



## ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ДЪРЖАВЕН ФОНД „ЗЕМЕДЕЛИЕ“ ЗА 2020 г.

Държавен фонд „Земеделие“ поставя като един от приоритетите в работата си удовлетвореността на физически и юридически лица от административното обслужване. 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 2020 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 - 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. Работното им време е от 9.00 до 17.30 часа всеки работен ден.

Приемна за граждани, която се намира на партера в Централното управление на ДФЗ на бул. „Цар Борис“ III № 136, като приемните дни са:

### **ПРОГРАМА ЗА РАЗВИТИЕ НА СЕЛСКИТЕ РАЙОНИ**

Приеман ден: понеделник-петък от 9:00 до 17:30 часа

С дирекция „Договоряне по прилагане на мерки за развитие на селските райони“ (ДДПМРСР) можете да се свържете:

За възложители по ЗОП и по ПМС 160 от 01 юли 2016 г. на тел. 02/ 81 87 317

За статуса на подадените проекти можете да направите индивидуална справка на: <https://www.prsr.bg>.

Електронните адреси за контакт с ДДПМРСР са:

[vaprosi\\_obshtini\\_prsr@dfz.bg](mailto:vaprosi_obshtini_prsr@dfz.bg) - за кандидатите по общински мерки по ПРСР

[chastni\\_prsr@dfz.bg](mailto:chastni_prsr@dfz.bg) - за кандидатите по частни мерки по ПРСР

[vomr@dfz.bg](mailto:vomr@dfz.bg) – за изпълнение на договорни отношения за МИГ и кандидати по подхода ЛИДЕР

Дирекция „Оторизация“ отговаря за обработка на заявките за плащане и проверка за спазване на задълженията от страна на ползвателите след сключването на договор. Ако имате договор по ПРСР 2007-2013 и ПРСР 2014-2020 и имате въпроси, свързани с изплащане на финансовата помощ или изпълнение на договорни задължения след плащане, информация може да получите на телефон 02/ 81 87 600 и 02/ 81 87 400, вътр.747 или по електронна поща като изпратите запитване на:

[vaprosi\\_obshtini\\_prsr@dfz.bg](mailto:vaprosi_obshtini_prsr@dfz.bg) - за общински мерки

[chastni\\_opprsr@dfz.bg](mailto:chastni_opprsr@dfz.bg)- за частни мерки

[info\\_leader@dfz.bg](mailto:info_leader@dfz.bg) - за проекти по мярка 19 „Водено от общностите местно развитие” (ВОМР)/ ЛИДЕР

Информация може да се получи и в областните дирекции на ДФ „Земеделие”.

#### **ДИРЕКТНИ ПЛАЩАНИЯ НА ПЛОЩ**

Приемен ден: сряда от 9:00 до 17:30 часа

Записване за приемен ден: 02/ 81 87 589, 02/ 81 87 652

За Мярка 214 „Агроекологични плащания”, Мярка 10 „Агроекология и климат”, Мярка 11 „Биологично земеделие“ ще получите информация на телефон 02/ 81 87 203 и електронен адрес: [aep@dfz.bg](mailto:aep@dfz.bg). За останалите схеми и мерки, администрирани от дирекция „Директни плащания“ отговарят телефони 02/ 81 87 449 и 02/ 81 87 479 и електронен адрес [sepp@dfz.bg](mailto:sepp@dfz.bg).

За информация може да се обръща към областните дирекции на ДФ „Земеделие”.

#### **СЕЛСКОСТОПАНСКИ ПАЗАРНИ МЕХАНИЗМИ**

Приемен ден: понеделник-петък от 9:00 до 17:30 часа

За отдел „Вино промоционални програми и лицензии” отговарят телефони: 02/ 81 87 504, 02/81 87 514, 02/81 87 513, 02/81 87 532; ел. адреси:

За Националната програма за подпомагане на лозаро-винарския сектор - ел. адрес: [wine@dfz.bg](mailto:wine@dfz.bg)

За Промоционални програми - ел. адрес: [promotion@dfz.bg](mailto:promotion@dfz.bg)

За Схема „Лицензии за износ“ - ел. адрес: [export@dfz.bg](mailto:export@dfz.bg)

За отдел „Училищни схеми” отговаря телефон 02/ 81 87 506, електронен адрес: [fv\\_sector@dfz.bg](mailto:fv_sector@dfz.bg)

За отдел „Пчеларство, мляко и интервенции”:

За Национална програма по пчеларство - отговаря телефон 02/ 81 87 690, електронен адрес: [pmi\\_agri@dfz.bg](mailto:pmi_agri@dfz.bg)

За Договорни отношения в сектора на млякото - отговаря телефон 02/ 81 87 549, електронен адрес: [pmi\\_agri@dfz.bg](mailto:pmi_agri@dfz.bg)

За Частно складиране и публична интервенция - отговаря телефон 02/ 81 87 690, електронен адрес: [pmi\\_agri@dfz.bg](mailto:pmi_agri@dfz.bg)

За отдел „Организации на производители на плодове и зеленчуци” отговаря телефон 02/ 81 87 523 ел. адрес: [oppz@dfz.bg](mailto:oppz@dfz.bg)

Информация може да се получи и в областните дирекции на ДФ „Земеделие”.

