



ДЪРЖАВЕН
ФОНД
ЗЕМЕДЕЛИЕ

София 1618, бул. „Цар Борис III“ 136,
тел.: 02/81-87-143, 02/81-87-173, 193
dfz@dfz.bg, www.dfz.bg



TLP – GREEN

Ниво на конфиденциалност 1

ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ДЪРЖАВЕН ФОНД „ЗЕМЕДЕЛИЕ“ ЗА 2024 Г.

Държавен фонд „Земеделие“ поставя като един от приоритетите в работата си удовлетвореността на физическите и юридическите лица от административното обслужване, което предоставя институцията. В съответствие с изискването на чл. 24 от Наредбата за административното обслужване е изготвен настоящия Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в Държавен фонд „Земеделие“ – Разплащателна агенция през 2024 г.

I. Обща информация относно административното обслужване в Държавен фонд „Земеделие“.

Административното обслужване в Държавен фонд „Земеделие“ е организирано, както следва:

- Дирекция "Административно и стопанско обслужване" - отдел „Деловодство и архив“, което се намира на първи - партерен етаж в Централното управление на ДФЗ на бул. "Цар Борис" III № 136, като има и изнесен офис в двора на ДФЗ. Работното време е при непрекъснат режим на работа от 9.00 до 17.30 часа всеки работен ден.

- Областните дирекции на ДФ „Земеделие“ - 28 бр., разположени в Благоевград, Бургас, Варна, Велико Търново, Видин, Враца, Габрово, Добрич, Кърджали, Кюстендил, Ловеч, Монтана, Пазарджик, Перник, Плевен, Пловдив, Разград, Русе, Силистра, Сливен, Смолян, София- град, София-област, Стара Загора, Търговище, Хасково, Шумен и Ямбол. Тяхното работно време също е от 9.00 до 17.30 часа всеки работен ден.

Служебните помещения, обособени за прием на граждани в Държавен фонд „Земеделие“, са лесно достъпни за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.

Служителите от отдел "Деловодство и архив" в ЦУ и съответните служители в Областните дирекции на ДФЗ приемат и регистрират заявления, искания, жалби, сигнали и предложения, подадени писмено, чрез електронната поща на ДФ „Земеделие“ - www.dfz.bg, чрез електронните пощи на областните дирекции и ССЕВ като:

- предоставят на гражданите входящ номер с дата на регистриране на документите;

- насочват входящите документи по компетентност към дирекциите и отделите, отговорни за извършването на съответната услуга или разглеждането на поставения въпрос във връзка с дейността на ДФЗ;
- осъществяват проверка за движението на регистрираните документи при посещение на гражданите на място;
- обработват изходящите документи.

Служителите от структурните звена на ДФЗ осъществяват административното обслужване съобразно своята компетентност и в съответствие с изискванията и в сроковете, определени в нормативните актове и вътрешно-административните документи.

От 2023 г. Държавен фонд „Земеделие“ има нова официална интернет страница с улеснен интерфейс и лесен и структуриран достъп до всякаква информация, свързана с дейността на институцията.

С промяната в Закона за подпомагане на земеделските производители (ЗПЗП), който е в сила от 01.01.2023 г., всички земеделски стопани, които искат да подадат заявления за кандидатстване и подпомагане, следва да имат регистрация в Системата за електронни услуги (СЕУ). През нея се осъществява и цялата комуникация между администрацията и бенефициерите на ДФЗ.

На интернет страницата на ДФЗ е публикувана секция към Системата за електронно услуги: <https://seu.dfz.bg/drupal/>. Тя позволява електронно кандидатстване, прозрачност в работата и бърза комуникация, издаване на удостоверения за декларирани площи/животни по интервенции(документ изискван от търговските банки, като част от процедурата по учредяване на особен залог), там регистрираните земеделски стопани, които са подали възражения в срещу проекта на слой „Площи, допустими за подпомагане”, могат да се информират в детайли (за всеки парцел) за резултатите от тяхното разглеждане.

През 2024 г. в Системата за електронно услуги бе въведено и изцяло електронно генериране на удостоверения, необходими за учредяване на особен залог. По този начин изцяло отпада необходимостта да се посещава на място областен офис на ДФЗ.

