



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО

ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ“ БЛАГОЕВГРАД

ГОДИШЕН ДОКЛАД

№ РД-08-15/ 24.02.2023 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 2022 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

Използваните методи за получаване на обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги са:

- ✓ извършване на анкетни проучвания;
- ✓ провеждане на консултации със служителите;
- ✓ анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали.

Приложен е подход на периодично оценяване с регулярност и сравнимост на годишна база.

При извършването на анкетни проучвания е използван хартиен въпросник, попълнен на място в центровете 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.

Проведени са консултации със служителите в Центровете за административно обслужване („фронт“ офиса) на Областна дирекция „Земеделие“ и териториалните звена – Общински служби по земеделие, както и със служителите от специализираната администрация („бек“ офиса). Приложен е индивидуален подход на консултации със служителите, като са анализирани техните възприятия и впечатления в процеса на комуникация с потребителите на административни услуги. За документиране на идентифицираната неформална обратна връзка е използван хартиен въпросник. Въпросите засягат наблюденията на служителите върху поведението (вербално и невербално) на потребителите във връзка с получаването на информация за административното обслужване, заявяването/ получаването на административни услуги, консултирането, комуникацията и удовлетвореността им от получения краен резултат.

Извършването на анализ има за предмет постъпилите сигнали, предложения и жалби на граждани и юридически лица по въпроси, които засягат техни права или представляват техен законен интерес, реализирани по ред, определен със закон. Жалбите срещу административни актове не са включени в анализа, предвид ясното им разграничаване от жалбите като метод за обратна връзка. Похвалите се разглеждат по-скоро като добра практика в определен аспект от дейността по осъществяване на административното обслужване. Анализирани са броя и аспектите от административното обслужване на постъпилите сигнали, предложения, жалби и похвали, изложените проблеми, срокове и предприетите действия от страна на администрацията, въз основа на генерирани справки от използваната в Областна дирекция „Земеделие“ Система за управление на документооборота и работния поток EVENTIS R7.

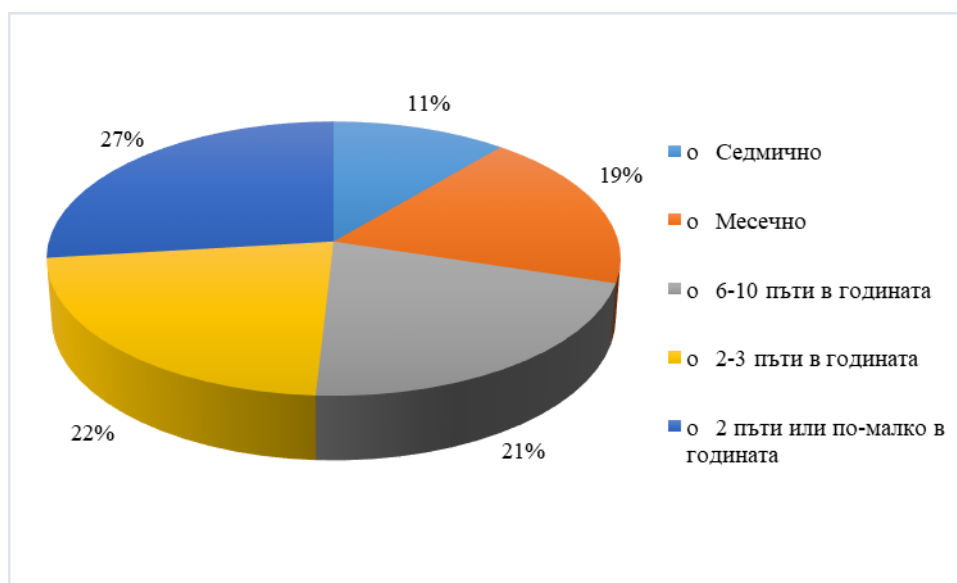
РЕЗУЛТАТИ

ИЗВЪРШВАНЕ НА АНКЕТНИ ПРОУЧВАНИЯ

Анкетното проучване е проведено сред сто седемдесет и един потребители на административни услуги. 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	19
o Месечно	32
o 6-10 пъти в годината	36
o 2-3 пъти в годината	38
o 2 пъти или по-малко в годината	46



