**УТВЪРЖДАВАМ:**

****

**Г О Д И Ш Е Н Д О К Л А Д**

**ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА**

**АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ,**

**предоставяни от Областна дирекция „Земеделие” - Ямбол и**

**Общинските служби по земеделие през 2023г.**

 Административното обслужване в ОД „Земеделие“-Ямбол и общинските служби по земеделие се осъществява в центрове за административно обслужване (ЦАО), разположени в сградите на Дирекцията и съответните ОСЗ и е организирано на принципа „едно гише“. Въведена е електронна деловодна система, която дава възможност за проследяване движението на преписките и за контрол на сроковете за изпълнение.

 Административното обслужване в ОД „Земеделие“-Ямбол и ОСЗ се осъществява при спазване на принципите заложени в НАО – равнопоставено отношение към всички потребители, осигуряване на пълна информация за предоставяните услуги, популяризиране на стандартите за качество на административното обслужване, координация и взаимодействие с всички страни заинтересовани от подобряване на качеството на административното обслужване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, служебно събиране на информация и др.

В изпълнение на Наредбата за административното обслужване и Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в ОД ‚Земеделие“ Ямбол е извършено Проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите, което обхваща периода от 01.01.2023 год. до 31.12.2023 год. и има за цел:

* да подобри достъпа до административни услуги и повиши качеството им;
* да улесни потребителите на услуги при получаване на информация за предлаганите административни услуги, необходими заявления, документи, срокове и други;
* да повиши участието на потребителите в административния процес.

 Получената информация от обратната връзка е анализирана, обсъдена и заедно с резултатите от измерването на удовлетвореността и предприетите действия за подобряване на административното обслужване, е отразена в настоящия доклад.

 Изследването на удовлетвореността на потребителите се осъществява чрез използване и прилагане на следните методи за обратна връзка:

 1. Извършване на анкетно проучване, чрез анонимно попълване на анкетни карти, поставени в центровете за административно обслужване на дирекцията и ОСЗ;

 2. Анализиране на информацията от поставените в ОДЗ Ямбол и общинските служби по земеделие кутии за жалби, предложения и сигнали;

 3. Осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите;

 4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;

 5. Анализ на медийни публикации;

 6. Провеждане на консултации със служителите;

 7. Осигуряване на приемно време за граждани и организации;

 Прилагане на методите за обратна връзка в ОД „Земеделие“ Ямбол се осъществява:

* Чрез посещение на място в сградата на ОД „Земеделие“ Ямбол 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 адрес: 8600, гр. Ямбол, ул. “Жорж Папазов” № 9, ет. 5 или на имейл: ODZG\_Yambol@mzh.government.bg;
* Чрез обаждане на телефон 046/66-18-54; 046/66-18-63 за подаване на сигнали във връзка с качеството на административното обслужване;
* Чрез писмено изразено мнение или коментар, които потребителят може да пусне в поставена за тази цел Кутия за мнения и предложения в ОД „Земеделие“ Ямбол;
* Чрез попълване на Анкетна карта за проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги.

Тези методи дават възможност на потребителите да подават предложения за подобряване и усъвършенстване на организацията и дейността на администрацията и за решаване на възникнали въпроси, които са от компетентността на дирекцията, по удобен за тях начин.

Анкетните проучвания са най-масово използваният и популярен метод за получаване на обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите във всички сфери на обществения живот, включително по отношение на административното обслужване.

След обобщаване на попълнените анкети, се оформиха следните резултати:

 През 2023 година са попълнени общо 64 бр. анкетни карти, обобщените резултати от които са както следва:

* в ОДЗ централно управление – 23 бр.;
* в ОСЗ „Тунджа-Ямбол“ – 3 бр.;
* в ОСЗ Елхово – 19 бр.;
* в ОСЗ Болярово – 10 бр.;
* в ОСЗ Стралджа - 9 бр.
* **На въпрос:** **„До каква степен считате, че достъпа Ви до нас е бил лесен и удобен?“** – 61% от анкетираните са посочили „напълно съгласен“, 36% са отговорили със „съгласен“, 1,5% са отговорили, че са „несъгласен“ и 1,5 % от анкетираните са „напълно несъгласен“.
* **На въпрос:** **„До каква степен сте доволни от бързината на обслужването?“** – 53% от потребителите са отговорили „много доволен“ (обслужване до 5 мин.), 44% са отговорили „ доволен“ (обслужване до 15 мин.), а 3% са отговорили с „недоволен“ (обслужване до 20 мин.). Няма потребители, които да са отговорили „много недоволен“ (обслужване повече от 20 мин.)

