“. Вписването на административните услуги в Регистър на услугите в ИИСДА, осигурява възможност за създаване на по-добра организация и по-голяма отчетност на административното обслужване, както и подпомага тяхната стандартизация и процесите по тяхното предоставяне. Вписаната информация в Регистъра на услугите е свободно достъпна за гражданите и бизнеса, което улеснява потребителите, увеличава тяхната информираност и създава възможност за извършване на справки за услугите.

Ежегодно ОД „Земеделие“ – Видин отчита състоянието на административното обслужване, като попълва информация в раздел V „Административно обслужване и регулиране“ Годишния доклад за състоянието на администрацията. През февруари 2025 г. Министерският съвет утвърди без грешки Годишния доклад за състоянието на администрацията за 2024 г.

Осигурен е публичен онлайн достъп до шаблони на документи, публикувани на страницата на министерството и в Регистъра на услугите, подържан чрез ИИСДА. До момента към Единен модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги, работещ на електронен адрес: https://egov.bg, подържан от Министерството на електронното управление (МЕУ) са присъединени електронни услуги, предоставяни от ОДЗ Видин. Единният модел предоставя възможност на гражданите и бизнеса за централизирано заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги и информация, свързана с тях. С присъединяването на услугите към Единния модел се разшири електронните канали за достъп. По този начин максимално ограничихме необходимостта от физическо присъствие на гражданите на гише в ЦАО . За 2024 г. ОД “Земеделие“, заедно с териториалните звена са предоставили общо 171 226 броя административни услуги на физически и юридически лица, като от тях само 852 броя са предоставени по електронен път.

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 на 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.

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

* обаждане на обявения телефонен номер за подаване на сигнали във връзка с качеството на административното обслужване;
* 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;
* 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;
* извършване на анкетни проучвания / попълване на Формуляр за обратна връзка с гражданите за проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги и пускането й в поставената за целта кутия;
* провеждане на консултации със служителите.

Всички клиенти имат възможност по всяко време да изразят мнението си, да направят препоръки и предложения като попълнят формуляр за обратна връзка.

През отчетния период са извършвани консултации със служителите от ЦАО на всяко тримесечие. При провежданите срещи на служителите и ръководството на дирекцията се обсъждат постъпили на място предложения и впечатления на граждани. Също така се разискват въпроси за възможностите за улесняване административното обслужване на потребителите.

През 2024 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.

През 2025 г. ще положим усилия за реализиране на следните цели и задачи: насърчаване на гражданите и представителите на бизнеса да подават документи и да заявяват административни услуги по електронен път; увеличаване на броя на служебно събираните документи чрез реализиране на предвидените в законодателството форми за интеграция на администрациите при предоставяне на услуги; разширяване на практиката за провеждане на проучване на удовлетвореността на потребителите, с оглед повишаване на нейната ефективност, устойчивост и достоверност; повишаване квалификацията и компетентността на служителите, чрез участия в обучения; актуализиране на Вътрешните правила за обмена на документи по електронен път и документи на хартиен носител; Вътрешните правила за организация на административното обслужване и Вътрешните правила за организацията на дейността на учрежденския архив. ОД „Земеделие“ Видин ще продължи да прилага новите изисквания, които поставят пред администрацията измененията в Наредбата за административното обслужване и ще работи в посока повишаване на качеството на предоставяните услуги и постигане на ефективни резултати и пълна удовлетвореност на потребителите.

**ДИРЕКТОР ОД „ЗЕМЕДЕЛИЕ” – ВИДИН: ……………………..**

**/АЛЕКСАНДЪР МАТЕЕВ/**