



## ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ДЪРЖАВЕН ФОНД „ЗЕМЕДЕЛИЕ“ ЗА 2022 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 2022 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, 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.

На интернет страницата на ДФЗ е публикуван линк 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 схеми (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 2022 г. във връзка с политиката на прозрачност и дигитализация на ДФЗ – РА, както и необходимостта от публично достъпна информация, предоставена за свободно ползване в структуриран формат, на сайта на ДФЗ беше поставен брояч с изплатената сума към момента по директните плащания, както и брояч с изплатените средства по Програмата за развитие на селските райони. Данните се актуализират на всяко плащане и бенефициерите и обществеността могат да следят в реално време изплатените суми.

### **ПРОГРАМА ЗА РАЗВИТИЕ НА СЕЛСКИТЕ РАЙОНИ (ПРСР)**

През 2022 г. по ПРСР функционираха:

„ГОРЕЩИ ТЕЛЕФОНИ“

Има четири „горещи“ телефонни линии, на които бенефициери по ПРСР 2014-2020 могат да задават своите въпроси към експертите на фонда. На две от телефонните линии отговарят експерти от дирекция „Договориране“ (ДПМРСР), а на другите две – от дирекция „Оторизация“ (ОППМРСР).

За постигане на пълна информираност и прозрачност при изпълнение на прилаганите мерки, подмерки и дейности, ДФ „Земеделие“ продължава да публикува на своята интернет страница всички актове, правила, инструкции и насоки за кандидатстване, начин на отчитане, контрол и мониторинг на всички мерки за подпомагане по ПРСР 2007-2013 и 2014-2020 г.

За улеснение и по-голяма информираност на кандидатите, които изпълняват договори по ПРСР 2014-2020 и ПМДР 2014-2020, са публикувани две Ръководства.

- „Ръководство на бенефициента“ по Програмата за развитие на селските райони 2014 – 2020 (ПРСР 2014 – 2020) е предназначено за кандидати, които изпълняват договори за безвъзмездна финансова помощ по ПРСР 2014-2020 г. Справочникът предоставя конкретна, синтезирана и систематизирана информация относно основни права и задължения на кандидатите, за осигуряване на ефективно техническо и финансово изпълнение на договора за безвъзмездна финансова помощ.

- „Ръководство в помощ на бенефициерите по Програмата за морско дело и рибарство (ПМДР 2014- 2020)“. То съдържа указания в помощ на кандидатите, които изпълняват договорите си. Ръководството съдържа процедурите, които трябва да бъдат изпълнени от бенефициерите в ИСУН 2020, за да се осигури ефективно отчитане на разходите по договора. В него са включени списъци на изискуемите документи за отчитане на дейностите по проекта, както и необходимата информация за подаване на финансови и технически отчети към исканията за плащане. В Ръководството са публикувани и най-често допусканите грешки от бенефициерите при отчитане на разходите по ПМДР 2014-2020.

Двете ръководства са публикувани на официалната страница на ДФЗ – РА. Изпратени са на всички бенефициери по e-mail и чрез ИСУН 2020.

Електронните адреси за контакт с ДДПМРСР са:

[vaproshi\\_obshtini\\_prsr@dfz.bg](mailto:vaproshi_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. Информация се получава на телефони 0884 362 285; 0889 502 487 („Договориране по прилагане на мерки за развитие на селските райони“) 0889 922 624; 0889 502 906 или по електронна поща:

[vaproshi\\_obshtini\\_prsr@dfz.bg](mailto:vaproshi_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

### **ДИРЕКТНИ ПЛАЩАНИЯ**

За всички схеми и мерки, администрирани от дирекция „Директни плащания“ може да се получат отговори на въпроси от земеделски стопани на телефони:

02/ 81 87 449 и 02/ 81 87 479

За Мярка 214 „Агроекологични плащания”, Мярка 10 „Агроекология и климат“, Мярка 11 „Биологично земеделие“ информация може да се получи на телефон:

02/ 81 87 203;

### **СЕЛСКОСТОПАНСКИ ПАЗАРНИ МЕХАНИЗМИ**

Отдел „Вино промоционални програми и лицензии” отговаря на телефони: 02/ 81 87 504, 02/81 87 514, 02/81 87 513, 02/81 87 532;

Отдел „Училищни схеми” отговаря на телефон: 02/ 81 87 506;

Въпроси за Национална програма по пчеларство може да се задават на телефон: 02/ 81 87 690;

За Договорни отношения в сектора на млякото на телефон: 02/ 81 87 549;

За Частно складиране и публична интервенция на телефон: 02/ 81 87 690;

