



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО И ХРАНИТЕ

ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ“ БЛАГОЕВГРАД

ГОДИШЕН ДОКЛАД

№ РД-08-26/ 01.04.2024 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 2023 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, както и към Единния портал за достъп до електронни административни услуги.

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

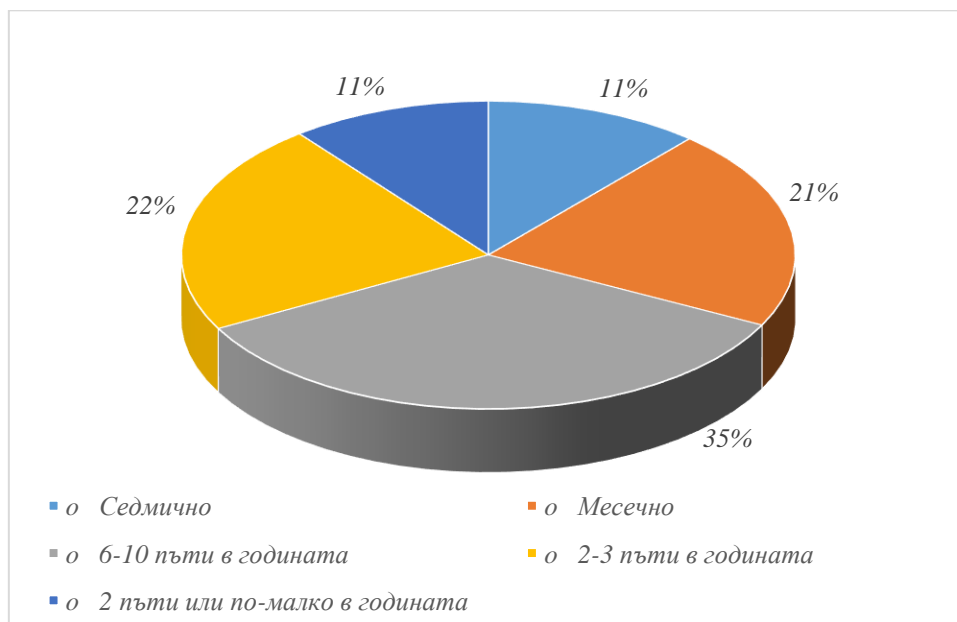
РЕЗУЛТАТИ

ИЗВЪРШВАНЕ НА АНКЕТНИ ПРОУЧВАНИЯ

Анкетното проучване е проведено сред двеста четиридесет и шест 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?