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

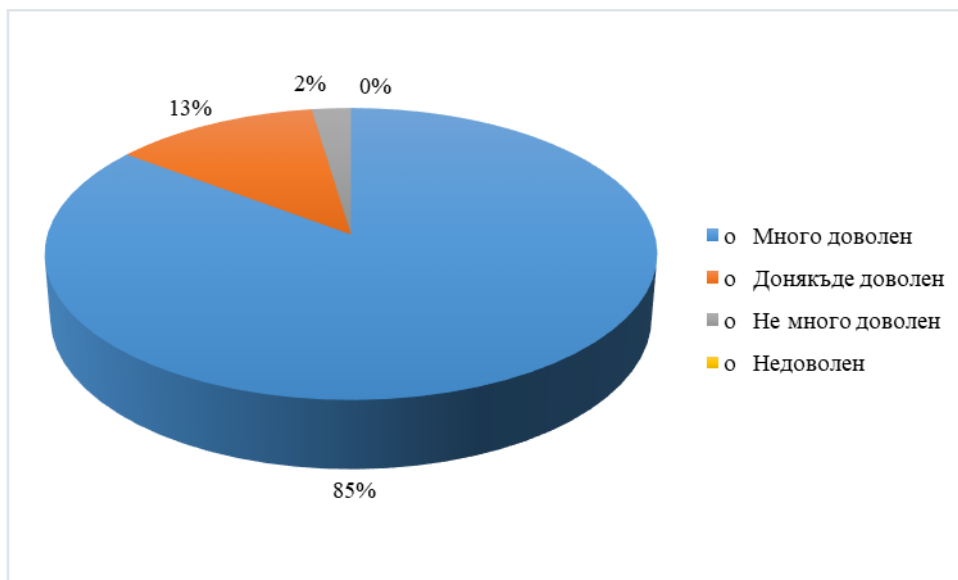
Отговор	Брой
o 904 Издаване на решение за промяна предназначението на земеделски земи за неземеделски нужди с площ до 50 дка	15
o 1360 Издаване на акт за категоризиране на земеделски земи	10
o 2572 Издаване на становище за строителство в земеделските земи без промяна на предназначението им	12
o 2520 Извършване на технически прегледи на земеделската и горска техника, превозните средства и машините за земни работи	8
o 2521 Регистрация на земеделската и горска техника, превозните средства и машините за земни работи	10
o 1822 Регистрация на земеделски стопани	86
o 1824 Издаване на препис от решение на поземлена комисия или Общинска служба по земеделие	43
o 1679 Установяване на промяна в начина на трайно ползване на имот	18
o 703 Издаване на удостоверение за реституционни претенции	4
o 1164 Издаване на удостоверение за идентичност на имот	7
o 1117 Регистриране на заявления за подпомагане на земеделски стопани по	59

схемите за директни плащания	
o 2652 Регистрация на тютюнопроизводители	25
o 989 Регистриране на договори за аренда и наем, и издаване на талон за регистрация	60
o 501 Изготвяне на скица на имот (административна услуга на АГКК)	49
o 497 Издаване на удостоверение за характеристики на имоти, необходими за определяне на данъчната им оценка (административна услуга на АГКК)	12
o Други.	34