От 2024 г. всички кандидати, които нямат създаден уникален регистрационен номер (УРН) в Интегрираната система за администриране и контрол (ИСАК), биха могли да се възползват от възможността да попълнят електронна бланка - заявление, подписана с квалифициран електронен подпис (КЕП), и изпратена на имейл адрес на съответната Областна дирекция на ДФЗ, по седалището на юридическото лице или постоянния адрес на физическото лице. След като получат генерираното УРН, кандидатите могат да продължат към създаване на профил в Системата за електронни услуги (СЕУ). В същата бланка, подписана с КЕП, кандидатът има възможност да заяви и потвърждаването на профила му в СЕУ. Кандидатите, които имат УРН, могат директно да пристъпят към създаване на профил в СЕУ, като в този случай подадат електронната бланка – заявление, подписана с КЕП, и изпратят на имейл адрес на съответната Областна дирекция на ДФЗ, по седалището на юридическото лице или постоянния адрес на физическото лице, или да посетят офис на ОД на ДФ ”Земеделие” за потвърждаване на профила в СЕУ. Досега, създаване на УРН и потвърждаване на профил в СЕУ, кандидатите можеха да извършат само след посещение на офис на ОД на ДФЗ.

Във връзка с политиката за прозрачност и дигитализация на ДФЗ – РА, както и необходимостта от публично достъпна информация, предоставена за свободно ползване в структуриран формат, на сайта на ДФЗ фигурира брояч с изплатената сума към момента по директните плащания, както и брояч и с изплатената сума към

момента по държавните помощи. Данните се актуализират на всяко плащане и бенефициерите, както и обществеността могат да следят в реално време изплатените суми.

Държавен фонд „Земеделие“ поддържа страници в социалните мрежи Facebook и YouTube. YouTube канала на ДФЗ има 3 120 абоната, а Facebook страницата на ДФЗ има 4 945 последователи.

За улеснение на бенефициери, граждани и потребители, на интернет страницата на ДФЗ функционира секция с всички необходими контакти на общата и специализираната администрация на ЦУ. Те са както следва:

Централно управление:

Обща администрация

Дирекция „Правна“
02/81 87 (400) 711

Дирекция „Връзки с обществеността, протокол и координация“

- **Пресцентър**
02/81 87 143
E-mail: press@dfz.bg
- **Институционални справки АСП, НАП, МВР и др.**
02/ 81 87 456

Дирекция „Административно – стопанско обслужване“
Деловодство и архив
02/ 81 87 268

Стопанско обслужване
02/81 87 159

Дирекция „Човешки ресурси“
02/81 87 107
02/81 87 117

Дирекция „Обществени поръчки“
02/81 87 274

Дирекция „Финансова“
02/81 87 207
02/81 87 250

Финансови контрольори
02/81 87 413
02/81 87 463

Дирекция „Интегрирани информационни системи“
02/81 87 288

Специализирана администрация

Дирекция „Директни плащания“

0884 840 287

0884 470 659

0884 362 118 - информация на този телефон може да се получи единствено за агроекологичните и биологични интервенции и мерки

Телефон за записване за приеман ден: 02 81 87 589

Програма за развитие на селските райони

- **Дирекция „Договориране по прилагане мерките за развитие на селските райони“**
0884 362 285
0889 502 487
- **Контрол върху обществените поръчки**
02/81 87 317
- **Дирекция „Оторизация на плащанията по ПРСР“**
02/81 87 747
02/81 87 600
0889 502 906
0889 922 624

Дирекция „Рибарство и аквакултури“ – Програма за морско дело и рибарство

02/81 87 544

02/81 87 560

Дирекция „Инвестиционни схеми за подпомагане“

02/81 87 216

Приеман ден: всеки делничен работен ден от 09:00ч. до 17:30ч. след предварително записване на посочения телефон

Дирекция „Краткосрочни схеми за подпомагане“

02/81 87 316

02/81 87 520

02/81 87 261

Приемни дни: четвъртък от 13:00ч. до 17:00ч.