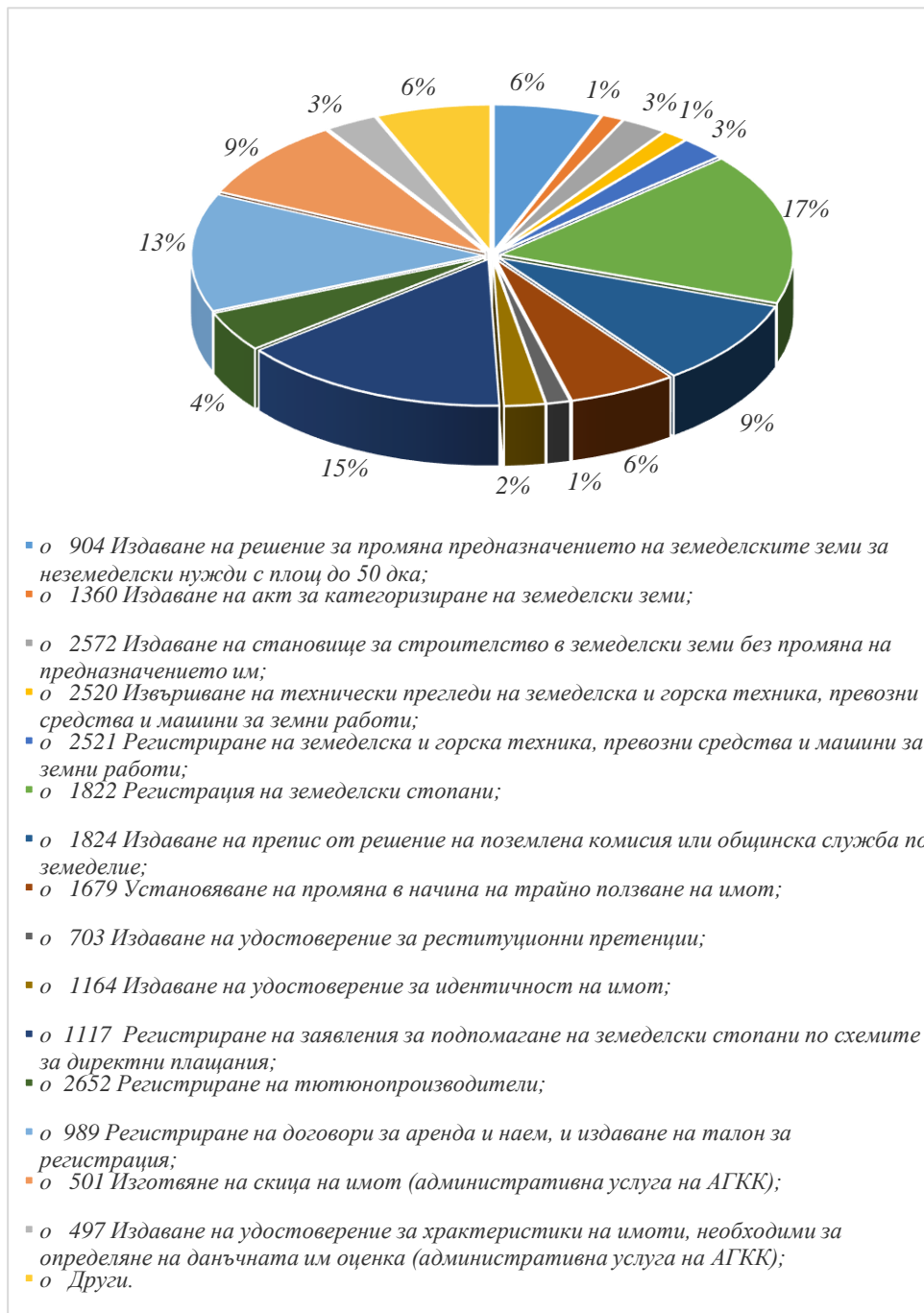
Отговор	Брой
o Седмично	28
o Месечно	52
o 6-10 пъти в годината	85
o 2-3 пъти в годината	55
o 2 пъти или по-малко в годината	26



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

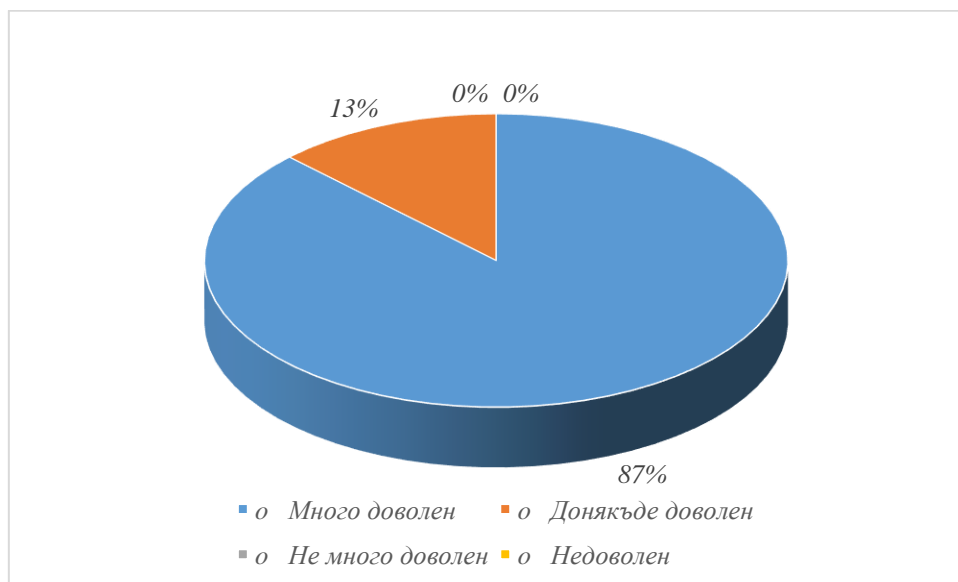
Отговор	Брой
o 904 Издаване на решение за промяна предназначението на земеделски земи за неземеделски нужди с площ до 50 дка	50
o 1360 Издаване на акт за категоризиране на земеделски земи	10
o 2572 Издаване на становище за строителство в земеделските земи без промяна на предназначението им	21
o 2520 Извършване на технически прегледи на земеделската и горска техника, превозните средства и машините за земни работи	12
o 2521 Регистрация на земеделската и горска техника, превозните средства и машините за земни работи	21
o 1822 Регистрация на земеделски стопани	140
o 1824 Издаване на препис от решение на поземлена комисия или Общинска служба по земеделие	79