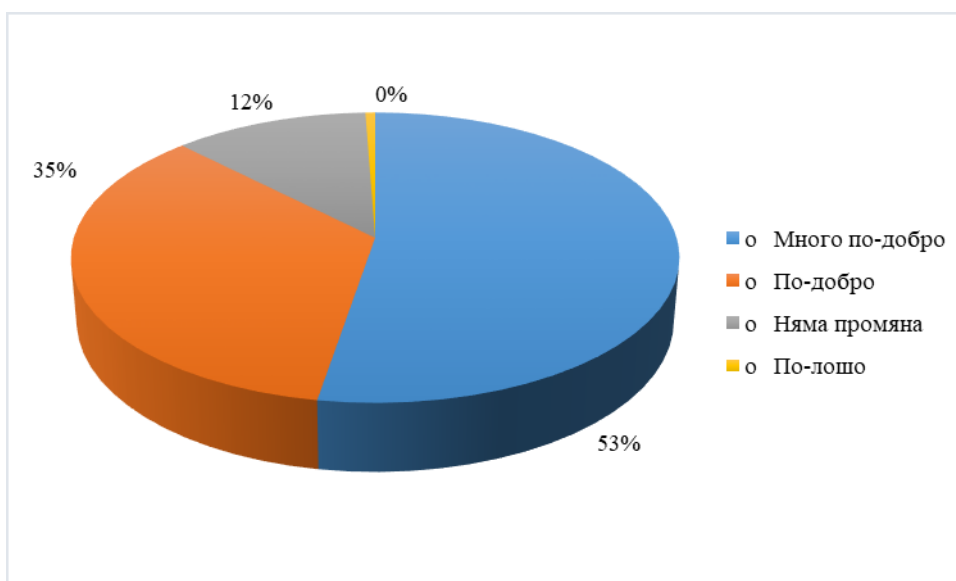
3. Доколко сте доволни от отношението на служителите, предоставящи тези услуги?

Отговор	Брой
o Много доволен	145
o Донякъде доволен	21
o Не много доволен	4
o Недоволен	0



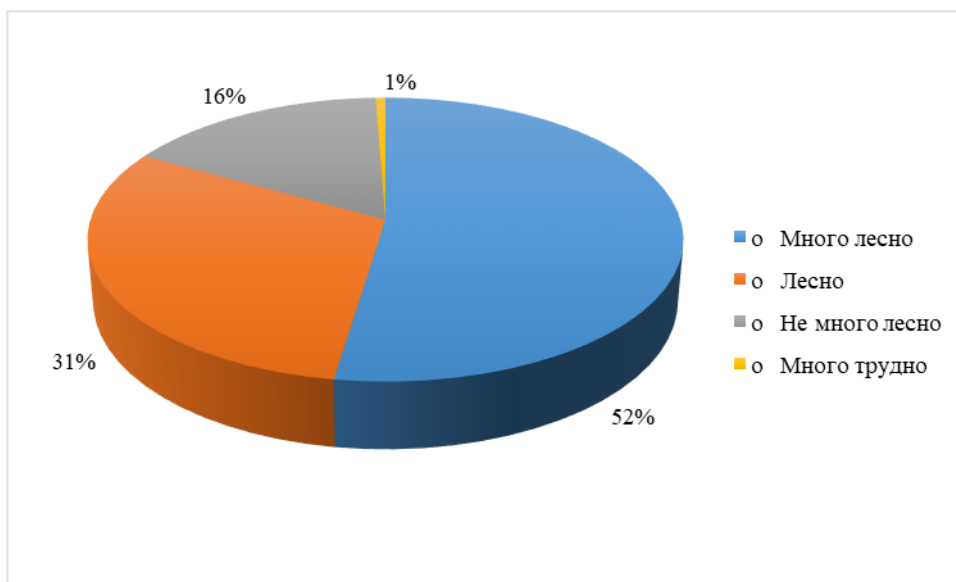
4. Сравнете нивото на обслужване с предишни посещения:

Отговор	Брой
o Много по-добро	89
o По-добро	59
o Няма промяна	20
o По-лошо	1



5. Колко лесно открихте информация за нашите услуги:

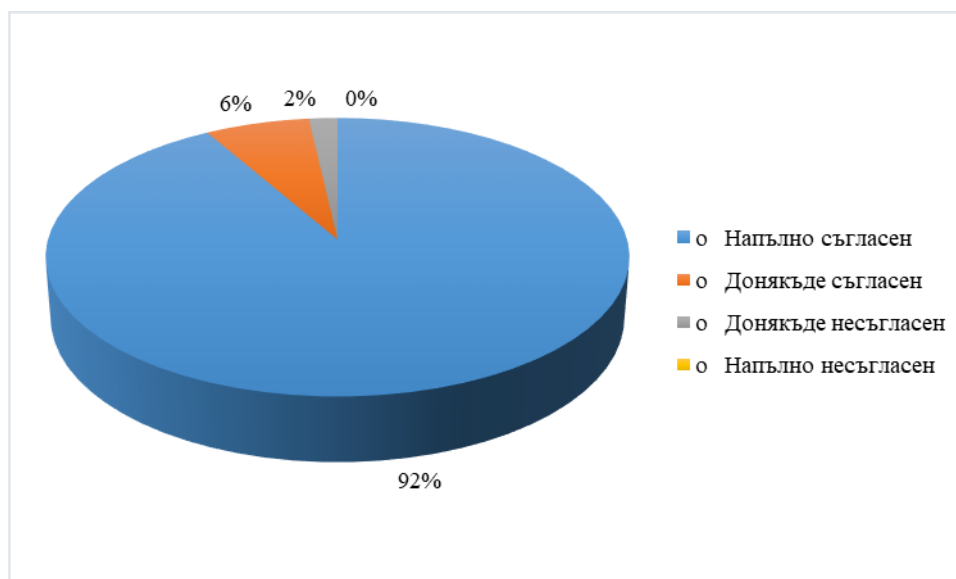
Отговор	Брой
o Много лесно	87
o Лесно	51
o Не много лесно	27
o Много трудно	1



До каква степен сте съгласни със следните твърдения:

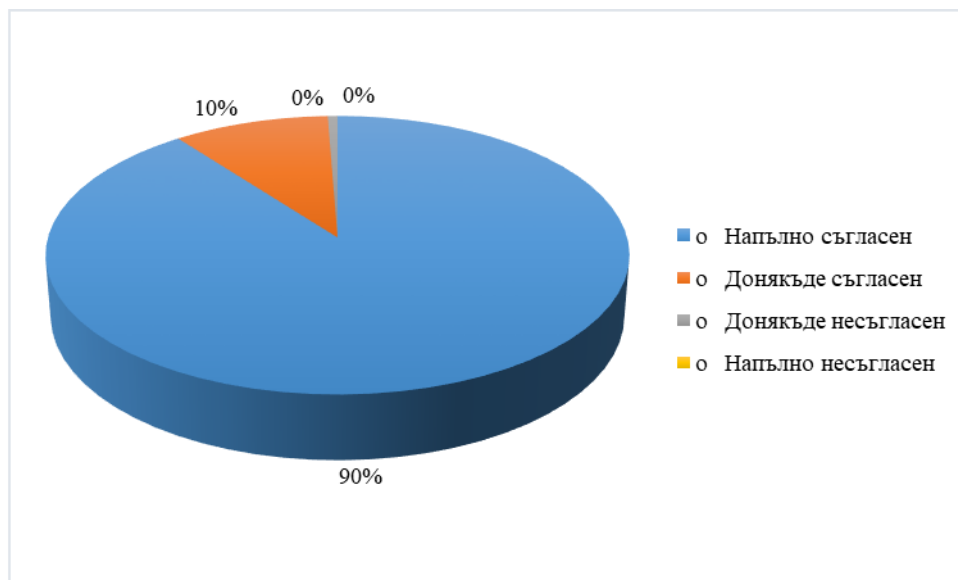
6. Професионалната подготовка на служителите е на необходимото ниво

Отговор	Брой
o Напълно съгласен	154
o До някъде съгласен	11
o До някъде несъгласен	3
o Напълно несъгласен	0