През 2020 г. дирекция "Селскостопански пазарни механизми" е предоставяла една административна услуга - "Издаване на лицензия за износ или сертификат за предварително фиксиране AGREX". Услугата е вписана в Административния регистър, като за 2020 г са издадени общо 252 лицензи. Услугата е безплатна, като голяма част от необходимите документи се осигуряват по служебен път. Информация за предоставяната услуга може да се намери в Интернет, посредством официалната страница на ДФ "Земеделие". Поради факта, че услугата е само една и е насочена към ограничен кръг бенефициенти, не се предоставя по електронен път.

#### **ДЪРЖАВНИ ПОМОЩИ**

Приемен ден: четвъртък от 13:00 до 17:00 часа

За дирекция „Краткосрочни схеми за подпомагане” отговаря телефон 02/81 87 316, 02/81 87 520, 02/81 87 261 и електронна поща [kratkosp@dfz.bg](mailto:kratkosp@dfz.bg)

За дирекция „Инвестиционни схеми за подпомагане” отговаря телефон 02/ 81 87 216 и електронен адрес [investsp@dfz.bg](mailto:investsp@dfz.bg)

Информация може да се получи и в областните дирекции на ДФ „Земеделие”.

#### **РИБАРСТВО И АКВАКУЛТУРИ**

Приемен ден: четвъртък от 13:00 до 17:00 часа

За дирекция „Рибарство и аквакултури“ – отговаря на телефони 02/ 81 87 543 и 02/ 81 87 542 и електронен адрес [ribarstvo@dfz.bg](mailto:ribarstvo@dfz.bg).

За информация се обръщайте и към областните дирекции на ДФ „Земеделие“.

#### **ТЕХНИЧЕСКИ ИНСПЕКТОРАТ**

За въпроси свързани с проверки чрез „Дистанционно проучване“ – отговаря на телефон 02/81 87 760

За въпроси свързани с контролни проверки – отговаря телефон 02/81 87 257

За други въпроси – отговаря телефон 02/81 87 248

Електронен адрес: [ti\\_cu@dfz.bg](mailto:ti_cu@dfz.bg)

За информация се обръщайте и към областните дирекции на ДФ „Земеделие“.

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, устно или чрез електронната поща на ДФ „Земеделие" - [www.dfz.bg](http://www.dfz.bg), като:

- предоставят на гражданите картон с входящ номер и дата на регистриране на документите;
- насочват регистрираните преписки по компетентност към звеното, отговорно за извършването на съответната услуга или разглеждането на поставения въпрос във връзка с дейността на ДФЗ;
- извършват 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 вътрешноадминистративните документи.

През 2020 г. с цел да се ограничи събирането на хора в Централно управление при наличие на епидемично разпространение на COVID-19, беше публикувана информация на интернет страницата на Държавен фонд „Земеделие“, че физическите и юридическите лица могат да подават до фонда заявления за подпомагане по различните схеми и мерки, които администрира, предоставяне на административни услуги, заявления за достъп до обществена информация, сигнали и жалби по електронен път на адрес: [dfz@dfz.bg](mailto:dfz@dfz.bg), чрез Системата за електронно услуги: <https://seu.dfz.bg/drupal/>, както и чрез записване по телефон на предварителен час за подаване на документи.

## **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. Анкетна карта, до която потребителите/земеделските производители на административни услуги имат свободен достъп в областните дирекции на ДФЗ в страната и 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 в ЦУ и областните структури на ДФЗ след приключване на период/кампания на прием на документи.

Анкетните карти се събират от дирекция „Връзки с обществеността, протокол и координация” в ДФЗ, а обобщените резултати се публикуват на интернет страницата на фонда – [www.dfz.bg](http://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 ДФЗ и длъжностни лица в нейната администрация, с които се засягат държавни или обществени интереси, права или законни интереси на други лица.

Сигналът, се класифицира като такъв, съдържащ твърдения за корупция, корупционни прояви и/или конфликт на интереси, 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.

При постъпил в ДФЗ сигнал, съдържащ твърдения за наличие на корупция, корупционни прояви и/или конфликт на интереси, служителите на фонда са длъжни да предприемат действия, регламентирани във Вътрешните правила.

По анонимни сигнали не се извършва проверка.

Сигналите за измами и корупционни практики се приемат по общия ред, съгласно утвърдените нормативни актове в ДФ „Земеделие” и на горещия телефон - 0700 106 16, както и на ел. поща [signali@dfz.bg](mailto:signali@dfz.bg) или на хартиен носител на място.

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.

Открояват се сигнали за сериозно забавяне за издаването на решения за одобрение, отказ или отговори на бенефициенти. Като основна причина може да бъде посочена не добрата комуникация между отделните структурни звена и липса на механизъм за решаване на проблема, когато има противоположни мнения.

Сигналите за корупционни прояви или конфликт на интерес са предимно анонимни, въпреки че има фиктивен адрес на подателя или от лица санкционирани или претърпели вреди от служители на Фонда и структури на МЗХГ.

През периода са проверявани три сигнала за корупционни прояви (за искане на подкуп) от служители, като при проверката, сигнали са подадени към ОП Велико Търново, ОДМВР Шумен и ГДБОП.

