



TLP – GREEN

Ниво на конфиденциалност 1

ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ДЪРЖАВЕН ФОНД „ЗЕМЕДЕЛИЕ“ ПРЕЗ 2025 г.

Държавен фонд „Земеделие“ (ДФЗ) 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“ през 2025 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 ДФЗ „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 ДФЗ „Земеделие“ - www.dfz.bg; чрез електронните пощи на областните дирекции и ССЕМ 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.

С промяната в Закона за подпомагане на земеделските производители (ЗПЗП), всички земеделски стопани, подават заявления за кандидатстване и подпомагане само и единствено в Системата за електронни услуги (СЕУ). През нея се осъществява и цялата комуникация между администрацията и бенефициерите на ДФЗ.

Работата на ДФЗ през 2025 г. бе насочена към намаляване на административната тежест към земеделските стопани. Тя се изразява в намаляване на броя на документите, които бенефициерите трябваше да предоставят на Фонда във връзка с подаваните заявления и заявки за плащане.

На интернет страницата на ДФЗ е публикувана секция към Системата за електронни 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.

В Системата за електронни услуги изцяло електронно се генерират удостоверения, необходими за учредяване на особен залог.

Кандидатите за подпомагане, гражданите и партньорите на Държавен фонд „Земеделие“ имат лесен и структуриран достъп до официалната интернет страница на Фонда с всякаква информация, свързана с дейността на институцията.

Във връзка с политиката за прозрачност и дигитализация на ДФЗ, 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 8 000 абоната, а Facebook страницата на ДФЗ има 6,7 хил. 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/зеделските производители на административни услуги имат свободен достъп на интернет страницата на ДФЗ, както и чрез QR код, разположен на видно място във всички областни дирекции на Фонда. 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.

На сайта на ДФЗ има обособена цялостна секция [„Подай сигнал“](#).

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.

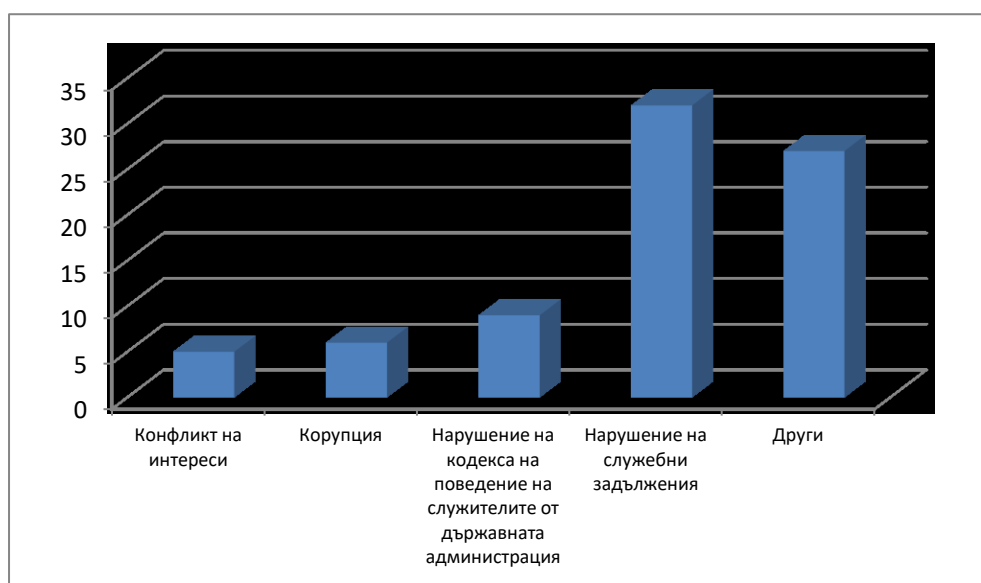
Получени и обработени сигнали за периода 2025 г.

Получени и отработени документи от Инспекторат през периода 01.01.25- 31.12.25.

