



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на земеделието и храните

Областна дирекция „Земеделие“-Велико Търново

ОДОБРЯВАМ: /п/

/Йорданка Стефанова/

Директор на ОД „Земеделие“- Велико Търново

ДОКЛАД

за анализ и оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги в
Областна дирекция „Земеделие“- Велико Търново

Докладът е изготвен в изпълнение на разпоредбата на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване и с него ще бъде отчетена удовлетвореността от административното обслужване в Областна дирекция „Земеделие“- Велико Търново и общинските служби на територията на област Велико Търново.

Цел на проучването е получаване на обратна връзка и информация за степента, в която са постигнати целите на Областна дирекция „Земеделие“- Велико Търново по отношение на административното обслужване, както и степента на спазване на стандартите за осъществяването му.

Анализът на получената информация като обратна връзка с потребителите на административни услуги, осъществявани от администрацията, резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите и набелязаните мерки са отразени в настоящия доклад. При изследването са спазени изискванията по отношение на прилаганите методи за обратна връзка и за оценка степента на удовлетвореност на потребителите, които са предвидени в Методологията, одобрена с акт на Министерския съвет.

Административното обслужване се осъществява на едно място, в едно служебно помещение, лесно за намиране и достъп – Център за административно обслужване.

Създадена и обявена е възможността заявленията/ исканията за предоставяне на административни услуги, жалбите, сигналите и предложенията да се приемат и във всяка от сградите на териториалните звена на Областна дирекция „Земеделие“- Велико Търново - общинските служби по земеделие с териториална компетентност във всички общини от

област Велико Търново /Велико Търново, Горна Оряховица, Елена, Златарица, Лясковец, Павликени, Полски Тръмбеш, Свищов, Стражица и Сухиндол/.

Най - често използваният начин за заявяване на административни услуги от потребителите е на гише и чрез пощенски оператор. Административни услуги се заявяват и чрез Системата за сигурно електронно връчване на документи, както и на обикновена електронна поща.

Предоставена е възможност за устно заявяване на административни услуги, но през 2024 г. не са протоколирани устни заявления за даден вид административна услуга.

Кореспонденцията с други администрации в преобладаващата си част се осъществява чрез Системата за електронен обмен на съобщения.

В Областна дирекция „Земеделие”- Велико Търново е създадена възможност за обратна връзка с потребителите чрез използване и прилагане на следните методи, регламентирани във Вътрешните правила за организация на административното обслужване и Харта на клиента:

- анкетни проучвания;
- анализ на сигнали, жалби, предложения и похвали;
- консултации със служителите;
- анализ на вторична информация.

Анализът на състоянието на административното обслужване за 2024 г. е изготвен въз основа на обобщаване на информацията, оценките и препоръките, събрани на база използването на отделните методи.

Най-предпочитаният от потребителите на административни услуги метод за предоставяне на мнение е чрез попълнена от тях анонимна анкетна карта, което от своя страна е предпоставка за обективност и безпристрастност. Областна дирекция „Земеделие”- Велико Търново е предоставила два варианта за анкетиране на потребителите на административни услуги:

- чрез попълване на анонимна анкетна карта на хартиен носител;
- чрез попълване на анонимна анкета в електронен вариант, налична от 10.07.2024 г.

Анкетните карти и електронната анкета включват въпроси, които изискват даване на оценка на организацията при предоставяне на услуги, оценка за поведението и отношението на служителите, тяхната компетентност и професионализъм, оценка за достъпност на предоставяната информация, спазване на сроковете за осъществяване на съответната административна услуга и др. Чрез анкетиране на потребителят е предоставена възможност да избира отговор от няколко предложени варианта, което е предвидено както с цел спестяване на времето за попълване, така и времето за обработка и отчитане на резултатите.

Предоставена е и възможността за изразяване в свободна форма на лично мнение и препоръки в бланката на хартия, която попълват, както и в електронната форма на анкетата.

От всички /74 анкетирани лица/, 100% отговорили на запитванията и използвали услугите на администрацията на Областна дирекция „Земеделие”- Велико Търново /ОДЗ/ и териториалните ѝ звена - общинските служби по земеделие /ОСЗ/ през 2024 г.:

На въпроса – „Лесно ли се намира информация за административните услуги, които предлага Областна дирекция „Земеделие” - Велико Търново и териториалните и звена - общинските служби по земеделие?“ **52,6%** са посочили отговор – **Да, но първо трябваше да попитам.**, а **42,1%** са посочили отговор – **Да, веднага.**

На въпроса – „Успяхте ли да получите необходимата информация?“ **94,7%** са посочили отговор – **Да.**

