



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО

ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ“ БЛАГОЕВГРАД

ГОДИШЕН ДОКЛАД

РД-08-21/ 15.02.2022 г.

за оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги,
предоставяни
от Областна дирекция „Земеделие“ и Общинските служби по земеделие
в периода 1 януари – 31 декември 2021 година

УВОД

Годишният доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги е изготвен в съответствие с чл.24, ал.8 от Наредбата за административното обслужване и се публикува на електронната страница на Областна дирекция „Земеделие“.

Организацията на административното обслужване в Областна дирекция „Земеделие“ е уредена с вътрешни правила. В Хартата на клиента са посочени спазваните стандарти за качество на административното обслужване, както и възможностите за подаване на сигнали, предложения и жалби във връзка с проблеми при осъществяването му.

Информация за всяка от предоставяните административни услуги е налична на електронната страница на Областна дирекция „Земеделие“, която препраща към Регистъра на услугите в Интегрираната информационна система на държавната администрация.

При осъществяване на административното обслужване потребителите контактуват със служителите в центровете за административно обслужване на Областна дирекция „Земеделие“ и териториалните звена – Общински служби по земеделие.

ЦЕЛИ НА ПРОУЧВАНЕТО

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

Проучването предоставя възможност за поставянето на краткосрочни и дългосрочни цели пред административното обслужване и неговото подобряване в посока:

- ✓ да улесни потребителите при получаването на информация за административните услуги;
- ✓ да облекчи максимално административните процедури;
- ✓ да повиши качеството на крайния продукт при предоставянето на административните услуги;
- ✓ да създаде взаимно доверие и уважение между потребителите и служителите, осъществяващи административното обслужване;
- ✓ да предложи професионална консултация, които да осигури изпълнението на административните услуги;
- ✓ да ограничи до минимум възможностите за корупция чрез пресичане на прекия контакт между заявителите и служителите от „бек“ офиса, работещи върху предоставянето на административни услуги;
- ✓ да гарантира изпълнение на задълженията, свързани с административното обслужване по предварително разработени и обявени правила.

МЕТОДИ ЗА СЪБИРАНЕ НА ДАННИ

Използваният метод за получаване на обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги е класическа хартиена анкета (въпросник), попълнена на място в централите за административно обслужване на Областна дирекция „Земеделие“ и териториалните звена – Общински служби по земеделие.

В анкетата са включени дванадесет въпроса. Единадесет от тях са от затворен тип, засягащи основни аспекти на предоставянето на административни услуги и спазването на стандартите за качество на административното обслужване. На един от въпросите потребителите могат да посочват повече от един отговор, както и да отправят препоръки в един въпрос от отворен тип.

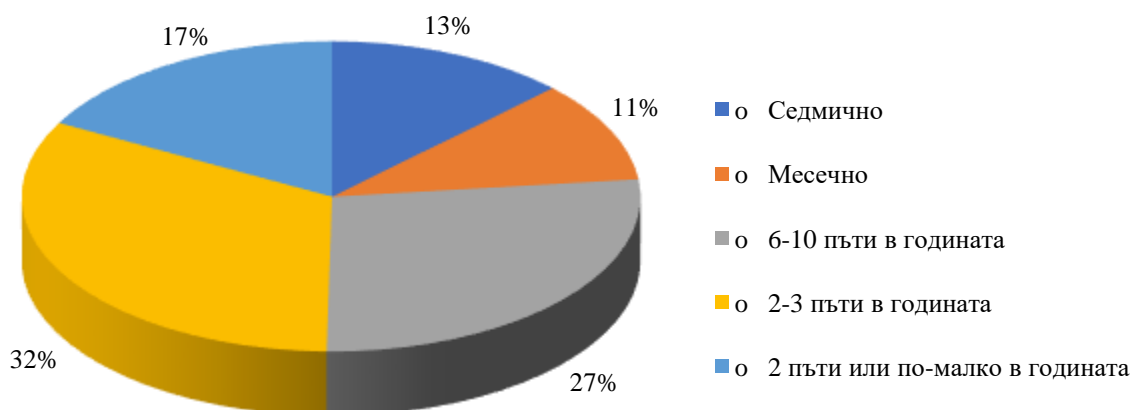
Анкетата е проведена сред сто осемдесет и два потребители на административни услуги.