През периода са възложени и извършени общо – 77 бр. проверки /по сигнали, жалби и др./, които се разпределят както следва:

Получените и обработени документи са за: - 79 бр.

1. Конфликт на интереси	5	6,33%
2. Корупция	6	7,59%
3. Нарушение на кодекса на поведение на служителите от ДА	9	11,39%
4. Нарушение на служебни задължения	30	40,51%
5. Други	27	34,18%



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 76 материала постъпили през 2025 год., както и по още 1 от предходната 2024 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 .

Извършени са и 11 (единадесет) проверки по сигнали за корупция и по установяване наличие или липса на конфликт на интереси по ЗПК.

По сигналите за корупция и конфликт на интереси – един сигнал не е разгледан по реда на ЗПК на основание чл. 89, ал. 2 от Закона за противодействие на корупцията, тъй като не са спазени изискванията на чл. 63 от ЗПК.

По повод на постъпил и разглеждан сигнал от КПК по чл.62, ал.1 от ЗПК е осъществена кореспонденция по три искания на Комисията за предоставяне на информация и заверени копия от документи.

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. 63 от ЗПК или от лица санкционирани или претърпели вреди от служители на Фонда и структури на МЗХГ. 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.

През периода са извършени 16 бр. планови проверки „за несъвместимост“ на новоназначените служители на ДФ „Земеделие“, като са изготвени съответните доклади.

Извършена е проверка на подадените декларации от служители на ДФ „Земеделие“ съгласно разпоредбата на § 2, ал. 1 от Допълнителните разпоредби на ЗПК, в изпълнение на чл. 49, ал. 1, т. 2 и т. 4 и в съответствие със срока определен в чл. 52 от същият закон.

Извършени са 2 (две) извънпланови проверки, възложени със заповед на изпълнителния директор на основание чл. 10, т.2 от Устройствения правилник на Държавен фонд „Земеделие“ и раздел. VIII. т. 1 от Политика по отношение на чувствителните постове. Проверките са извършени от комисия от служители на дирекция „Човешки ресурси“ и Инспекторат .

Извършена е 1 (една) извънпланова проверка по заповед на Министър МЗХ и съгласувана с изпълнителния директор в Областна дирекция „Земеделие“ (ОДЗ), Областна дирекция по безопасност на храните (ОДБХ) и ДФ „Земеделие“ – РА от работна група от служители на Инспектората по чл. 46 от ЗА на МЗХ и на Инспектората по чл. 46 от ЗА на ДФЗ – РА. Целта на проверката е действията на Експертната комисия съставена от служителите на ОДЗ, ОДБХ и ОД на ДФЗ - РА по отношение на извършена проверка на място на площи. За резултатите от проверката е изготвен доклад, който е одобрен от министъра на земеделието и храните.

Във връзка с работата по сигналите е осъществено взаимодействие с Прокуратурата, МВР, Съда и КПК по общо 11 материала.

През отчетния период са организирани и проведени 18 (осемнадесет) заседания на Комисията за прослушване на телефонна линия ”горещ телефон” и ел. поща: signali@dfz.bg и са обработени общо 256 (двеста петдесет и шест) бр. записа, от които 72 (седемдесет и два) бр. сигнала са разпределени за проверка от администриращите мерките дирекции, а 60 (шейсет) бр. 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 заявленията от бенефициерите площи, изкуствено

разделяне на стопанствата във връзка със схемите и интервенциите по Директни плащания. Изразени са съмнения за фалшифицирани данни във фактури и други документи, доказващи реализация на произведена селскостопанска продукция по схемите за обвързано подпомагане на ДП.

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 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“.

Част от разгледаните и обработените сигнали са с анонимни податели.

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 2025 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 отговаря 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“

Анкетата е проведена през 2025 г. в областните дирекции на ДФ „Земеделие“ и на официалната интернет страница на Фонда.

Целта на анализа от анкетата е да оцени качеството на обслужването, достъпността на информацията и нивата на прозрачност в институцията.