На въпроса – „Имахте ли нужда от допълнителна информация, за да подготвите запитването си?“ **21,1%** са посочили отговор – **Да.**, а **78,9%** са посочили отговор – **Не.**

94,7% от запитаните са посочили, че **информацията на информационните табла в ОДЗ/ОСЗ е достъпна**, като **89,5%** са посочили, че **тази информация е изчерпателна и разбираема**, а за **10,5%** **информацията на информационните табла в ОДЗ/ОСЗ не е изчерпателна.**

Относно въпрос за **информацията, която са получили от служителите в Звеното за административно обслужване на ОДЗ/ОСЗ**, **94,7%** са отговорили, че **тази информация е ясна, същият % са отговорили, че тази информация е точна**, а **89,5%** са посочили, че **е и изчерпателна**, като други **10,5%** са отговорили, че **не е изчерпателна.**

100% от анкетираниите са отговорили **положително на запитването дали са били насочени към съответния експерт в ОДЗ/ОСЗ или компетентната институция**, ако въпросът не е бил от компетенциите на служителите в Звеното за административно обслужване.

100% от анкетираниите са отговорили **положително на запитването дали са успели да получат необходимата услуга.**

100% от анкетираниите са отговорили **положително на запитването дали се спазват законните срокове за извършване на административната услуга.**

100% от анкетираниите са отговорили **положително на запитването дали е удобно за тях работното време за прием на граждани.**

100% от анкетираниите са отговорили **отрицателно на въпрос – „Предложиха ли Ви да ускорите по незаконен начин изпълнението на административната процедура?“.**

На въпрос за **колко време са били обслужени**, **47,4%** от анкетираниите са посочили отговор – **15 минути**, **42,1%** от тях са посочили – **30 минути**, а **10,5%** са отговорили – **5 минути.**

На въпрос – „Колко пъти Ви се наложи да идвате, за да свършите работата си?“ 36,8% са посочили отговор – Само веднъж., а 52,6% са дали отговор – Два, три пъти. Същият брой лица - 52,6% са отговорили положително и на въпроса – „Наложи ли Ви се да предоставяте допълнителни документи или данни, за да бъде решен Вашият въпрос?“, а 47,4% са отговорили отрицателно.

На въпроса – „Как оценявате качеството на обслужване от служителите в ОДЗ/ОСЗ?“ 73,7% са дали отговор – Отлично., 26,3% са отговорили – Добро., няма анкетирани лица, които да са посочили отговори - „Лошо.“ или „Не мога да преценя.“

На въпроса – „Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрене?“ отговорите са следните:

- „Достъпът до информация.“ - 15,8%;
- „Количеството на предоставената информация.“ - 15,8%;
- „Качеството на предоставената информация.“ - 15,8%;
- „Обстановката, в която се предоставят услугите.“ - 42,1%.

На въпроса – „Как, според Вас, биха реагирали служителите, ако им предложите пари, за да решат Вашия проблем?“ отговорите са следните:

- Предполагам, че биха ме изгонили или биха направили скандал. - 21,1%
- Предполагам, че биха отказали категорично. - 52,6%
- Не зная как биха реагирали. - 26,3%
- Мисля, че биха се заинтересували от сумата. - 0
- Смятам, че биха приели. - 0

Въз основа на анализа на така предоставените отговори в обобщение, може да се направи обоснован извод, че администрацията на Областна дирекция „Земеделие“- Велико Търново и общинските служби по земеделие към нея се справят добре при администриране на всички дейности, които по закон осъществява – спазват се сроковете и се работи, съобразно законовата уредба, няма неудовлетворени заявления или такива забавени във времето за изпълнение.

Информацията, касателно процедурите, осъществявани от администрацията, публикувана на информационните табла в ОДЗ/ОСЗ за огромен процент от анкетираните е достъпна, изчерпателна и разбираема, а информацията, която са получили от служителите в Звеното за административно обслужване на ОДЗ/ОСЗ е ясна, точна и изчерпателна, посочено от близо 100% от анкетираните.

Най-голям е делът на обслужените лица в рамките на 15 минути, но въпреки това – в този аспект следва да се подобри административното обслужване в ОД „Земеделие“-

Велико Търново и териториалните ѝ поделения за в бъдеще, тъй като голям процент от предоставяните административните услуги изискват осъществяването им на гише.

Предложенията и препоръки на потребителите в основната си част касаят публикуването на информация, която да бъде достъпна чрез официалния сайт на администрацията, но във връзка с ПРСР и схемите и мерките, по които могат да кандидатстват за подпомагане /процедури извън обхвата на компетентност на ОД „Земеделие“- Велико Търново/. Пак според потребителите - аспектът от обслужването, който най-много се нуждае от подобрение е обстановката, в която се предоставят услугите, което от своя страна за в бъдеще следва да се подобри.