РЕЗУЛТАТИ

Резултатите от проучването са представени в табличен и графичен вид.

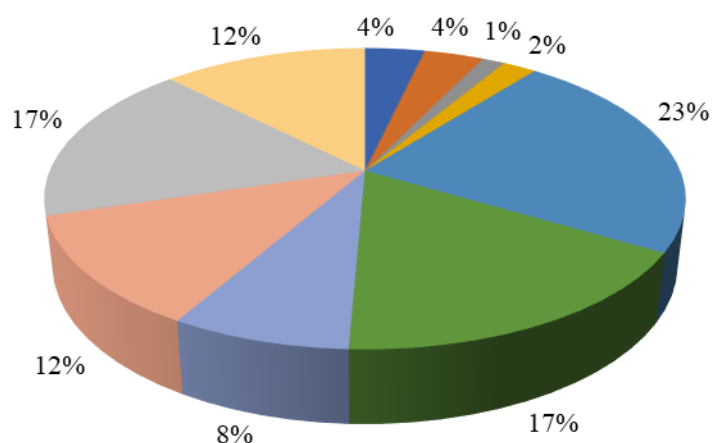
1. Колко често сте използвали услуги на Областна дирекция „Земеделие“ през последната една година?

Отговор	Брой
o Седмично	24
o Месечно	19
o 6-10 пъти в годината	49
o 2-3 пъти в годината	59
o 2 пъти или по-малко в годината	31



2. Услуги, за получаването на които посещавате Областна дирекция „Земеделие“:

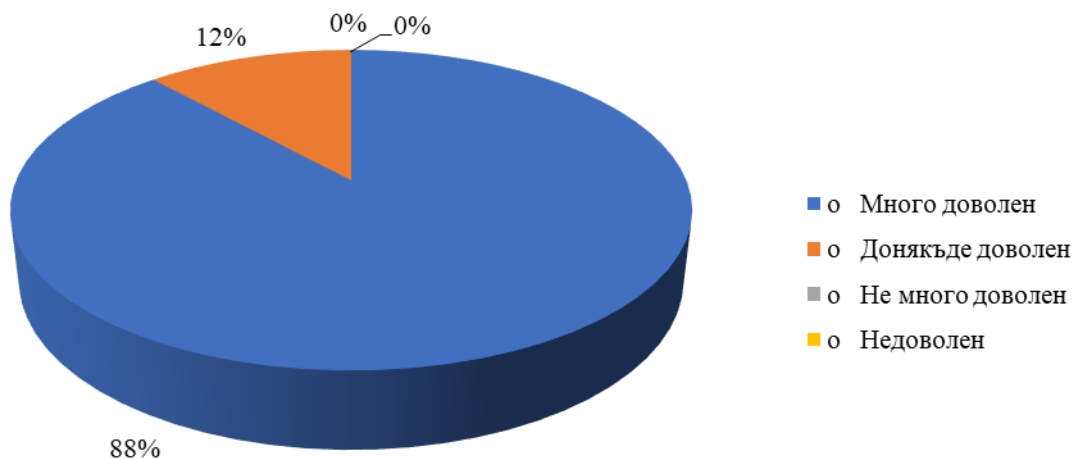
Отговор	Брой
o Промяна предназначението на земеделските земи до 50 дка	16
o Издаване на становище за строителство в земеделски земи без промяна на предназначението	16
o Извършване на технически прегледи на земеделска и горска техника, превозни средства и машини за земни работи	6
o Регистриране на земеделска и горска техника, превозни средства и машини за земни работи	9
o Регистриране на земеделски стопани	102
o Регистриране на заявления за подпомагане на земеделски стопани	76
o Регистриране на тютюнопроизводители	34
o Издаване на скица	53
o Регистриране на договор за аренда или наем и издаване на талон за аренда и наем	77
o Други.	55



- o Промяна предназначението на земеделските земи до 50 дка;
- o Издаване на становище за строителство в земеделски земи без промяна на предназначението;
- o Извършване на технически прегледи на земеделска и горска техника, превозни средства и машини за земни работи;
- o Регистриране на земеделска и горска техника, превозни средства и машини за земни работи;
- o Регистриране на земеделски стопани;
- o Регистриране на заявления за подпомагане на земеделски стопани;
- o Регистриране на тютюнопроизводители;
- o Издаване на скица;
- o Регистриране на договор за аренда или наем и издаване на талон за аренда и наем;
- o Други.

