



# РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на земеделието и храните

**Областна дирекция „Земеделие”-Велико Търново**

ОДОБРЯВАМ:

21.4.2026 г.

**X**

---

Йорданка Стефанова - директор на  
ОД "Земеделие" - В. Търново  
Подписано от: Yordanka Georgieva Stefanova

## ДОКЛАД

за анализ и оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги в  
Областна дирекция „Земеделие”- Велико Търново за 2025 г.

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 2025 г. не са протоколирани устни заявления за даден вид административна услуга.

Кореспонденцията с други администрации в основната 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 2025 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 анкета в електронен вариант, налична на електронната страница на администрацията.

Електронната анкета включва 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 електронната форма на анкетата.

От всички /70 анкетирани лица/ до настоящия момент, отговорили на запитванията, **91,4%** са използвали услугите на администрацията на Областна дирекция „Земеделие” - Велико Търново /ОДЗ/ и териториалните ѝ звена - общинските служби по земеделие /ОСЗ/ през 2025 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?“ **22,9%** са посочили отговор – **Да, но първо трябваше да попитам.**, а **74,3%** са посочили отговор – **Да, веднага.**

На въпроса – „Успяхте ли да получите необходимата информация?“ **97,1%** са посочили отговор – **Да.**

На въпроса – „Имахте ли нужда от допълнителна информация, за да подготвите запитването си?“ **18,6%** са посочили отговор – **Да.**, а **81,4%** са посочили отговор – **Не.**

**91,4%** от запитаните са посочили, че **информацията на информационните табла в ОДЗ/ОСЗ е достъпна**, като **82,9%** са посочили, че **тази информация е изчерпателна**, а **91,4%** са посочили, че е **разбираема**, а за **1,4%** **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**, **97,1%** са отговорили, че **тази информация е ясна**, **91,4%** са отговорили, че **тази информация е изчерпателна**, а **94,3%** са посочили, че е и **точна.**

**94,3%** от анкетираниите са отговорили **положително на запитването дали са били насочени към насочени към съответния експерт в ОДЗ/ОСЗ или компетентната институция**, ако въпросът не е бил от компетенциите на служителите в Звеното за административно обслужване.

Същият процент **94,3%** от анкетираниите считат, че **служителите в администрацията на ОДЗ/ОСЗ са достатъчно добре подготвени специалисти.**

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

**97,1%** от анкетираниите са отговорили **положително на запитването дали се спазват законните срокове за извършване на административната услуга**, а останалите са отговорили, че **не могат да преценят.**

**95,7%** от анкетираниите са отговорили **положително на запитването дали е удобно за тях работното време за прием на граждани.**

На въпрос за колко време са били обслужени, **51,4%** са отговорили – **5 минути**, **41,4%** от анкетираните са посочили отговор – **15 минути**, а **5,7%** от тях са посочили – **30 минути**, а **1,4%** са посочили повече време.

На въпрос – „**Колко пъти Ви се наложи да идвате, за да свършите работата си?**“ **77,1%** са посочили отговор – **Само веднъж**, а **15,7%** са дали отговор – **Два, три пъти**. **28,6%** са отговорили **положително и на въпроса – „Наложи ли Ви се да предоставяте допълнителни документи или данни, за да бъде решен Вашият въпрос?“**, а **67,1%** са отговорили, **че не е било необходимо да представят допълнително документи**.

На въпроса – „**Как оценявате качеството на обслужване от служителите в ОДЗ/ОСЗ?**“ **78,6%** са дали отговор – **Отлично.**, **20%** са отговорили – **Добро.**, няма анкетиран лица, които да са посочили отговор - „**Лошо.**“

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, касаеща 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 /над 50%/ е дялът на обслужените лица в рамките на 5 минути, като в този аспект се е подобрило административното обслужване в ОД „Земеделие“ - Велико Търново и териториалните ѝ поделения и за в бъдеще, тъй като голям процент от предоставяните административните услуги изискват осъществяването им на гише това темпо следва да се поддържа.

Предложенията и препоръки на потребителите в основната си част касаят публикуването на информация относно срокове за предстоящите дейности по отделните законоустановени процедури, както и информация, която да бъде достъпна чрез официалния сайт на администрацията във връзка с ПРСР и схемите и мерките, по които могат да кандидатстват за подпомагане.