*записване за приеман ден: 02/81 87 316

Дирекция „Селскостопански Пазарни Механизми“

- **отдел "Договориране и одобрение на заявления"**
(пчеларство, вино, промоции, лицензии, училищни схеми, оперативни програми, договорни отношения)
02/81 87 690 (пчели)
02/81 87 504 (вино, промоции, лицензи)

02/81 87 509 (училищни схеми, оперативни програми)
E-mail: spm_dogovorirane@dfz.bg

- **отдел "Оторизация и докладване на изпълнението на СП"**
(пчеларство, вино, промоции, училищни схеми, оперативни програми)
02/81 87 289, 02/81 87 696, 02/81 87 549 (пчели)
02/81 87 524 (училищни схеми)
02/81 87 530 (вино, промоции)
E-mail: spm_otorizacia@dfz.bg

*Приемни дни от понеделник до петък от 9:00ч. до 17:30ч., с предварително уговорен ден/час.

Звено Сертификация на разходите по оперативната програма за развитие на сектор „Рибарство“
02/ 81 87 585

Дирекция „Технически инспекторат“
02/81 87 257
02/81 87 760
02/81 87 254
02/81 87 248

Дирекция: "Мониторинг, докладване и оценка"
0889 918 907
0885 884 035
02/ 81 87 390

На интернет страницата функционира и секция с контактите на всички 28 областни дирекции на Държавен фонд „Земеделие“.

II. Методика за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

Съобразно Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в Държавен фонд „Земеделие“ са осигурени следните средства за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

- 1.Телефони за информация;
- 2.Анкета, до която потребителите/земеделските производители на административни услуги имат свободен достъп на интернет страницата на ДФЗ, като анонимността на анкетата е допълнителен стимул за потребителите на административни услуги да изразят свободно своето мнение.

Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване се извършва на годишна база.

Анкетите се обобщават от дирекция „Връзки с обществеността, протокол и координация” в ДФЗ, а обобщените резултати се публикуват на интернет страницата на фонда – www.dfz.bg.

Получената и анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите се използват за подобряване на административното обслужване.

3. Възможност за подаване на сигнали и жалби във връзка с административното обслужване, писмено, по поща, електронна поща, лично по телефон или лично в ЦУ.

Сигнали могат да се подават за злоупотреби с власт и корупция, лошо управление, нередности и измами, засягащи финансовите интереси на ЕС, или за други незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на ДФ „Земеделие“ и длъжностни лица в нейната администрация, с които се засягат държавни или обществени интереси, права или законни интереси на други лица.

Сигналът, съдържащ твърдения за корупция, корупционни прояви и/или конфликт на интереси, се класифицира като такъв, когато в него е/са използван/използвани един или повече от следните изрази: „корупция”; „конфликт на интереси”; „подкуп”; „парична облага”; даване/получаване на пари и/или друга облага”; „частен интерес” и др.

В кои случаи може да се подаде сигнал към ДФ „Земеделие“:

- Измами или нередности засягащи финансовите интереси на Европейския съюз и националния бюджет;

- Нарушения от страна на служителите в структурите на ДФ „Земеделие“

ДФ „Земеделие“ не извършва проверка по сигнал в следните случаи:

- Спорове от частно правен характер – например: спорове за неизплатени ренти или неуредени финансови взаимоотношения между две страни (граждани и фирми, кооперации, банки и пр.), междусъседски или роднински спорове, за изясняване на собственост и/или право на ползване на имоти ;

- Информация за безстопанствени животни;

- Информация, която не е свързана с дейността на ДФ „Земеделие“;

Как може да се подаде сигнал за нередност:

- По поща на адреса на ДФ „Земеделие“ – гр. София, бул. “Цар Борис III” № 136;

- На място в деловодството на ДФ „Земеделие“ – Централно управление и/или Областни дирекции на ДФ “Земеделие“;

- Чрез електронна поща: signali@dfz.bg;

- Чрез телефонно обаждане на тел: 0700-106-16 на цена, според заложените тарифи на абонаментния план при съответния мобилен оператор.

*ДФ “Земеделие“ разглежда анонимни сигнали, стига от предоставената информация да може да се установи нарушението и нарушителят.

ДФ “Земеделие“ извършва проверка на твърдения за извършени нередности, засягащи финансовите интереси на Европейския съюз и националния бюджет. В случаите, в които служителите на ДФ “Земеделие“ са събрали достатъчно данни за евентуално извършено престъпление, се сезират правораздавателни и правоохранителни органи за предприемане на действия по компетентност.

ДФ “Земеделие“ обработва личните данни в съответствие с Регламент (ЕС) 2016/679.

Информация за подателя/подателите на сигнала не се предоставя на трети лица, освен имащите право по закон.