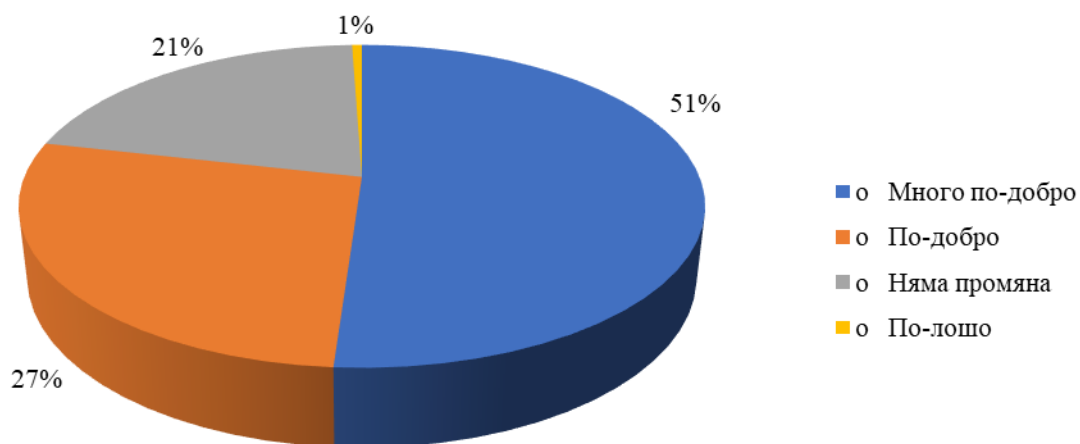
3. Доколко сте доволни от отношението на служителите, предоставящи тези услуги?

Отговор	Брой
<input type="radio"/> Много доволен	158
<input type="radio"/> Донякъде доволен	21
<input type="radio"/> Не много доволен	0
<input type="radio"/> Недоволен	0



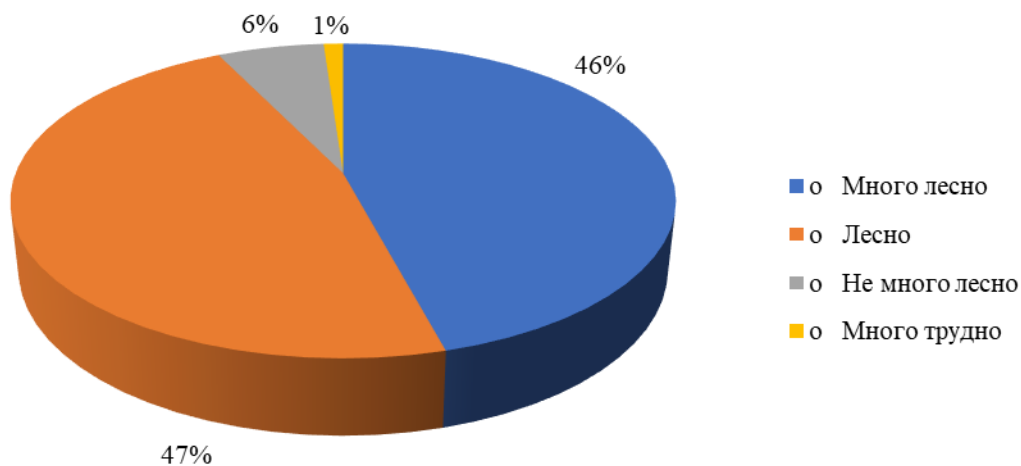
4. Сравнете нивото на обслужване с предишни посещения:

Отговор	Брой
<input type="radio"/> Много по-добро	93
<input type="radio"/> По-добро	50
<input type="radio"/> Няма промяна	38
<input type="radio"/> По-лошо	1



5. Колко лесно открихте информация за нашите услуги:

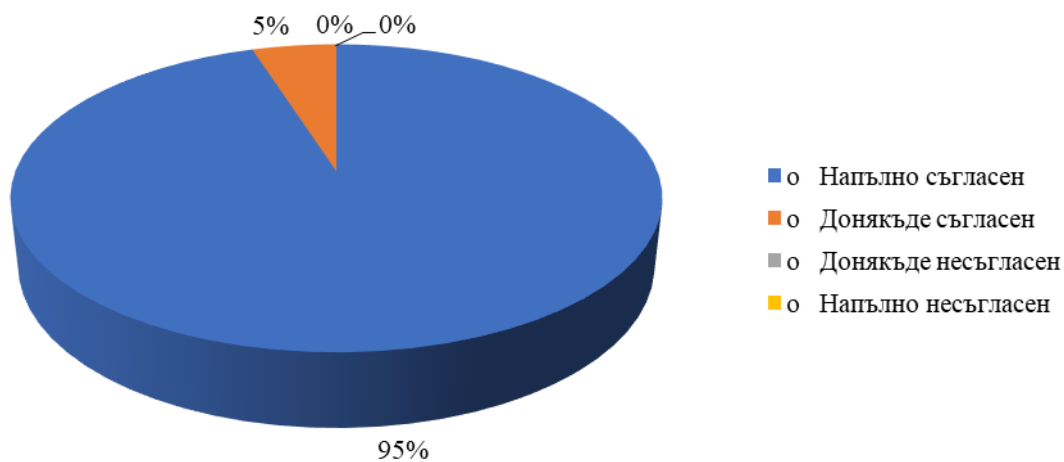
Отговор	Брой
o Много лесно	82
o Лесно	84
o Не много лесно	11
o Много трудно	2



До каква степен сте съгласни със следните твърдения:

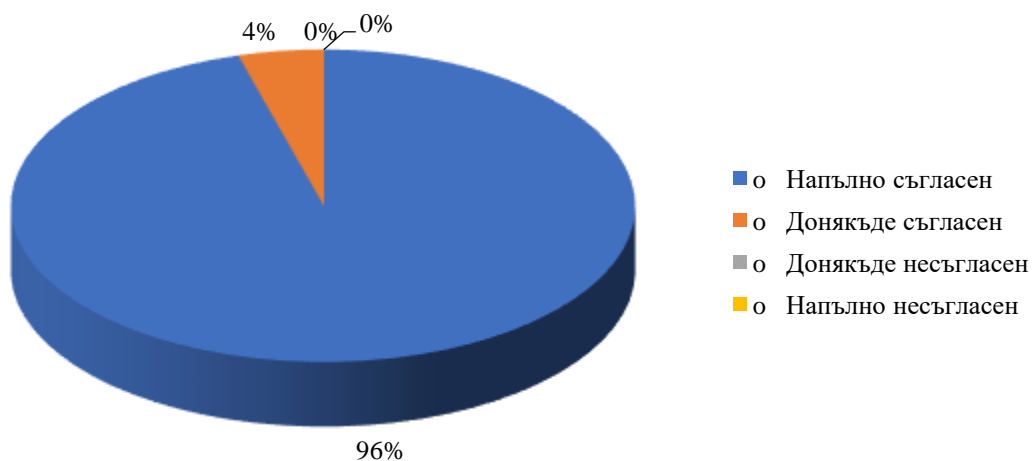
6. Професионалната подготовка на служителите е на необходимото ниво

Отговор	Брой
o Напълно съгласен	173
o Донякъде съгласен	9
o Донякъде несъгласен	0
o Напълно несъгласен	0