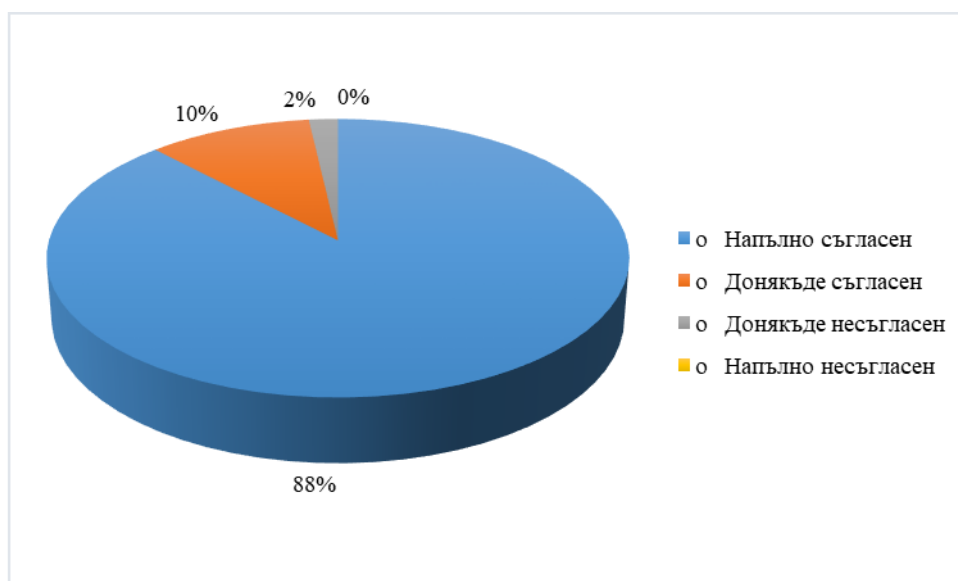
7. Услугите се изпълняват в законоустановените срокове

Отговор	Брой
o Напълно съгласен	147
o Донякъде съгласен	16
o Донякъде несъгласен	1
o Напълно несъгласен	0



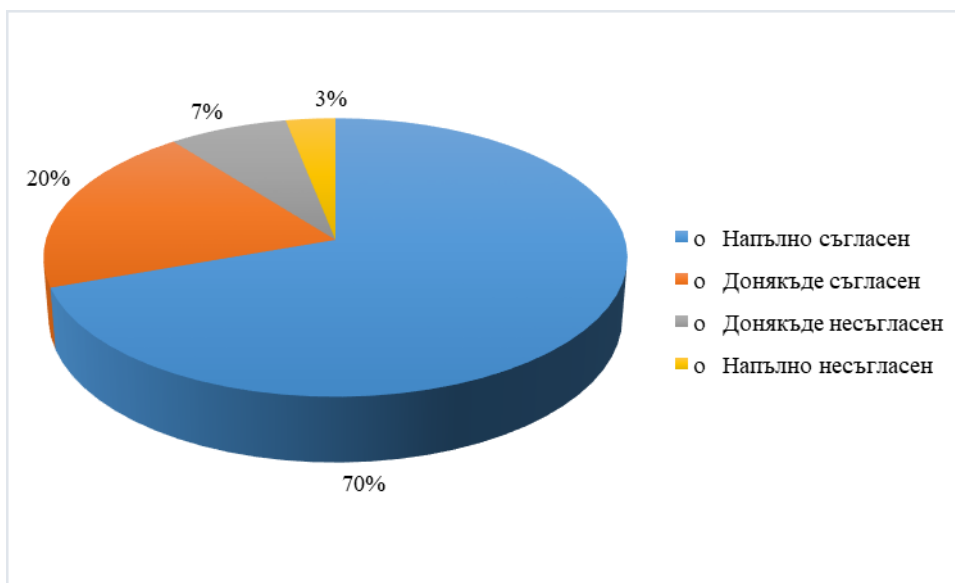
8. Качеството на изпълнение на услугите отговаря на изискванията на потребителите

Отговор	Брой
o Напълно съгласен	145
o Донякъде съгласен	17
o Донякъде несъгласен	3
o Напълно несъгласен	0