* На сайта на Държавен фонд „Земеделие“ е наличен бутон за подаване на сигнали по Закона за защита на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения (ЗЗЛПСЛОИН).

Съгласно ЗЗЛПСЛОИН анонимни сигнали не се разглеждат.

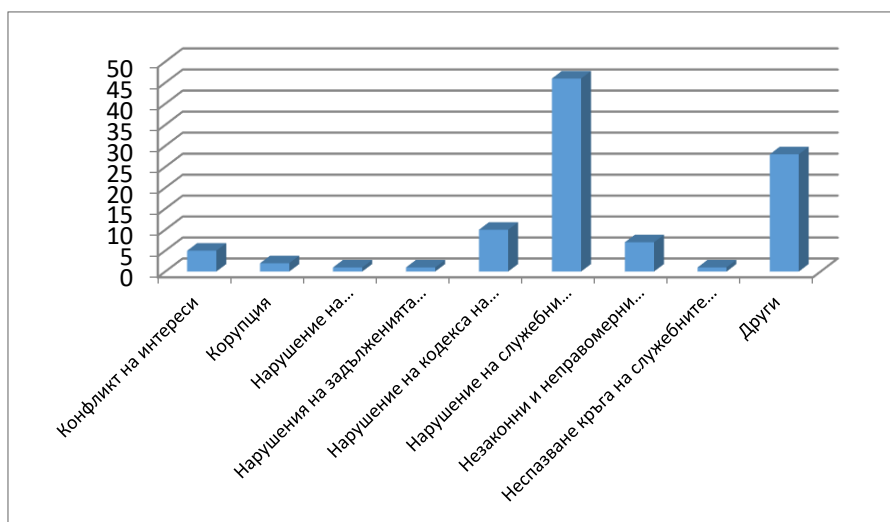
Получени и обработени сигнали за периода 2024 г.:

Получени и отработени документи от Инспекторат през периода 01.01.24-31.12.24.

През периода са възложени и извършени общо – **96** проверки по сигнали, жалби и др., които се разпределят както следва:

Получените и обработени документи са за: - 101 бр.

1. Конфликт на интереси	5	4,95%
2. Корупция	2	1,98%
3. Нарушения на вътрешноеведомствени актове, указания и процедури	1	0,99%
4. Нарушение на задълженията спрямо гражданите	1	0,99%
5. Нарушение на кодекса на поведение на служителите от държавната администрация	10	9,90%
6. Нарушение на служебни задължения	46	45,54%
7. Незаконни и неправомерни действия или бездействия	7	6,93%
8. Неспазване кръга на служебните правомощия	1	0,99%
9. Други	28	27,72%



Забележка: В един получен материал има данни за няколко вида нарушения, което довежда до по-голям брой от броя на получените материали.

Служителите от Инспекторат са приключили проверките по 93 материала постъпили през 2024 год., както и по още 28 от предходната 2023 год.

Сигналите и жалбите на граждани се отнасят предимно за нарушения на процедурите за работа, забава при изпълнение на служебни задължения, както и информация за нарушаване на Кодекса за поведение на служителите от държавната администрация .

Възложена и извършена е 1 проверка по постъпил сигнал по Закона за защита на лицата подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения (ЗЗЛПСПОИН).

Извършени са и 9 проверки по сигнали за корупция и по установяване наличие или липса на конфликт на интереси по ЗПКОНПИ (отм.) и ЗПК, като 2 (два) от сигналите са постъпили в края на 2023 год.

По сигналите за корупция и конфликт на интереси – четири сигнала не са разгледани по реда на Закона за противодействие на корупцията (ЗПК) на основание чл. 89, ал. 2 от Закона за противодействие на корупцията, тъй като не са спазени изискванията на чл. 63 от ЗПК, поради което се явяват анонимни. Един сигнал е изпратен за отношение по компетентност на КПК и един сигнал е изпратен по компетентност на МЗХ.

Сигналите за корупционни прояви или конфликт на интерес са предимно анонимни, въпреки че има фиктивен адрес на подателя и не съдържат реквизитите, посочени в чл. 62, ал. 1 и 2 от ЗПК или от лица санкционирани или претърпели вреди от служители на Фонда и структури на МЗХ. Сигналите се изпращат до множество институции КПК, МС, МЗХ, АФКОС, МВР, прокуратура и др., които се препращат за разглеждане по компетентност до ДФ „Земеделие“.