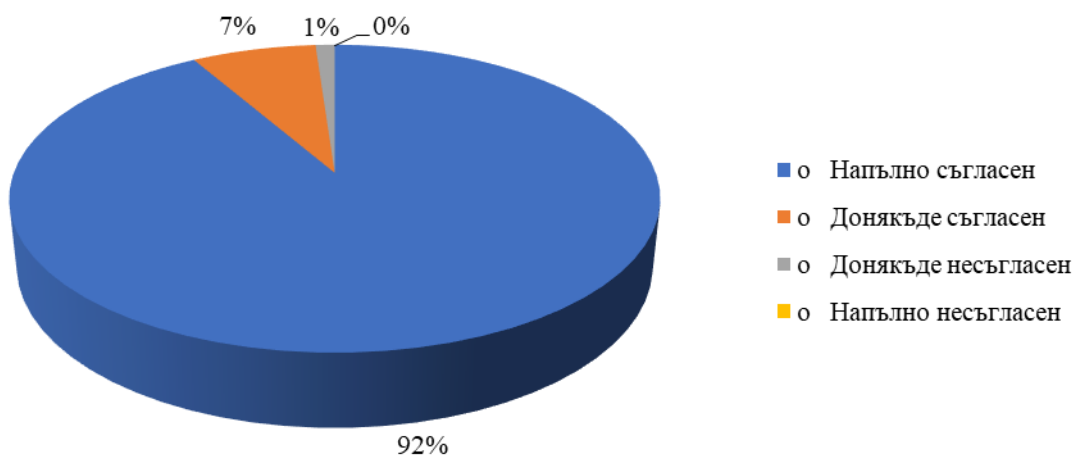
7. Услугите се изпълняват в законоустановените срокове

Отговор	Брой
o Напълно съгласен	173
o Донякъде съгласен	8
o Донякъде несъгласен	0
o Напълно несъгласен	0



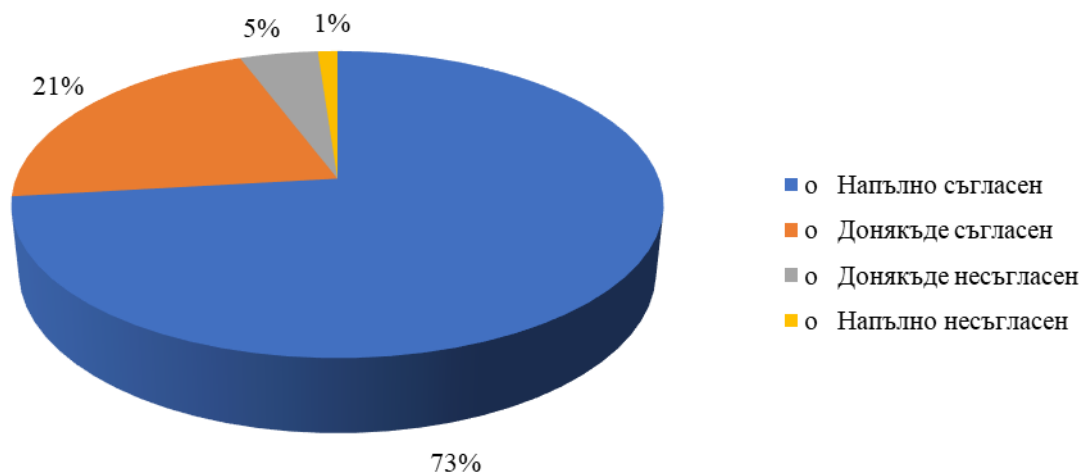
8. Качеството на изпълнение на услугите отговаря на изискванията на потребителите

Отговор	Брой
o Напълно съгласен	164
o Донякъде съгласен	13
o Донякъде несъгласен	2
o Напълно несъгласен	0



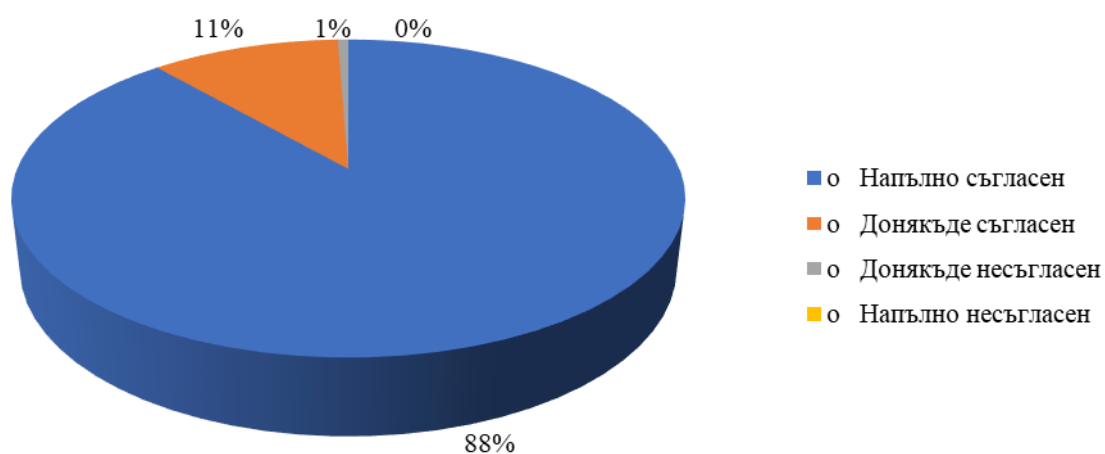
9. Информацията за предлаганите услуги е леснодостъпна в Интернет и на информационните табла