През годината са извършвани проверки по 30 (тридесет) сигнала за корупция и конфликт на интереси. По 1 от сигналите служителят е освободен. Десет от сигналите са с анонимен подател и не са с конкретика за извършеното нарушение.

Събирането на информация за обратна връзка и измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги е с цел повишаване качеството на административното обслужване, извършвано в Държавен фонд „Земеделие“.

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

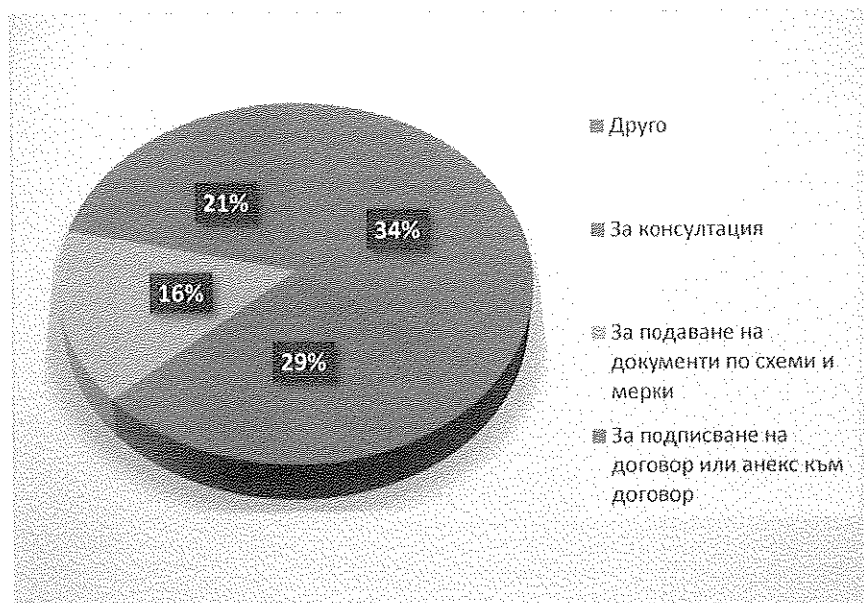
Анкетата е проведена в периода 10.10.2019 г. – 10.07.2020 г. в Областните дирекции на ДФ „Земеделие“ и ЦУ на ДФЗ и на официалния сайт на ДФ „Земеделие“. Общият брой на попълнените анкети е 167.

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

Отговори: Резултати:

- а) друго 60 гласа = 34%
- б) за консултация 50 гласа = 29%
- в) за подаване на документи по схеми и мерки 27 гласа = 16%
- г) за подписване на договор или анекс към договор 37 гласа = 21%

Обобщената информация от отговорите на кандидатите и бенефициентите (ползвателите по схеми и мерки, администрирани от ДФ „Земеделие“), показва, че най-често земеделските стопани търсят структурите на Фонда за консултация (близо 29 % от отговорилите). Сериозен процент от бенефициентите (21%) се обръщат към структурите на ДФЗ във връзка с подписване на договор.



2. Откъде получихте информация за схемите и мерките, които ДФ „Земеделие“ администрира?

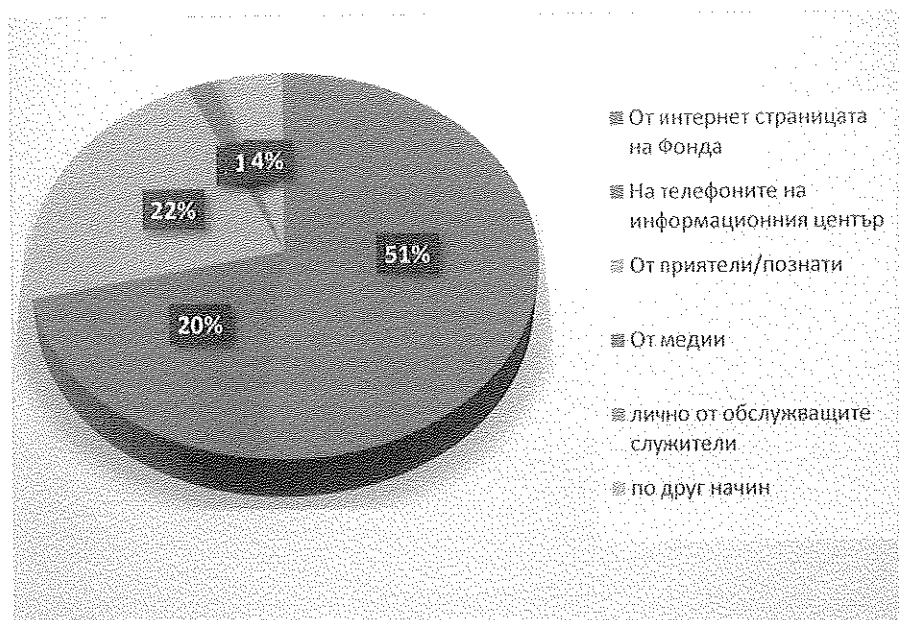
Отговори: Резултати:

- а) от интернет страницата на Фонда 86 гласа = 51%
- б) на телефоните на информационния център 33 гласа = 20 %
- в) от приятели/познати 37 гласа = 22%
- г) лично от обслужващите служители 1 гласа = 0.6%

- д) от медии 3 гласа = 2%  
 е) от брошури, информационни материали или събития 0 гласа = 0.0%  
 ж) по друг начин 7 гласа = 4.0%

От отговорите се вижда, че начините за получаване на информация за схемите и мерките, които ДФЗ администрира, са разнообразни. Прави впечатление обаче, че над половината от бенефициентите (51 %) се информират от сайта на ДФЗ.