През периода част от получените сигнали за корупционно поведение от служители на фонда не са потвърдени. Повечето от тях касаят действия, като забава при изпълнение на служебни задължения, недопълнени декларации по чл. 49, т. 2 от ЗПК и забава при подаване на декларациите.

При не малка част от получаваните сигнали са посочени твърдения за/или действия на служители, които следва да бъдат документирани съвместно с други компетентни органи.

Извършена е оценка на корупционния риск на структурните звена на ДФ „Земеделие“ за степента на корупционния риск, изготвен е доклад отразяващ основните изводи, заключения и препоръки за усилване капацитета на администрацията на фонда за превенция на корупционните практики. Направените констатации и препоръки са изпратени на структурните звена като са изискани доклади от съответните ръководители за предприемане на конкретни мерки за понижаване на корупционния риск.

Във връзка с работата по сигналите е осъществено взаимодействие с Прокуратурата, МВР, Съда и КПК по общо 12 сигнала.

„Специализирани проверки и последващ контрол“ за периода 01.01.2024-31.12.2024г.:

За посочения период в дирекция „Специализирани проверки и последващ контрол“ към отдел “Противодействие на измамите“ са постъпили 16 сигнала за нередности, по отношение на 42 кандидата/бенефициера. Служителите на отдела са приключили проверка по общо 18 сигнала за нередност по отношение на 46 бенефициера, от които 7 сигнала са от предходната 2023г.

За периода 01.01.2024-31.12.2024г. са изготвени 8 сигнала до компетентен орган – Върховна Прокуратура по отношение на 11 бенефициера и 4 сигнала до Европейската прокуратура по отношение на 7 бенефициера.

В дирекция „Специализирани проверки и последващ контрол“ е постъпила информация за внесени в съда от прокуратурата 5 обвинителни акта. Образованите наказателните производства се отнасят към следните мерки:

- Подмярка 19.2 „Прилагане на операции в рамките на стратегии за водено от общностите местно развитие” на мярка 19 „Водено от общностите местно развитие”;
- Подмярка 4.1 „Инвестиции в земеделски стопанства” от мярка 4 „Инвестиции в материални активи” от Програмата за развитие на селските райони 2014-2020 г.
- Подмярка 4.2 „Инвестиции в преработка/маркетинг на селскостопански продукти“ от мярка 4 „Инвестиции в материални активи“ от Програмата за развитие на селските райони за периода 2014 – 2020 г.

През отчетния период на телефонна линия ”горещ телефон” и ел. поща: signali@dfz.bg. са постъпили и обработени общо 275 записа, от които 63 сигнала са разпределени за проверка от администриращите мерките дирекции, а 38 сигнала, са препратени по компетентност към други институции.

Постъпилите сигнали са свързани с деклариране и отглеждане на животни, които реално не съществуват (виртуални животни). Регистриране на неистински правни основания и/или не обработване на заявените от бенефициерите площи, изкуствено разделяне на стопанствата във връзка с интервенциите по Директни плащания. Изразени са съмнения за фалшифицирани данни във фактури и други документи, доказващи реализация на произведена селскостопанска продукция по интервенциите за обвързано подпомагане. Препратените към други институции сигнали, касаят нарушения отнасящи се за: наличие на безстопанствени животни в урбанизирани райони, неизпълнение на изискванията за хуманно отношение към животните, нерегистрирани животновъдни обекти по чл. 137 от Закона за ветеринарномедицинската дейност (ЗВМД), лошо състояние и неспазване на ветеринарно медицински изисквания в обектите и др. Определен дял от получените сигнали се отнася за спорове от частно правен характер, които са извън компетентността на ДФ „Земеделие“. Всички структурни звена в ДФЗ своевременно въвеждат и поддържат Регистър сигнали за нередности –нов, в частта на мерките, които администрират.

III. Анализ на медийни публикации

Дирекция „Връзки с обществеността, протокол и координация“ (ВОПК) отговаря за всекидневното следене на медийния мониторинг, свързан с дейността на ДФЗ. Следят се публикациите в печатни и електронни медии, проследяват се и новинарските емисии по основните национални телевизии. Въведен е регулярен метод за изследване на общественото мнение и обратна връзка с потребителите. Мониторингът включва национални и регионални медии, за да се установи по какъв начин е отразена информацията за дейността на ДФЗ.