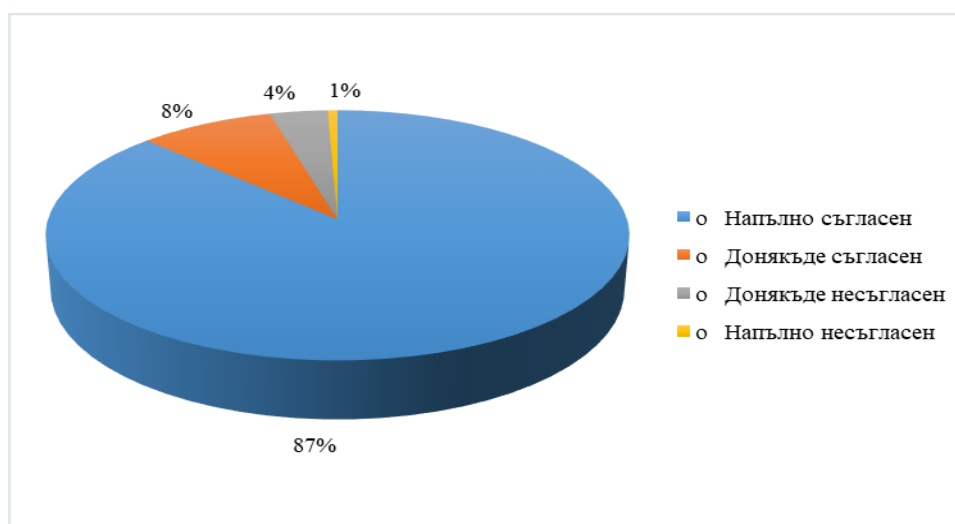
9. Информацията за предлаганите услуги е леснодостъпна в Интернет и на информационните табла

Отговор	Брой
o Напълно съгласен	112
o Донякъде съгласен	32
o Донякъде несъгласен	12
o Напълно несъгласен	5



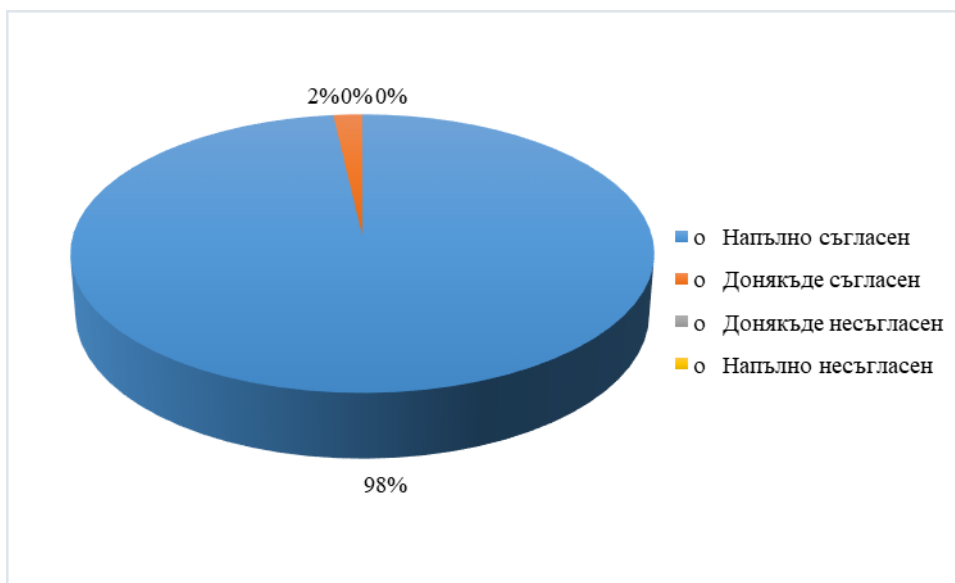
10. Реакцията на служителите по отношение на подадени жалби и сигнали е своевременна и адекватна

Отговор	Брой
o Напълно съгласен	144
o Донякъде съгласен	14
o Донякъде несъгласен	6
o Напълно несъгласен	1