Около 2% от бенефициентите се доверяват за информация на медиите.



3. Доволни ли сте от отношението и информацията, които получавате от служителите на ДФЗ?

Отговори: Резултати:

- а) много съм доволен 41 гласа = 33%  
 б) не съм доволен 47 гласа = 28%  
 в) доволен съм в известна степен 56 гласа = 39%

Над 28% от анкетираните посочват, че са доволни от отношението и информацията, които получават от служителите на ДФЗ. Малко над 39% от анкетираните посочват, че доволни в известна степен от отношението и информацията, които получават от служителите на ДФЗ. 33% от анкетираните са посочили, че не са доволни от отношението и информацията, които получават от служителите на ДФЗ.

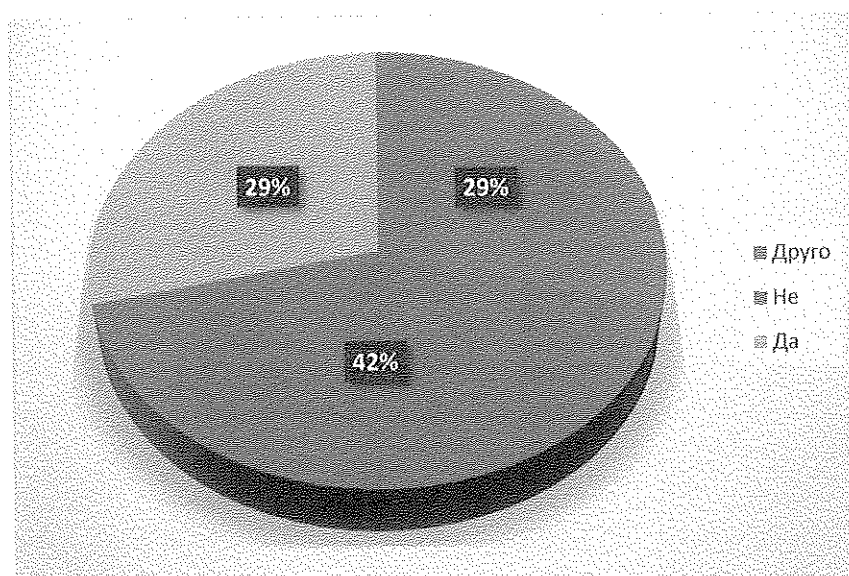


4. Смятате ли, че наличната информация е достатъчна и навременна за подготовката на документите и спазването на изискванията по схемите и мерките?

Отговори: Резултати:

- б) друго 42 гласа = 29 %
- а) не 60 гласа = 42 %
- в) да 41 гласа = 29 %

*От отговорите става ясно, че голяма част (близо 42%) от анкетираните смятат наличната информация за недостатъчна и навременна за подготовката на документите и спазването на изискванията по схемите и мерките. 29% пък мислят обратното, че наличната информация е достатъчна и навременна за да подготвят документите си.*



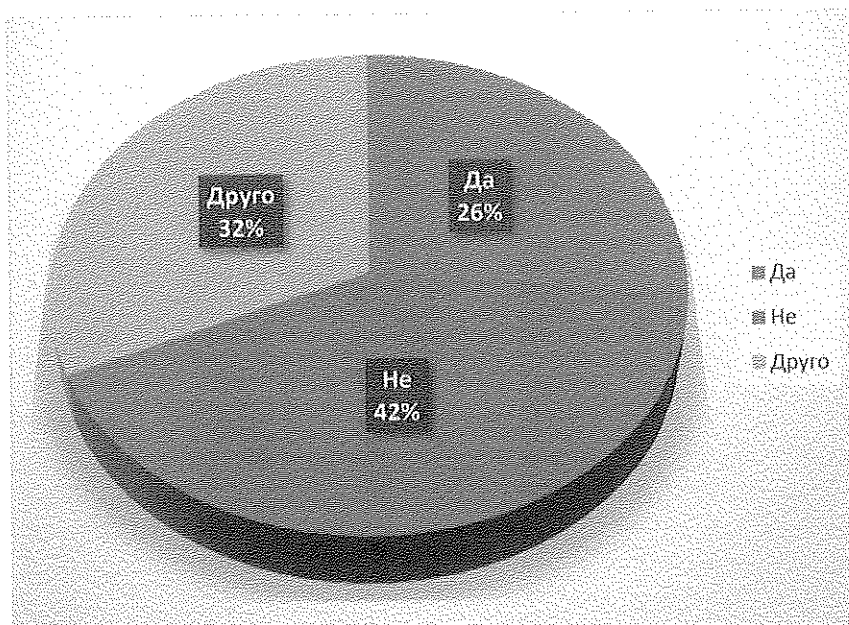
5. Смятате ли, че наличната информация е достатъчна и навременна за финансирането в пълен размер, без налагане на санкции?