Общ преглед

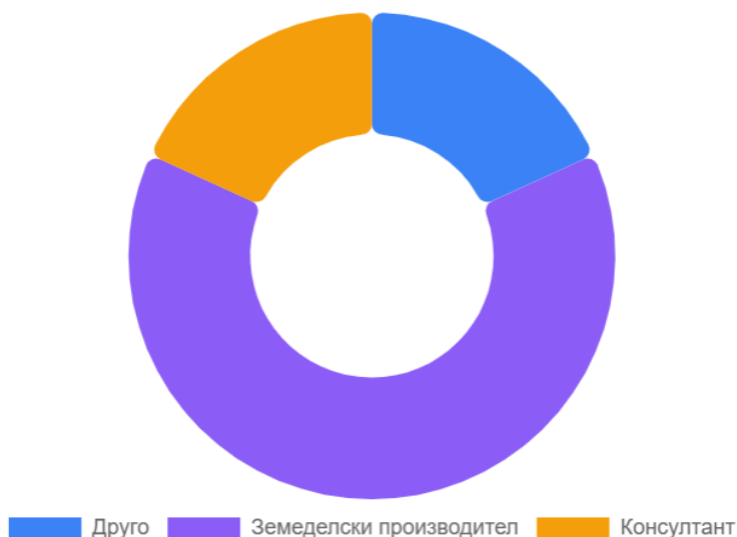
Проучването обхваща **139 респонденти**, основната част от които са земеделски производители в активна възраст с висше образование.

1. Профил на потребителите

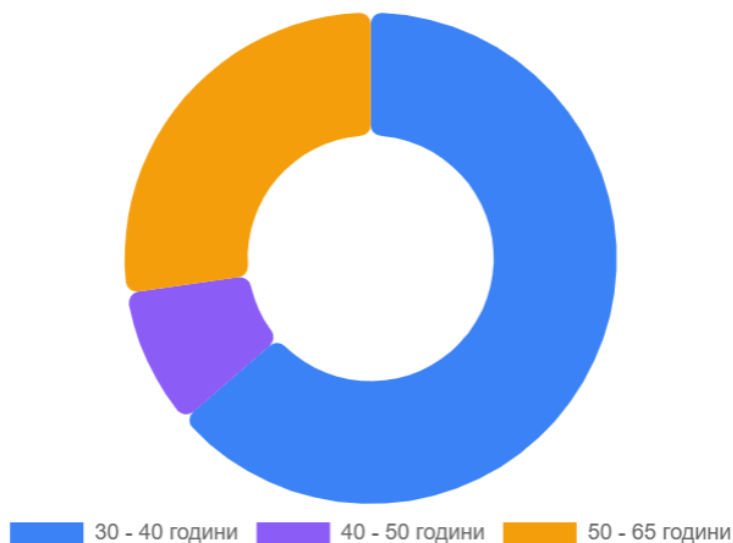
Анкетата показва, че основната група потребители са в активна професионална възраст, със солидно образование:

- **Възраст:** Преобладава групата **41-60 години** (над 50% от анкетираните).
- **Образование:** Почти **80%** от респондентите са с **висше образование**.
- **Местоживееене:** Най-голям дял отговори идват от **областни градове**, следвани от малките градове и селата.

1. Каква е вашата дейност свързана с интервенциите и програмите които Държавен фонд „Земеделие“ администрира?



2. Възрастова група?



3. Образование?



2. Оценка на административното обслужване

Това е най-силната част от анализа за ДФ „Земеделие“. Данните показват високи нива на удовлетвореност:

- **Отношение на служителите:** Над 90% от анкетираните са „Напълно доволни“ или „По-скоро доволни“ от вниманието и любезността на персонала.
- **Компетентност:** Сходен висок процент потребители считат, че служителите притежават необходимите знания, за да им помогнат.
- **Достъпност:** Местата за обслужване се оценяват като лесно достъпни.

4.Колко често имате нужда от съдействие от страна на Държавен фонд „Земеделие“?