o 1679 Установяване на промяна в начина на трайно ползване на имот	50
o 703 Издаване на удостоверение за реституционни претенции	11
o 1164 Издаване на удостоверение за идентичност на имот	19
o 1117 Регистриране на заявления за подпомагане на земеделски стопани по схемите за директни плащания	125
o 2652 Регистрация на тютюнопроизводители	37
o 989 Регистриране на договори за аренда и наем, и издаване на талон за регистрация	109
o 501 Изготвяне на скица на имот (административна услуга на АГКК)	75
o 497 Издаване на удостоверение за характеристики на имоти, необходими за определяне на данъчната им оценка (административна услуга на АГКК)	24
o Други.	53



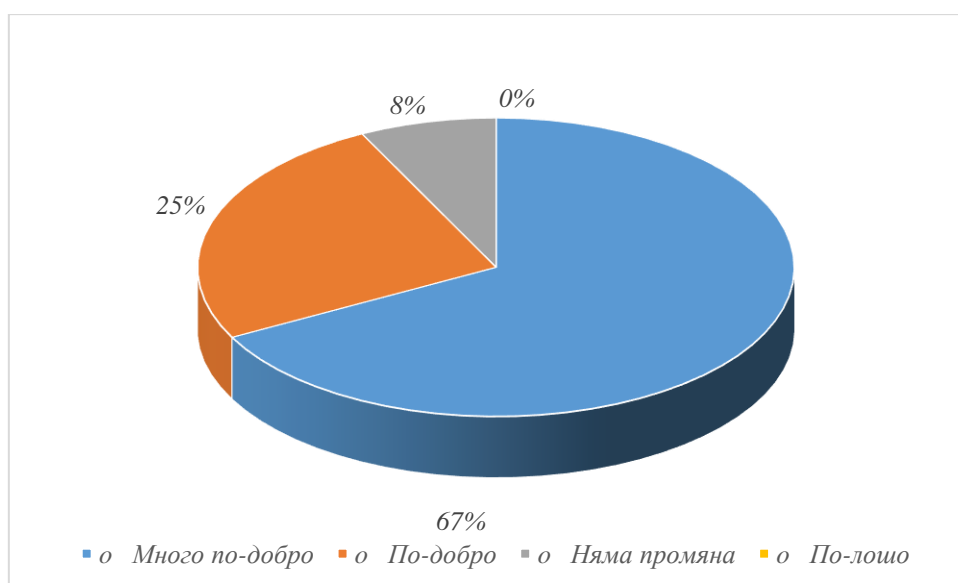
3. Доколко сте доволни от отношението на служителите, предоставящи тези услуги?

Отговор	Брой
o Много доволен	209
o Донякъде доволен	30
o Не много доволен	0
o Недоволен	0