Отговори: Резултати:

- а) да 36 гласа = 26 %

- б) не        57 гласа = 42 %  
в) друго    43 гласа = 32 %

Преобладаващата част от анкетираните – 42% от запитаните са на мнение, че наличната информация е недостатъчна и ненавременна за финансирането в пълен размер, без налагане на санкции. 26% твърдят, че наличната информация е достатъчна и навременна за финансирането в пълен размер, без налагане на санкции.



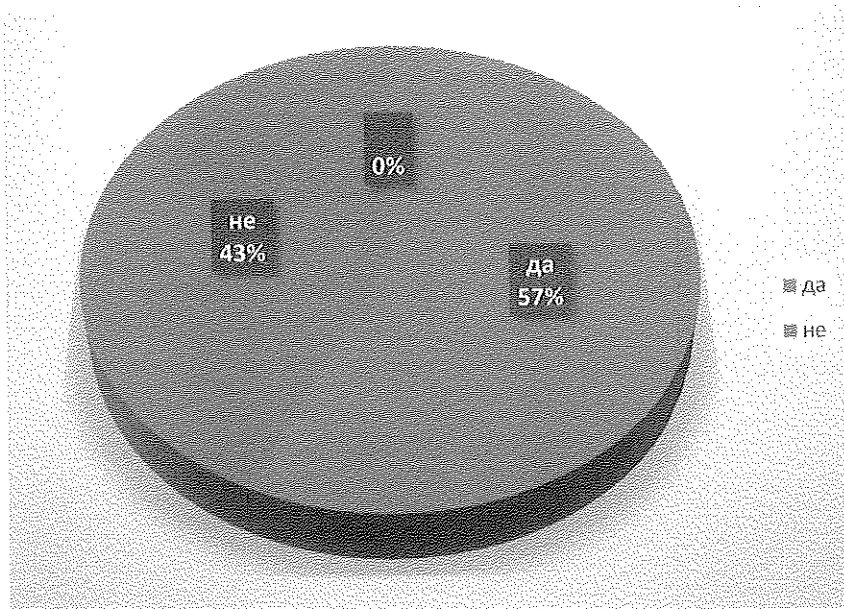
6. При възникване на въпрос или неяснота беше ли Ви разяснено добре какво да правите?

Отговори: Резултати:

- а) не        43 гласа = 43.5 %  
б) да        57 гласа = 56.5 %

От обобщението на отговорите на участвалите в анкетата земеделски стопани става ясно, че повечето (близо 57 %) са получили адекватна помощ от служителите на ДФЗ при възникване на въпрос или неяснота. За над 43% от анкетираните, получените съвети не са помогнали за справянето с неяснотите и въпросите.





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

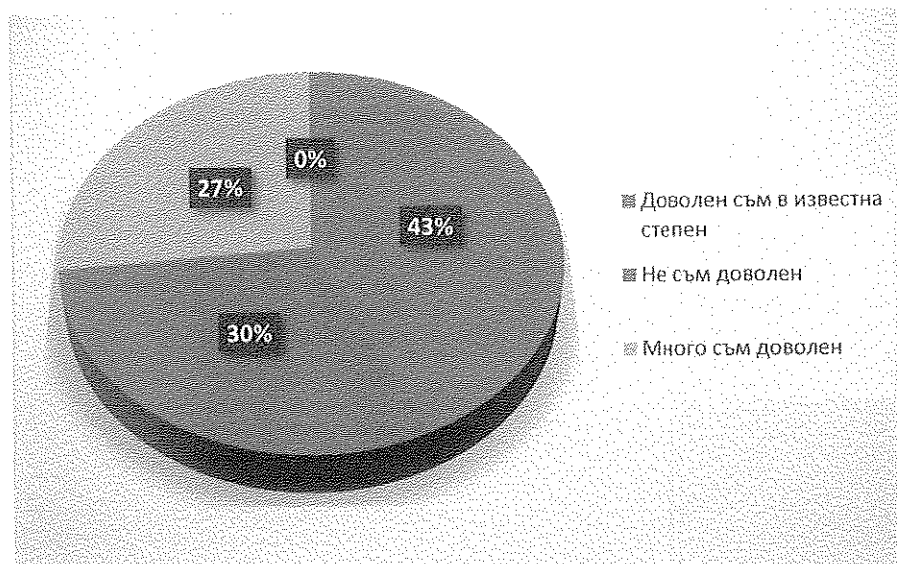
Отговори: Резултати:

а) Доволен съм в известна степен 52 гласа = 43%

б) Не съм доволен 40 гласа = 30 %

в) Много съм доволен 35 гласа = 27 %

43% от анкетираните земеделски производители отговарят, че са доволни от сайта на ДФЗ. 27% са много доволни. Около 30% от земеделските стопани, участвали в анкетата изразяват мнението, че сайтът на ДФЗ се нуждае от подобрение.



8. Как оценявате подаването на заявления по схемите и мерките за подпомагане чрез портала ИСУН?