5.Как оценявате в цялост дейността на Държавен фонд „Земеделие“?

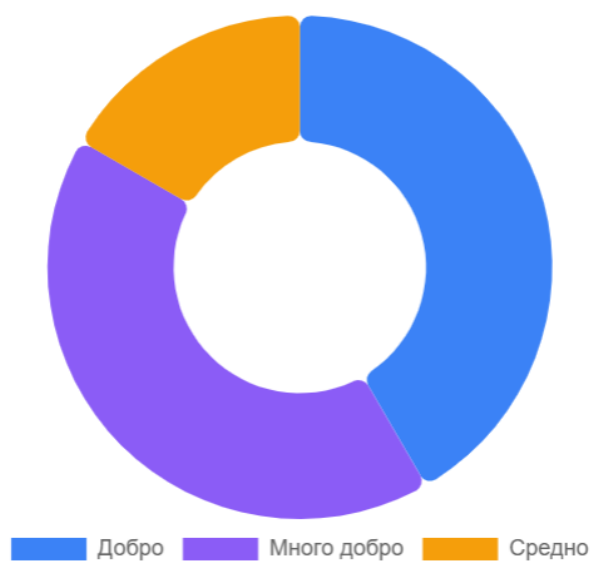
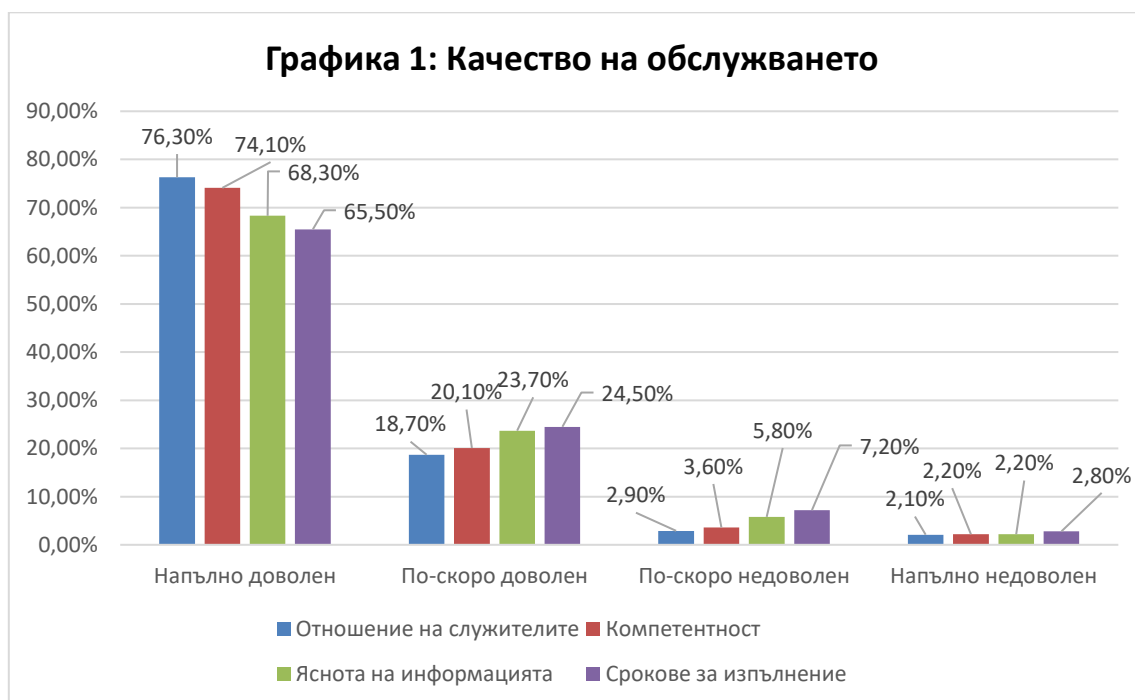


Таблица 1: Основни аспекти на обслужването

Таблицата показва колко процента от хората са дали всяка от оценките.