Съгласно предоставената информация от дирекция „Връзки с обществеността, протокол и координация“ (ВОПК) през 2024 г. не са идентифицирани медийни публикации в публичното пространство, свързани с качеството на административното обслужване в Държавен фонд „Земеделие“.

Дирекция ВОПК следи медийните публикации като източник на обратна връзка за идентифициране на проблеми и има ангажимент задължително да

информира компетентните дирекции във фонда, с които следва да предприеме съответните действия за подобрене на качеството на административното обслужване. В компетенцията на дирекцията е да предлага идеи и варианти за решения, с цел подобряване на комуникацията между институциите, неправителствения сектор и широката общественост.

Дирекцията отговоря в кратък срок на въпроси от медии, които са постъпили в Пресцентъра, или ги насочва по компетентност до други институции. Дирекцията отговаря и на съобщения на потребители в социалните канали, когато има поставени конкретни въпроси.

Информационните и комуникационните средства за достъп се актуализират и оповестяват на интернет страницата на ДФЗ www.dfz.bg, в социалните мрежи, както и в специални съобщения до медиите.

IV. Резултати от събраната информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, чрез анкета:

Обобщени резултати от проведената анкета за нагласите и удовлетвореността на кандидатите и бенефициерите на Държавен фонд „Земеделие“ - РА

Анкетата е проведена в периода **4.03.2024 г. – 22.11.2024 г.**

в Областните дирекции на ДФ „Земеделие“ и ЦУ на ДФЗ и на официалния сайт на ДФ „Земеделие“

ОБЩ БРОЙ ПОПЪЛНЕНИ АНКЕТИ: 317

1. По какъв повод се обръщате към структурите на Държавен фонд „Земеделие“ (ДФЗ)?

- | | |
|---|-----------------|
| б) за подаване на документи по интервенции | 106 гласа = 33% |
| а) за консултация и информация | 132 гласа = 42% |
| в) за подписване на договор/анекс към договор | 79 гласа = 25% |

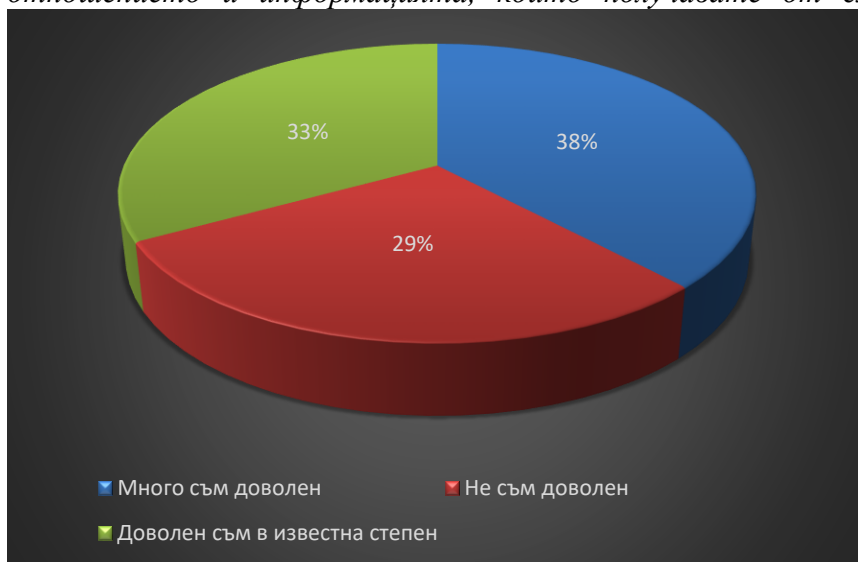
Обобщената информация от отговорите на кандидатите и бенефициерите показва, че най-често земеделските стопани търсят структурите на Фонда за консултация и информация.



2. Доволни ли сте от отношението и информацията, които получавате от служителите на ДФ „Земеделие“?

а) много съм доволен	119 гласа = 38 %
б) доволен съм в известна степен	104 гласа = 33%
в) не съм доволен	94 гласа = 29%

Най-голяма част от анкетираните посочват, че са много доволни от отношението и информацията, които получавате от служителите на ДФЗ.