Отговори: Резултати:

а) доволен съм в известна степен 56 гласа = 43%

б) не съм доволен 40 гласа = 30%

в) много съм доволен 35 гласа = 27%

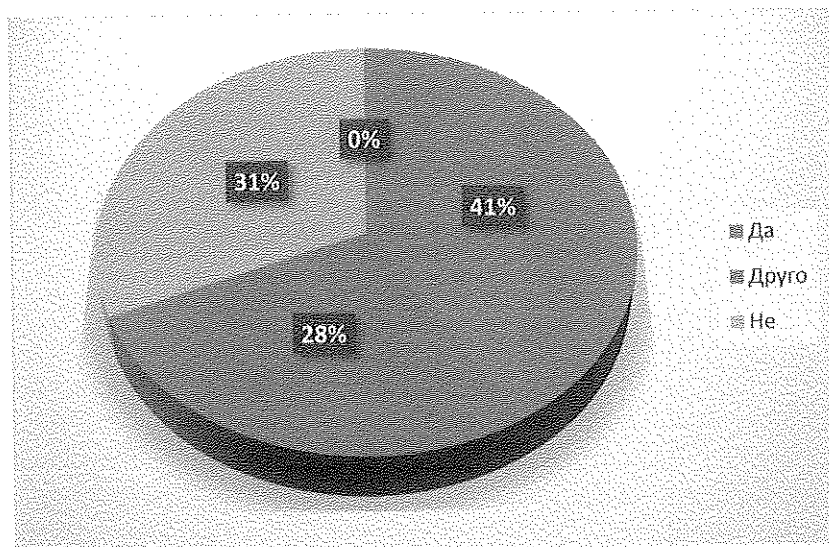
Над 27 % от участниците в анкетата са много доволни от подаването на заявления по схемите и мерките за подпомагане чрез портала ИСУН. 30 % са на обратното мнение. Около 43 % са доволни в известна степен.

9. Ще ви улесни ли създаването на 24-часов кол център за комуникация с ДФЗ?

Отговори: Резултати:

- а) да 54 гласа = 41 %
- б) друго 36 гласа = 28 %
- в) не 41 гласа = 31 %

От обобщението на отговорите на участващите в анкетата земеделски стопани става ясно, че повечето (41%) смятат, че създаването на 24-часов кол център за комуникация с ДФЗ ще ги улесни. На обратното мнение са 31 %.

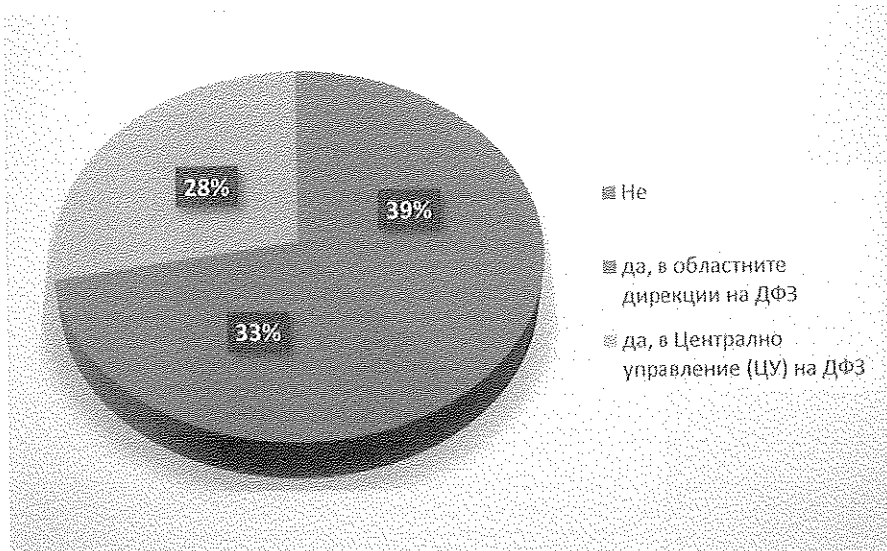


10. Сблъскали ли сте се с неправомерни или корупционни практики от страна на служител/и на ДФЗ?

Отговори: Резултати:

- а) не, не съм се сблъскал с неправомерни или корупционни практики от страна на служител на ДФЗ 51 гласа = 39 %
- б) да в областните дирекции на ДФЗ 44 гласа = 33 %
- в) да, в Централно управление (ЦУ) на ДФЗ 37 гласа = 28 %

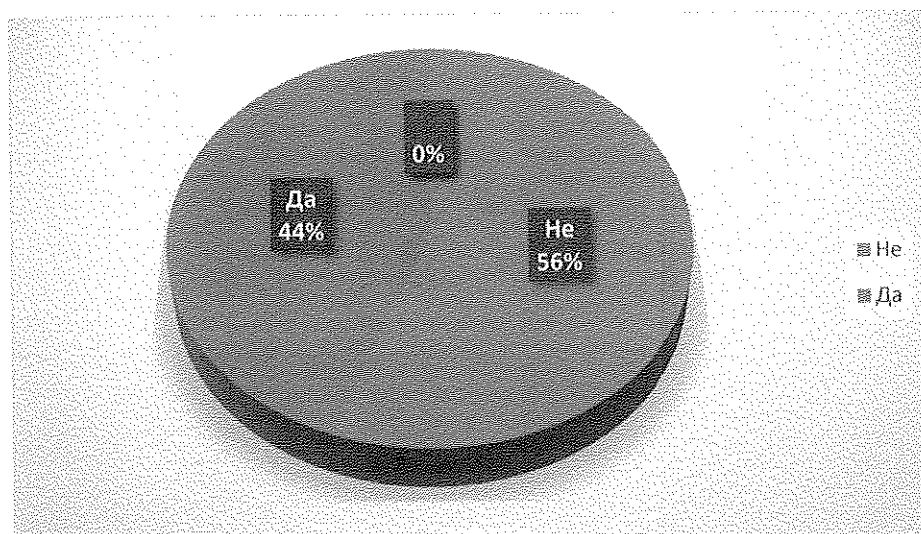
Около 39 % от бенефициентите заявяват, че не са се сблъскали с опити за неправомерни или корупционни практики от страна на служителите на ДФЗ „Земеделие“. 33 % от запитаните заявяват, че са се сблъскали с корупционна практика в областните дирекции на ДФЗ, а 28 % са забелязвали подобна практика в Централно управление (ЦУ) на ДФЗ.