Показател	Напълно доволен	По-скоро доволен	По-скоро недоволен	Напълно недоволен
Отношение на служителите	76.3%	18.7%	2.9%	2.1%
Компетентност	74.1%	20.1%	3.6%	2.2%
Яснота на информацията	68.3%	23.7%	5.8%	2.2%
Срокове за изпълнение	65.5%	24.5%	7.2%	2.8%

Сравнителна оценка на ключовите аспекти на административното обслужване



Данните показват доминираща положителна оценка (над 90%) по отношение на професионализма и отношението на служителите.

3. Информираност и канали за комуникация

Тук се забелязва интересна тенденция относно начина, по който фермерите получават информация:

- **Най-използвани канали:** Потребителите разчитат основно на **интернет страницата на ДФЗ** и на информацията, получена на място в офисите.
- **Яснота на информацията:** По-голямата част от анкетираните намират информацията за ясна, но около **15%** посочват, че имат нужда от по-подробни разяснения.

6. Лесно ли намирате необходимата Ви информация на уебсайта на Държавен фонд „Земеделие“?



7.Бихте ли искали допълнителни начини за получаване на информация?



8.Кои от изброените подобрения биха направили удобен уебсайта на Държавен фонд „Земеделие“?



9.Смятате ли че комуникацията със служителите на Държавен фонд „Земеделие“ е полезна за Вас?



10.Кой канал за комуникация предпочитате?



Канали за информация:

- Интернет страницата на ДФЗ е лидер (**42%**), следвана от консултациите на място (**35%**). Това показва, че физическото присъствие в офисите все още е критично важно за потребителите, въпреки дигитализацията.

Електронни услуги:

- Макар оценките да са високи, тук се наблюдава най-висок процент на "Неутрални/Без отговор", което подсказва, че част от потребителите (особено в селските райони) все още не използват активно електронните канали.

Таблица 2: Канали за информиране

Таблицата показва предпочитанията на бенефициентите за получаване на информация.

Канал за информация	Дял (в %)
Интернет страница на ДФЗ	42%
На място в офисите	35%
Чрез Информационен център / Телефон	12%
Социални мрежи / Медии	7%
Други източници	4%

Предпочитани канали за получаване на официална информация от потребителите



Легенда: Видове информационни източници.

Интернет страницата на ДФЗ остава водещ източник на информация, но високият дял на консултациите на място (35%) подчертава значението на директния контакт. Това налага поддържането на висока експертиза в областните и общинските структури на Фонда.

4. Антикорупция и прозрачност

Това е критичен сегмент за всяка държавна структура:

- **Личен опит:** Огромното мнозинство (над 95%) заявяват, че **не са** попадали в корупционни ситуации.
- **Информираност за сигнали:** Повечето потребители знаят как да подадат сигнал за нередност (през сайта или антикорупционния телефон).
- **Почтеност:** Оценката за почтеност на служителите е висока, като преобладава мнението, че те изпълняват задълженията си безпристрастно.

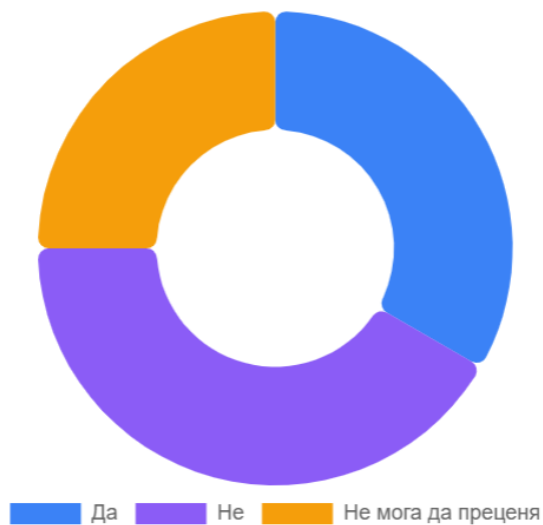
11.Кои процеси смятате за най-уязвими към корупционни практики?