3. Как оценявате подаването на заявления за подпомагане чрез Системата за електронни услуги (СЕУ)?

а) доволен съм	202 гласа = 64%
б) доволен съм в известна степен	76 гласа = 24%
в) не съм доволен	39 гласа = 12%

От отговорите става ясно, че голяма част от анкетираните са доволни от подаването на заявления по схемите и мерките за подпомагане чрез портала ИСУН.

4. Как оценявате сайта на ДФЗ като визия, структура и намиране на информация?

- | | |
|---|-----------------|
| а) страницата е много добре структурирана | 118 гласа = 37% |
| б) има добри и ясни връзки в нея | 49 гласа = 15% |
| в) нужда се от подобрене | 82 гласа = 26% |
| г) не мога да се ориентирам в нея | 68 гласа = 22% |

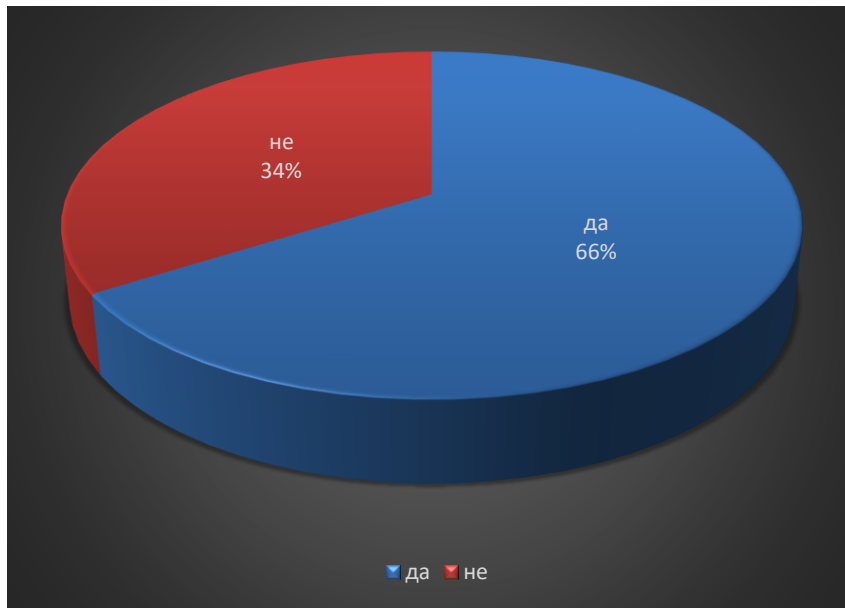
Според мнозинството анкетирани страницата на ДФЗ е много добре структурирана.



5. При възникване на въпрос или неяснота беше ли Ви разяснено добре какво да правите?

- | | |
|-------|------------------|
| а) не | 93 гласа = 34 % |
| б) да | 224 гласа = 66 % |

От обобщението на отговорите на участвалите в анкетата земеделски стопани става ясно, че повечето от анкетираните са получили адекватна помощ от служителите на ДФЗ при възникване на въпрос или неяснота.



6. Сблъсквали ли сте се с неправомерни или корупционни практики от страна на служител/и на ДФЗ?

- а) не, не съм се сблъсквал неправомерни или корупционни практики от страна на служител на ДФЗ 311 гласа = 98 %
- б) да в областните дирекции на ДФЗ 5 гласа = 1.5 %
- в) да, в Централно управление (ЦУ) на ДФЗ 1 гласа = 0,5 %

Основната част от анкетиранияте бенефициенти заявяват, че не са се сблъсквали с опити за неправомерни или корупционни практики от страна на служителите на ДФ „Земеделие“.

7. Подавали ли сте сигнал за неправомерни или корупционни практики на телефон 070010616 или на ел. адрес signali@dfz.bg ?

- а) не 316 гласа = 100%
- б) да 0 гласа = 0%

8. Кой аспект от обслужването, според Вас, се нуждае от подобрене?

- а) по-добра информираност за причините за намаления на плащанията 93 гласа = 29 %
- б) актуализация на информацията и начина на нейното предоставяне 48 гласа = 15 %
- в) по-ясно представяне на изискванията за допустимост и плащане 123 гласа = 39 %
- г) отношението на служителите към кандидата/бенефициента 33 гласа = 10 %
- д) координацията между областните дирекции и ЦУ 20 гласа = 6 %

Анализът на отговорите показва, че според анкетиранияте аспекти на обслужването в структурите на ДФ „Земеделие“, които имат нужда от подобрене, са два: по-добрата информираност по отношение на причините за

намаляване на плащанията и по-ясно представяне пред бенефициентите на изискванията за допустимост и плащане.