Отговор	Брой
o Напълно съгласен	128
o Донякъде съгласен	37
o Донякъде несъгласен	8
o Напълно несъгласен	2



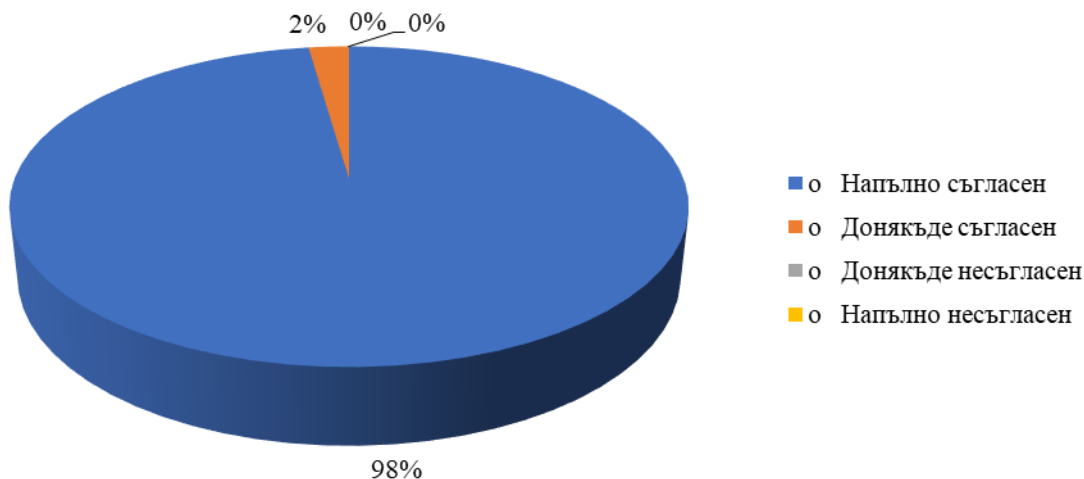
10. Реакцията на служителите по отношение на подадени жалби и сигнали е своевременна и адекватна

Отговор	Брой
o Напълно съгласен	147
o Донякъде съгласен	18
o Донякъде несъгласен	1
o Напълно несъгласен	0



11. Няма корупционни прояви на служителите

Отговор	Брой
o Напълно съгласен	172
o Донякъде съгласен	4
o Донякъде несъгласен	0
o Напълно несъгласен	0



12. Вашите препоръки за подобряване качеството на услугите, предоставяни от Областна дирекция „Земеделие“ Благоевград:

Отправена е една препоръка, но същата има отношение по-скоро към промяна в приложимата специална законова и подзаконова нормативна уредба, свързана с предоставяните административни услуги, което е извън компетентността на Областна дирекция „Земеделие“.

ЗАКЛЮЧЕНИЯ

Анализът на резултатите от проучването показва преобладаващо положителна оценка на потребителите във връзка с отношението и професионалната подготовка на служителите, качеството и сроковете на предоставяните административни услуги.

Относително разнородни са отговорите по отношение на нивото на административно обслужване в сравнение с предходни посещения, както и достъпността на информацията за предоставяните административни услуги на електронната страница, и на информационните табла, което налага предприемането на действия в посока подобрене на същите.

Препоръчително е разширяването на използваните методи за обратна връзка за постигне на цялостен подход по наблюдение, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите на административни услуги.

КИРИЛ УКЕВ (II)

Директор на Областна дирекция „Земеделие“ Благоевград