12.Кои механизми според вас следва да се подобрят с оглед превенция в борбата с корупцията?



13.Сблъскали ли сте се с корупционни практики в процеса на работа с Държавен фонд „Земеделие“?



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



Таблица 3: Оценка на антикорупционната среда

Таблицата подчертава липсата на корупционен натиск.

Отговор	Процент
Не съм попадал в корупционна ситуация	97.1%
Попадал съм в такава ситуация	2.9%

Графика 3: Антикорупционен профил



Легенда: Наличие или липса на корупционен натиск.

Резултатите сочат изключително нисък риск от корупция, като 97.1% от потребителите отричат наличието на некоректни практики. Високата информираност за каналите за сигнализиране (над 85%) действа като ефективна превенция и гарант за прозрачност.

Обобщени изводи и препоръки

Категория	Статус	Коментар
Експертиза	✓ Отличен	Високо доверие в знанията на служителите.
Комуникация	⚠ Задоволителен	Има потенциал за по-прост език в инструкциите.
Прозрачност	✓ Много добър	Висока осведоменост за антикорупционните механизми.

- **Високо доверие в човешкия капитал:** Над **90%** от потребителите изразяват висока удовлетвореност от отношението, вниманието и компетентността на служителите на ДФЗ. Това е най-силно оцененият аспект на административния процес.
- **Ефективност на обслужването:** Работното време и физическият достъп до офисите се оценяват отлично (над **80%** положителни отговори).
- **Прозрачност и интегритет:** Институцията поддържа изключително високи нива на интегритет – **97.1%** от анкетирания не са срещали корупционни практики, а над **85%** са наясно с механизмите за подаване на сигнали.
- **Дигитално присъствие:** Официалната интернет страница е основен източник на информация (**42%**), но личните консултации остават незаменим канал за голяма част от бенефициерите (**35%**).

Препоръки за подобряване на обслужването

1. Опростяване на езика и инструкциите

Около **8-10%** от потребителите изпитват затруднения с разбирането на административната терминология и изискват по-ясни насоки и информацията.

- **Действие:** Пренаписване на най-често използваните указания на „достъпен език“, избягвайки прекалено сложната терминология.
- **Визуализация:** Използване на инфографики и видео-инструкции за попълване на документи в YouTube канала на ДФЗ.

2. Срокове

Удовлетвореността от сроковете за предоставяне на услуги е сравнително по-ниска спрямо останалите показатели, което сигнализира за нужда от оптимизация на вътрешните процеси.

3. Насърчаване на дигиталното обслужване

Въпреки че интернет страницата е популярен канал, голяма част от потребителите все още посещават офисите за консултация на място.

- **Действие:** Организиране на уебинари и онлайн информационни дни за работа с електронните системи (СЕУ).
- **Цел:** Пренасочване на трафика от физическите офиси към дигиталните платформи, което ще облекчи служителите и ще съкрати времето.

4. Поддържане на антикорупционната среда

Въпреки отличните резултати, прозрачността трябва да остане приоритет.

- **Действие:** Редовно публикуване на отчети за разгледаните сигнали и предприетите мерки (без лични данни), за да се засили усещането за отчетност.

Заклучение

Държавен фонд „Земеделие“ демонстрира стабилен имидж на прозрачна институция с професионално отношение. Основното предизвикателство пред Фонда е превръщането на дигиталните услуги в по-достъпни за потребителите, особено за по-възрастните или тези в малките населени места, което ще повиши общата оперативна ефективност.

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.

На база анализ на потребителските нужди на земеделските стопани, ДФЗ продължава да надгражда Системата за електронни услуги (СЕУ).

За да подобри обслужването на кандидатите за подпомагане, гражданите и партньорите на организацията, ДФЗ предприема стъпки през 2026 г. да въведе нова телекомуникационна централа, която е част от цялостния процес по модернизация на комуникационната инфраструктура на Фонда.

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