9. Пол

- а) мъж 187 гласа = 59%
- б) жена 130 гласа = 41%

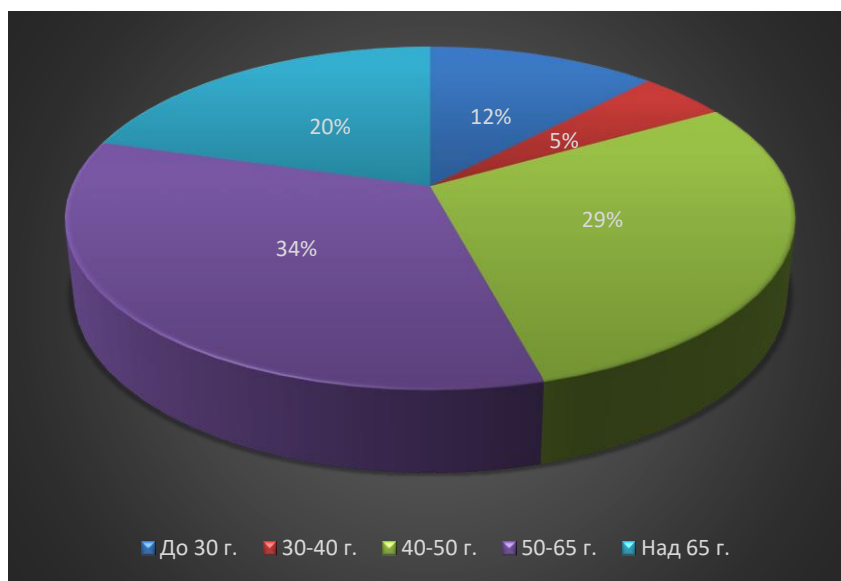
Повече от половината от анкетираните земеделски производители са мъже.

10. Възрастова група

Отговори: Резултати:

- а) до 30 години 42 гласа = 13 %
- б) 30-40 години 17 гласа = 5 %
- в) 40-50 години 74 гласа = 31 %
- г) 50-65 години 113 гласа = 36 %
- д) над 65 години 71 гласа = 22 %

Най-голям процент от анкетираните земеделски производители са на възраст от 50 до 65 години.



11. Образование

- б) основно 49 гласа = 15%
- в) средно 102 гласа = 32%
- а) висше 107 гласа = 34%
- д) специализирано аграрно обучение/курс 42 гласа = 13%
- г) друго 17 гласа = 6%

Най-голям процент от анкетираните посочват, че имат висше образование.



Изводи

Анализът на организацията на обслужване в Държавен фонд „Земеделие” показва, че в институцията са създадени условия за ефективност при предоставянето на административно обслужване.

Към момента в ДФЗ има изградена добра система за комуникация, предлагаща разнообразни методи за получаване на обратна връзка от потребителите на административно обслужване. Активността на потребителите в електронните средства за обратна връзка обаче е ниска. Относително малък е броят на попълнените анкети през 2024 г. Въпреки това, получените резултати, дават възможност да се направи обоснован извод, че отношението към административното обслужване, предоставяно от ДФЗ, за основната част от анкетиранияте е положително. ДФЗ отчита необходимостта да се насочи вниманието на потребителите към анкетите, с цел поощряване на интереса им за тяхното попълване, като това е една от задачите, които администрацията си поставя за 2025 г.

На база анализ на потребителските нужди на земеделските стопани, ДФЗ продължава да оптимизира възможностите на Системата за електронни услуги. Част от направените изводи доведоха до създаване на специализирани видео-уроци в Youtube канала на ДФЗ, които да подпомагат бенефициерите при използване на онлайн-платформата СЕУ, както и при кандидатстване по интервенции, които ДФЗ администрира. През 2024 г. ДФЗ отчита над 75 000 потребители в Системата за електронни услуги (СЕУ).

ДФЗ ще продължи да търси активно мнението на потребителите, като за целта ще насърчава предоставянето на обратна връзка.