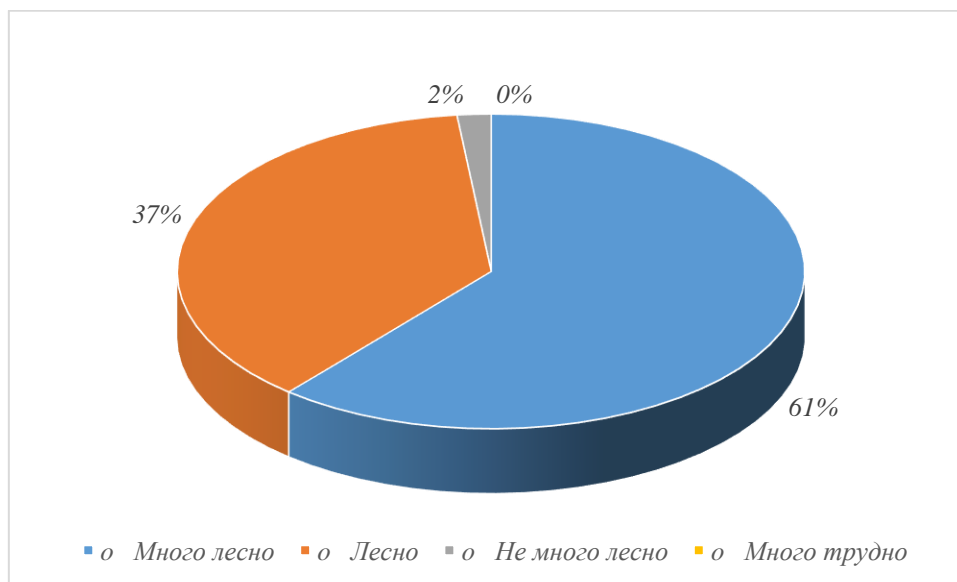
4. Сравнете нивото на обслужване с предишни посещения:

Отговор	Брой
o Много по-добро	154
o По-добро	58
o Няма промяна	17
o По-лошо	0



5. Колко лесно открихте информация за нашите услуги:

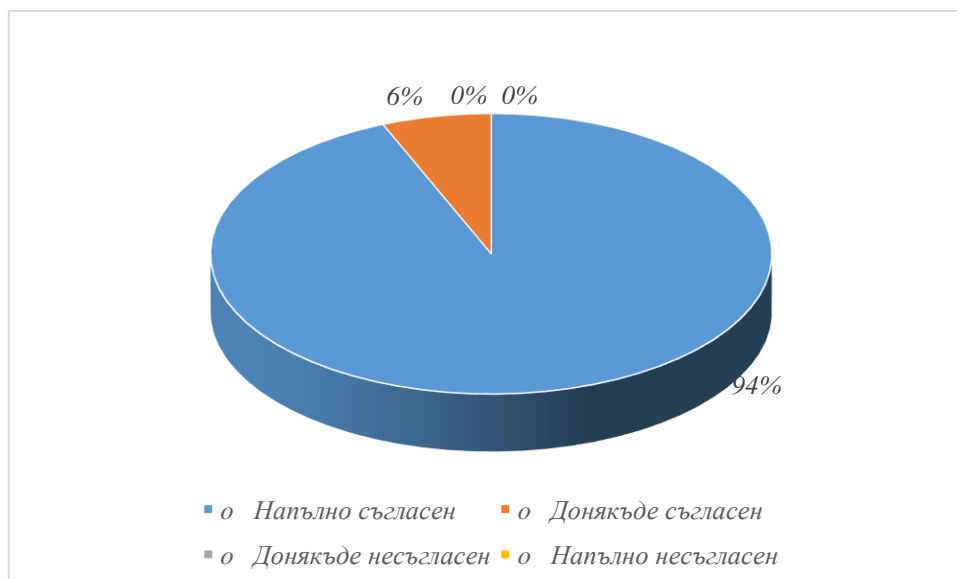
Отговор	Брой
o Много лесно	140
o Лесно	85
o Не много лесно	4
o Много трудно	0



До каква степен сте съгласни със следните твърдения:

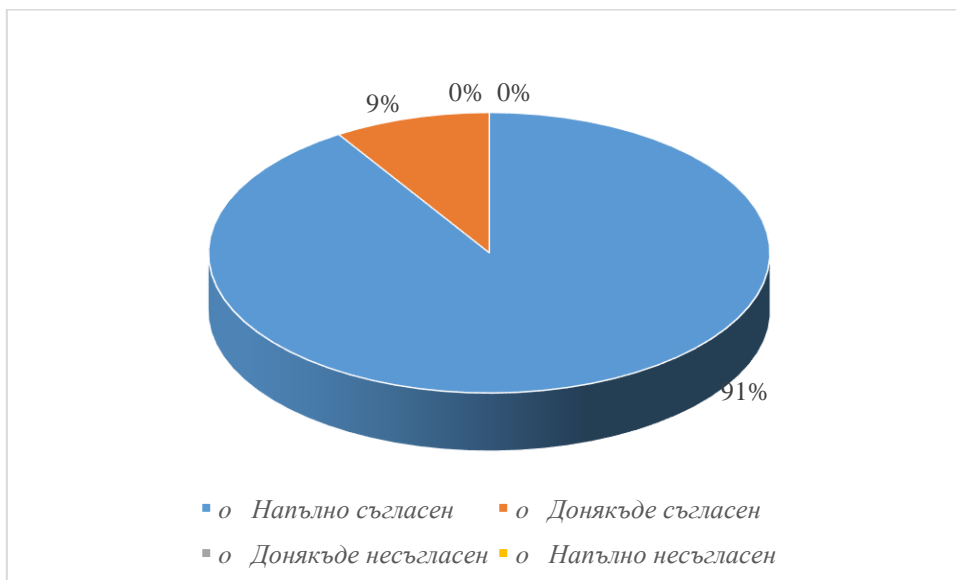
6. Професионалната подготовка на служителите е на необходимото ниво

Отговор	Брой
o Напълно съгласен	223
o Донякъде съгласен	15
o Донякъде несъгласен	0
o Напълно несъгласен	0



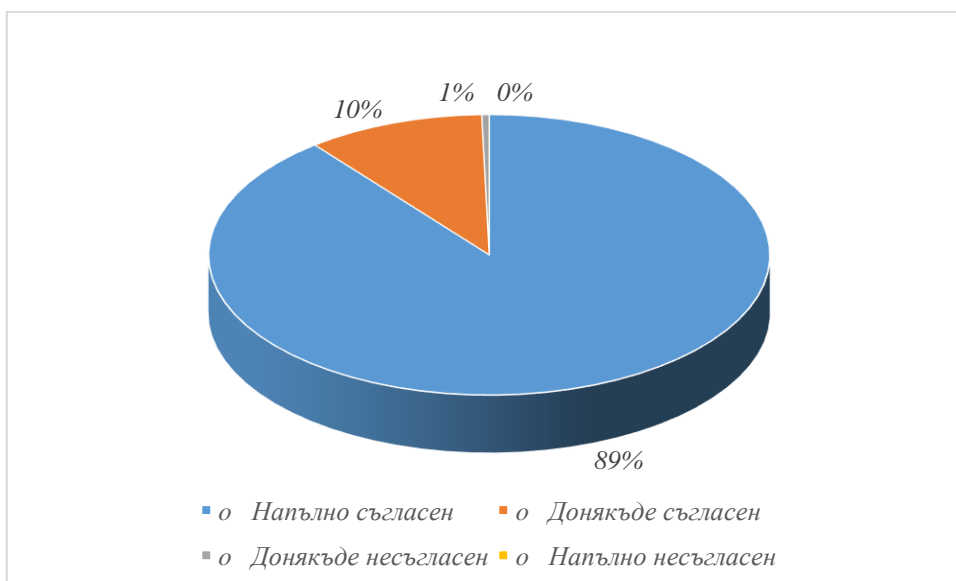
7. Услугите се изпълняват в законоустановените срокове

Отговор	Брой
o Напълно съгласен	212
o Донякъде съгласен	21
o Донякъде несъгласен	0
o Напълно несъгласен	0



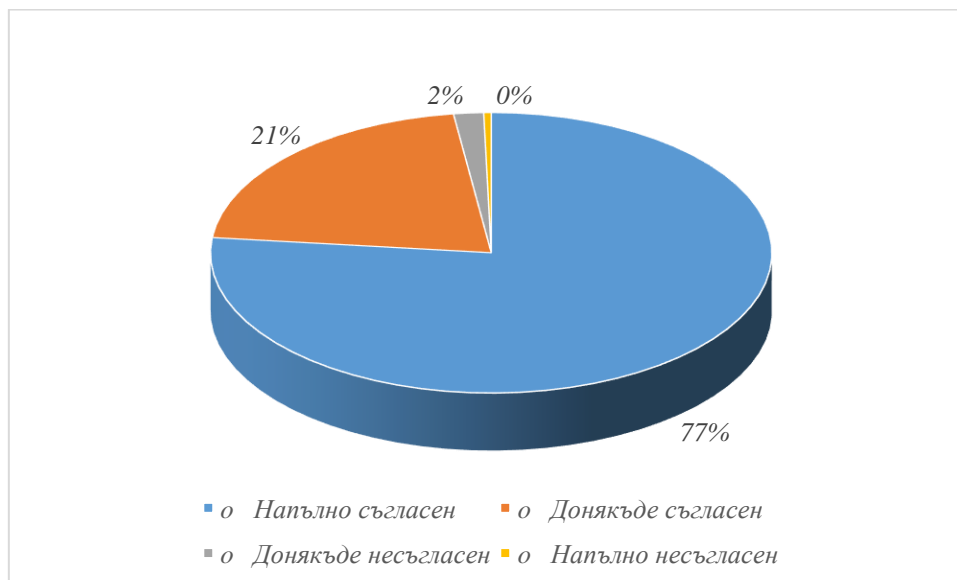
8. Качеството на изпълнение на услугите отговаря на изискванията на потребителите