11. Подавали ли сте сигнал за неправомерни или корупционни практики на телефон 070010616 или на ел. адрес [signali@dfz.bg](mailto:signali@dfz.bg) ?

Отговори: Резултати:

- а) не            55 гласа = 56%  
 б) да            44 гласа = 44%



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

Отговори: Резултати:

- а) по-добра информираност за причините за намаления на плащанията    36 гласа = 27 %  
 б) актуализация на информацията и начина на нейното предоставяне    35 гласа = 26 %  
 в) по-ясно представяне на изискванията за допустимост и плащане    51 гласа = 39 %  
 г) отношението на служителите към кандидата/бенефициента    4 гласа = 3%

д) координацията между областните дирекции и ЦУБ гласа = 5%

Анализът на отговорите показва, че според анкетираните аспекти на обслужването в структурите на ДФ „Земеделие“, които имат нужда от подобрене, са четири: по-добрата информираност по отношение на причините за намаляване на плащанията (почти 27%), актуализация на информацията (26 %) и по-ясно представяне пред бенефициентите на изискванията за допустимост и плащане (39 %).



13. По какво направление планирате да кандидатствате през следващата година?

Отговори: Резултати:

а) не желая да кандидатствам 42 гласа = 32%

б) Програмата за развитие на селските райони (ПРСР) (моля уточнете мярката) 37 гласа = 28%

в) Директни плащания 50 гласа = 38%

г) Селскостопански пазарни механизми (СПМ) 2 гласа = 1.3%

д) Държавни помощи 1 гласа = 0.7%

Отговорите на анкетираните показват, че най-голям процент от земеделските производители планират да кандидатстват в новия програмен период по схеми и мерки в направление „Директни плащания“ (38 %). 28% отговарят, че планират да кандидатстват по схеми и мерки от ПРСР 2014-2020. Част от анкетираните – 32 % - заявяват, че не желаят да кандидатстват.



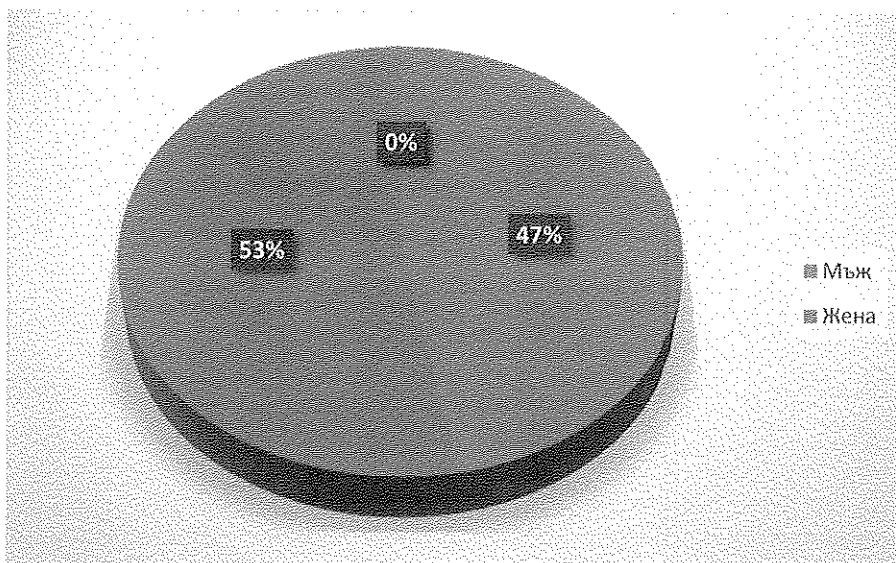
#### 14. Пол

Отговори: Резултати:

а) мъж 46 гласа = 43.4%

б) жена 52 гласа = 49.1%

*Над 49 % от анкетираните земеделски производители са жени.*



#### 15. Възрастова група

Отговори: Резултати:

а) 40-50 години 39 гласа = 30 %

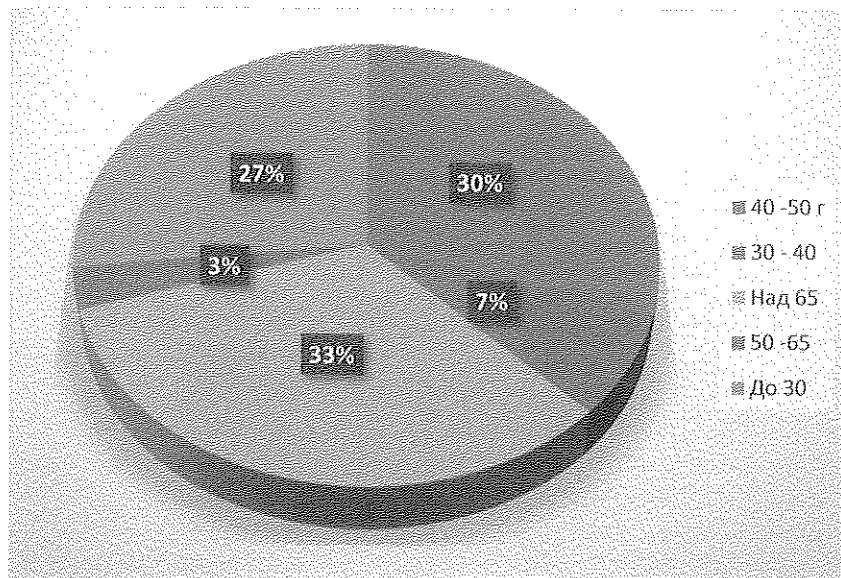
б) 30-40 години 10 гласа = 7 %

в) над 65 години 43 гласа = 33 %

г) 50-65 години 4 гласа = 3 %

д) до 30 години 35 гласа = 27 %

Най-голям процент от анкетираните земеделски производители (33%) са на възраст над 65 години. Следващи по брой са анкетираните във възрастовата група от 40 до 50 години – 30 %. Най-малък брой са анкетираните земеделски производители между 50 и 65 години - 3%.



#### 16. Образование

Отговори: Резултати:

а) висше 52 гласа = 39%

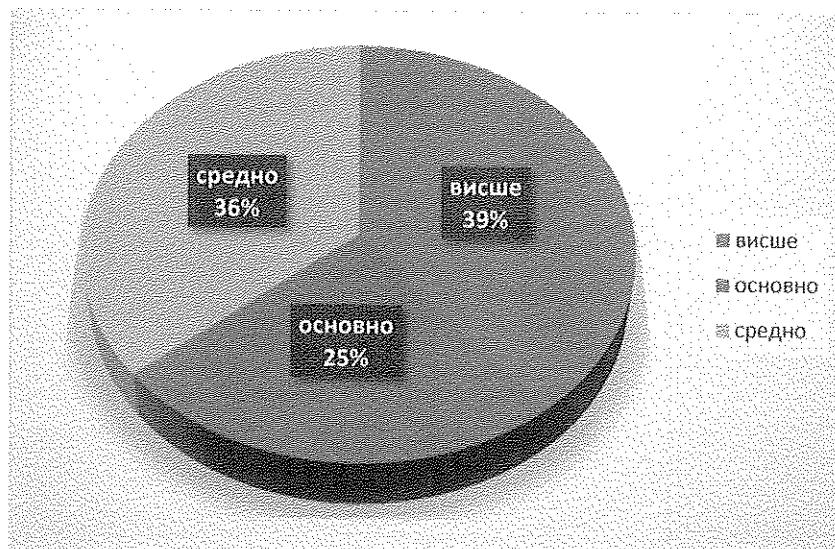
б) основно 33 гласа = 25%

в) средно 48 гласа = 36%

г) друго 0 гласа = 0.0%

д) специализирано аграрно обучение/курс 0 гласа = 0.0%

Най-голям процент от анкетираните посочват, че имат висше образование (39 %). 36% от отговорилите са завършили средно образование. 25% от бенефициентите са посочили, че имат основно образование.



#### **Изводи:**

Резултатите от анализа на попълнените онлайн анкетни карти показва, че като цяло потребителите на административни услуги са удовлетворени от обслужването в Държавен фонд „Земеделие“, но считат че е нужно подобряване на обслужването в структурите на ДФ „Земеделие“, касаещи земеделските производители и възможностите им за кандидатстване по схеми и мерки, както и плащанията на субсидии. Направените изводи налагат подобряване на комуникацията с бенефициентите, изработване на по-добър интернет сайт. Не се налага приемането на допълнителни мерки за предоставяне на чисто административни услуги във Държавен фонд „Земеделие“.

#### **IV. Анализ на медийни публикации**

Съгласно предоставената информация от дирекция „Връзки с обществеността, Протокол и координация“ през 2020 г. не са идентифицирани медийни публикации в публичното пространство, свързани с качеството на административното обслужване в Държавен фонд „Земеделие“. За целта всекидневно е извършван мониторинг на национални медии, печатни издания, социални мрежи, онлайн медии и други комуникационни канали. 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 дирекция е да предлага идеи и варианти за решения, с цел подобряване на комуникацията между институциите, неправителствения сектор и широката общественост.

Информационните и комуникационните средства за достъп се актуализират и оповестяват на интернет страницата на ДФЗ [www.dfz.bg](http://www.dfz.bg), както и в специални съобщения до медиите.

Във връзка с обратната връзка от реализираното анкетно проучване, ДВОПК е инициирала работна група по създаване на нова интернет страница на ДФЗ.

В Държавен фонд „Земеделие“ са създадени условия за ефективност при предоставянето на административно обслужване, отговарящо на стандартите за качество.