**Фиг. 1 Удовлетвореност на потребителите от бързината на обслужване.**

* **На въпрос**: **„До каква степен сте доволни от възможността за използване на различен канали за достъп до администрацията за предоставяне на услуга?“**. От предоставените възможности за използване на различни канали за достъп до администрацията за предоставяне на услуга (телефон, имейл, на място) 65% от потребителите са избрали степен на удовлетвореност –„много доволен“, 35% - „доволен“. Няма отговори „недоволен“ или „много недоволен“.
* **На въпрос: „До каква степен сте доволни от получената информация и качеството на търсения от Вас резултат?“** Следва да се отбележи, че 66% от потребителите са „много доволни“ от получената информация (ясна, точна, разбираема); 34% са „доволни“, като няма нито един потребител, който да е посочил „недоволен“ или „много недоволен“.
* **На въпрос: „До каква степен считате, че служителят беше любезен и учтив с Вас?“** 84% от анкетираните са посочили „напълно съгласен“, че служителят е бил любезен и учтив, 16% са отговорили със „съгласен“, като и по този въпрос няма потребители, които да са посочили „несъгласен“ или „напълно несъгласен“.

* **На въпрос: „Какъв е предпочитания от Вас начин на заплащане на услугата?“.** Като предпочитан начин за плащане на услугата 36% от анкетираните заявяват предпочитания да плащат „в брой“, 36% са посочили като предпочитан начин на плащане „по банков път“, 22% от анкетираните предпочитат „картови разплащания“, а 6% предпочитат „интернет банкиране“.

 **Фиг. 2 Предпочитан начин на заплащане на услугата.**

* **На въпрос: „До каква степен считате, че цената на услугата, която заплащате заслужава стойността си?“** – 60% са посочили като отговор „напълно съгласен“, 37% са посочили „съгласен“, 3% са посочили отговор „несъгласен“ с цената на услугата. Няма потребители, които да са посочили, че са „напълно несъгласни“ с цената на ползваната услуга.
* **На въпрос: „Кой аспект от обслужването смятате, че най – много се нуждае от подобрение?“** 64% от анкетираните потребители на ОД „Земеделие“ Ямбол считат, че трябва да се подобри „достъпът до информация“, 30 % считат, че „качеството на предоставяната информация“ трябва да се подобри, 4% са изразили мнение, че „отношението на служителите към клиентите“ следва да се подобри, а едва 2% от потребителите счита, че трябва да се подобри „професионалната квалификация на служителите“.

 **Фиг. 3 Кой аспект от обслужването има нужда от подобрение.**

* **Възраст на анкетираните потребители.** В попълване на анкетите са взели участие потребители на административни услуги, предоставяни от ОД “Земеделие“ – гр. Ямбол които имат следния възрастов статус: 25% от анкетираните са на възраст „от 25 – 40г“; 22% са на възраст „от 41 – 55г.“; 53% са на възраст „над 55г“ и няма потребители „под 25г“.
* **Образователен статус на анкетираните потребители.** В попълване на анкетите са взели участие потребители на административни услуги, предоставяни от ОД“Земеделие“ – гр. Ямбол които имат следния образователен статус: 2% са с „основно“; 54% са със „средно“ и 44% с „висше“ образование.
* **Трудов статус на анкетираните.** В попълване на анкетите са взели участие потребители на административни услуги, предоставяни от ОД “Земеделие“ – гр. Ямбол които имат следния трудов статус: 45% от анкетираните са „работещи“; 20% - „пенсионери“; 32% - „работодатели“ и 3% са „безработни“.

От гореизложеното е видно, че анкетираните граждани са на мнение, че ОД „Земеделие“ Ямбол предоставя административните услуги бързо, осигурява нужната информация за предоставяните услуги, доволни са от получената информация и качество на търсения от тях резултат, осигурен е лесен и удобен достъп до административното обслужване и отношението на служителите към тях, като потребители на услуги е любезно и учтиво. Въпреки че изразяват удовлетвореност от административното обслужване в ОД „Земеделие“ Ямбол и общинските служби към нея, потребителите сочат, че следва да се подобри достъпа до информация и качеството на предоставяната информация /яснота, точност и пълнота/.

ОД „Земеделие“ – Ямбол използва уеб услуги от Административния регистър за визуализиране на информацията, която се въвежда в него – информация за административните услуги, за структурата на администрацията и за конкурсите, на интернет страницата на дирекцията.

На поддържаната интернет страница е предоставена още информация относно ръководството и структурата на ОДЗ – Ямбол; 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. Своевременно се подава и актуална информация относно работата на дирекцията.

Работното време на администрацията е от 09:00ч. до 17:30ч., с обедна почивка от 12:00ч. до 12:30ч.

Работното време на Център за административно обслужване (ЦАО) е от 09:00ч. до 17:30ч., без прекъсване с осигурен непрекъснат режим на работа с потребителите/гражданите и има установен различен ред за ползване на почивките.

В случаите, когато в края на работното време в служебните помещения има граждани, работното време продължава до тяхното окончателно обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време на администрацията.

Областна дирекция „Земеделие“ – Ямбол осъществява своята дейност в интерес на обществото и се стреми максимално да работи с лице към хората.

На основата на принципите законност, откритост, достъпност, ефективност, координация, предвидимост, обективност, безпристрастност, отговорност и отчетност, Областна дирекция „Земеделие“ Ямбол е изпълнила целите на администрацията за 2023 г., кореспондиращи с целите на Министерството на земеделието и храните.

Изготвил:

Станислава Георгиева – Директор Д“АПФСДЧР“