Отговор	Брой
o Напълно съгласен	209
o Донякъде съгласен	24
o Донякъде несъгласен	1
o Напълно несъгласен	0



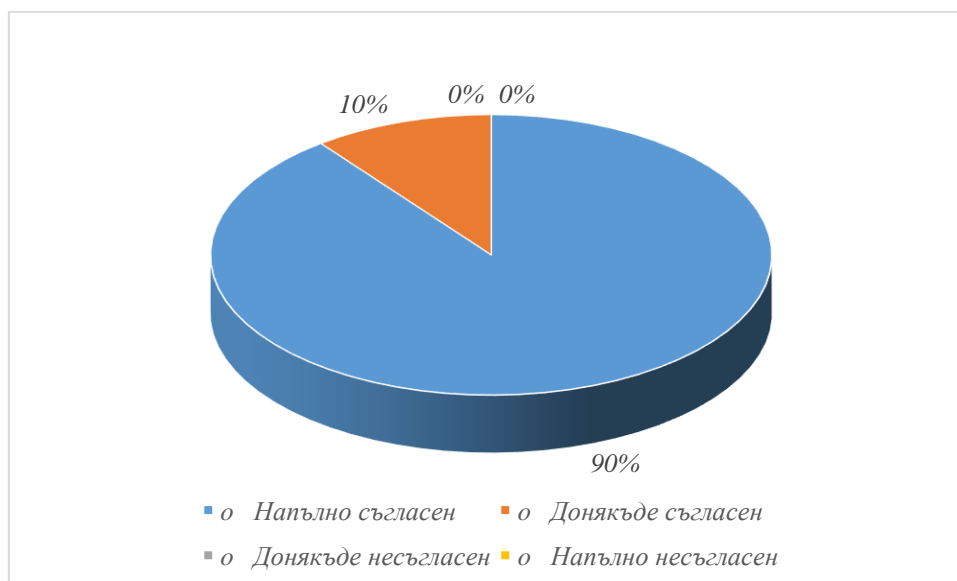
9. Информацията за предлаганите услуги е леснодостъпна в Интернет и на информационните табла

Отговор	Брой
o Напълно съгласен	178
o Донякъде съгласен	49
o Донякъде несъгласен	4
o Напълно несъгласен	1



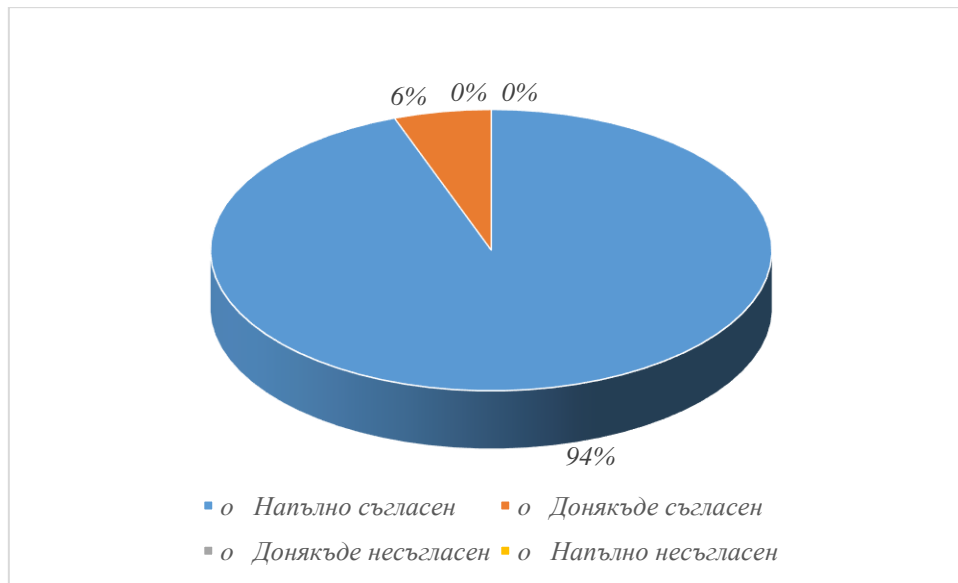
10. Реакцията на служителите по отношение на подадени жалби и сигнали е своевременна и адекватна