11. Няма корупционни прояви на служителите

Отговор	Брой
o Напълно съгласен	163
o Донякъде съгласен	3
o Донякъде несъгласен	0
o Напълно несъгласен	0



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

Отправени са единадесет препоръки, от които:

- ✓ две касаят осигуряването на подходящи условия и достъпност до и в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване;
- ✓ две са свързани със спазване правилата за комуникация – проявяване на учтивост, уважение и търпение към потребителите на административни услуги, както и с приоритетно внимание при решаване на поставените от тях проблеми;
- ✓ две се отнасят до използването на опростени и лесни за попълване образци за заявяване на административните услуги, както и облекчаване на действащите процедури;
- ✓ две обвързват нивото на осъществяване на административното обслужване с възнагражденията на служителите;
- ✓ една засяга иницирането на промени в приложимата специална законова и подзаконова нормативна уредба;
- ✓ една касае систематизиране, осигуряващо улеснено и бързо възприемане на информацията за административното обслужване на електронната страница на администрацията;
- ✓ една съдържа по-скоро похвала и пожелание за запазване на нивото на осъществяване на административното обслужване.

ПРОВЕЖДАНЕ НА КОНСУЛТАЦИИ СЪС СЛУЖИТЕЛИТЕ

Проведени са консултации с тридесет служители в Центровете за административно обслужване („фронт“ офиса) на Областна дирекция „Земеделие“ и териториалните и звена – Общински служби по земеделие, като двадесет и осем от тях са служители от специализираната администрация („бек“ офиса).

Преките им и непосредствени възприятия и впечатления в процеса на административното обслужване са, че:

- ✓ потребителите предпочитат да получават информация, да заявяват/ получават административни услуги и да се консултират в тази връзка, на място в Центровете за административно обслужване;
- ✓ комуникацията с потребителите е „лесна“ и „не много лесна“;
- ✓ потребителите са „много доволни“ и „донякъде доволни“;
- ✓ потребителите предпочитат да посещават администрацията в стандартното работно време, независимо от въведеното през 2022 г. удължено работно време с непрекъснат режим на работа на Центровете за административно обслужване от 8:00 до 18:30 ч.

АНАЛИЗ НА СИГНАЛИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛБИ И ПОХВАЛИ

Извършения анализ се основава на генерирани справки от използваната в Областна дирекция „Земеделие“ Система за управление на документооборота и работния поток EVENTIS R7. Същите показват, че постъпилите сигнали и жалби на граждани и юридически лица засягат техни права или представляват техен законен интерес, реализирани във връзка с прилаганата специална законова и подзаконова нормативна уредба. Постъпилите сигнали и жалби не са свързани с незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на администрацията или нейни длъжностни лица. Администрацията е предприела в срок необходимите действия за разрешаване на поставените в постъпилите жалби и сигнали въпроси. Не са постъпвали предложения във връзка с усъвършенстване на организацията на работа на администрацията или решаване на други въпроси в рамките на компетентността ѝ.

ЗАКЛЮЧЕНИЯ

За извършването на оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги в настоящия доклад са използвани още два от методите за обратна връзка – „провеждане на консултации със служителите“ и „анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали“.

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. В същата посока 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.

Във връзка с въведеното през 2022 г. удължено работно време с непрекъснат режим на работа на Центровете за административно обслужване от 8:00 до 18:30 ч. и ангажирането на втори служител в Областна дирекция „Земеделие“ и във всяко от четиринадесетте и териториални звена – Общински служби по земеделие, е препоръчително планирането на обучения за повишаване на квалификацията на

служителите, включително специализирани задължителни такива за работа с хора с увреждания, както и обучения за комуникация с потребителите.

Препоръчително е разширяването на използваните методи за обратна връзка с „извършване на наблюдения по метода „таен клиент“ и „анализ на медийни публикации“ за постигне на цялостен подход по наблюдение, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите на административни услуги.

МАРИЯ ЗАХОВА

Директор на Областна дирекция „Земеделие“ Благоевград