Отговор	Брой
o Напълно съгласен	207
o Донякъде съгласен	24
o Донякъде несъгласен	0
o Напълно несъгласен	0



11. Няма корупционни прояви на служителите

Отговор	Брой
o Напълно съгласен	219
o Донякъде съгласен	13
o Донякъде несъгласен	0
o Напълно несъгласен	0



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

Отправени са тринадесет препоръки, от които:

- ✓ една касае повишаването на професионалната подготовка на служителите до необходимото ниво;
- ✓ две са свързани със спазване на законоустановените срокове при предоставянето на административни услуги и бързината в административното обслужване;
- ✓ една се отнася до предоставянето на електронни административни услуги;
- ✓ една касае предоставянето на възможност за плащане на дължими такси във връзка с предоставянето на административни услуги чрез ПОС терминални устройства;
- ✓ една обвързва нивото на осъществяване на административното обслужване с увеличаване на броя на служителите;
- ✓ една засяга иницирането на промени в приложимата специална законова и подзаконова нормативна уредба;
- ✓ шест съдържат по-скоро похвали и пожелания за запазване на нивото на осъществяване на административното обслужване.

ПРОВЕЖДАНЕ НА КОНСУЛТАЦИИ СЪС СЛУЖИТЕЛИТЕ

Проведени са консултации с шестнадесет служители в Центровете за административно обслужване на Областна дирекция „Земеделие“ и териториалните ѝ звена – Общински служби по земеделие, както и с двадесет и осем служители от специализираната администрация, със задължения във връзка с предоставянето на административни услуги.

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

- ✓ потребителите предпочитат да получават информация във връзка с административното обслужване на място в Центровете за административно обслужване и на обявените телефони за връзка;
- ✓ потребителите предпочитат да заявяват/ получават административни услуги на място в Центровете за административно обслужване;
- ✓ потребителите предпочитат да се консултират във връзка с предоставяните административни услуги със служителите от специализираната администрация,
- ✓ комуникацията с потребителите е „лесна“ и „не много лесна“;
- ✓ потребителите са „много доволни“ и „донякъде доволни“.

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, освен „извършване на анкетни проучвания“, са използвани за втора година още два от методите за обратна връзка – „проведане 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.

Препоръчително е планирането на обучения за повишаване на квалификацията на служителите в центровете за административно обслужване и служителите от специализираната администрация, със задължения във връзка с предоставянето на административни услуги, включително задължителни такива за работа с хора с увреждания, както и обучения за комуникация с потребителите.

Планирано е разширяване 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.

Във връзка с планова проверка на Инспектората на Министерство на земеделието и храните за спазване изискванията на Наредбата за административно обслужване при предоставяне на административни услуги и последвал доклад, Областната дирекция „Земеделие“ Благоевград е изпълнила всички препоръки – двуезични указателни табели на входовете на сградите, в които се помещават Общинските служби по земеделие;

обозначение на местонахождението на центрoвете за административно обслужване и служебните помещения с информация за служителите, длъжностите и принадлежността им към съответните административни звена; отличителни знаци на служителите в администрацията; актуализиране на информацията за предоставяните административни услуги на информационните табла на общинските служби по земеделие и официалната електронна страница на областната дирекция и др.

ИВАЙЛО ГОЦЕВ (II)

Директор на ОД „Земеделие“ Благоевград