Отдел „Организации на производители на плодове и зеленчуци” отговаря на телефон: 02/ 81 87 523;

### **ДЪРЖАВНИ ПОМОЩИ**

Дирекция „Краткосрочни схеми за подпомагане” отговаря на телефони:

02/81 87 316, 02/81 87 520, 02/81 87 261;

Дирекция „Инвестиционни схеми за подпомагане” отговаря на телефон:

02/ 81 87 216;

### **РИБАРСТВО И АКВАКУЛТУРИ**

Дирекция „Рибарство и аквакултури” отговаря на телефони:

02/ 81 87 543, 02/ 81 87 542;

### **ТЕХНИЧЕСКИ ИНСПЕКТОРАТ**

Въпроси свързани с проверки чрез „Дистанционно проучване“ може да се задават на телефон: 02/81 87 760

Въпроси свързани с контролни проверки на телефон: 02/81 87 257

Други въпроси свързани с дейността на технически инспекторат може да се задават на телефон: 02/81 87 248;

Земеделските стопани и бенефициери на Фонда могат да се обръщат за информация и към областните дирекции на ДФ „Земеделие” в страната.

### **Приемните дни за бенефициери в Централно управление, София:**

**ПРОГРАМА ЗА РАЗВИТИЕ НА СЕЛСКИТЕ РАЙОНИ**  
понеделник-петък от 09:00 до 17:30 часа

**ДИРЕКТНИ ПЛАЩАНИЯ НА ПЛОЩ**  
сряда от 09:00 до 17:30 часа  
\* записване за приемен ден: 02/81-87-589

**СЕЛСКОСТОПАНСКИ ПАЗАРНИ МЕХАНИЗМИ**  
понеделник-петък от 09:00 до 17:30 часа

**ДЪРЖАВНИ ПОМОЩИ**  
четвъртък от 13:00 до 17:00 часа

**РИБАРСТВО И АКВАКУЛТУРИ**  
четвъртък от 13:00 до 17:00 часа

## **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 ДФ „Земеделие“ 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.

**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“;

Сигналът за нередност/измама трябва да съдържа възможно най-точна и най-подробна информация за нарушението, за което подавате сигнала. За да бъде определена подадената от Вас информация, като сигнал и да бъде извършена проверка по него, е необходимо подадената информация да съдържа конкретни и изчерпателни данни за извършителя и извършеното нарушение, както и вредите, които са настъпили или ще настъпят, включително и придружаващи документи, ако разполагате с такива.

**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](mailto: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. Общ регламент, относно защитата на данни в ДФ “Земеделие“, информацията е достъпна в раздел защита на данните на този уебсайт.

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

**След изпращане на сигнал към ДФ “Земеделие“ — какво следва**

ДФ „Земеделие“ извършва анализ и оценка на постъпилите сигнали, за да провери дали предоставената информация е достатъчна, за да започне проверка по сигнала. Ако предоставената информация не е достатъчна, Фондът не извършва проверка по сигнала.

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“.

### **Получени и обработени сигнали през периода 2022 г.**

#### **Получените и обработени 244 бр. документи са за:**

1. Конфликт на интереси 17 - 6,97%
2. Корупция 16 - 6,56%
3. Нарушение на вътрешноеведомствени актове, указания и процедури 4 - 1,64%
4. Нарушение на кодекса на поведение на служителите от държавната администрация 10 - 4,10%
5. Нарушение на служебни задължения 134 - 54,92%
6. Незаконни и неправомерни действия или бездействия 7 - 2,87%
7. Неспазване кръга на служебните правомощия 1 - 0,41%
8. Други 55 - 22,54%

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

**Приключените сигнали са 215 броя.**

**В процес на изясняване са 25 броя.**

Към 31.12.2022 год. по изпратени материали от КПКОНПИ се извършени 5 проверки на служители за конфликт на интереси, като 2 са приключили и 3 са в производство.

Във връзка с работата по сигналите е осъществено взаимодействие с Прокуратурата, МВР, Съда и КПКОНПИ по общо 33 сигнала.

В периода 01.01.2022-31.12.2022 г. от администриращите мерките дирекции към дирекция „Противодействие на измамите“ са насочени 46 бр. сигнали за нередности по отношение на 61 бр. кандидати/бенефициери.

Служителите на дирекцията са приключили проверките по общо 97 постъпили сигнали за нередност, касаещи 204 бенефициера. Служителите на Дирекция „Противодействие на измамите“ са изготвили 24 сигнала до компетентните органи по отношение на 39 кандидати/бенефициера. До ВКП са изпратени 14 сигнала и 10 сигнала до Европейската прокуратура.

Във връзка с изпратените сигнали за отчетния период в Дирекция „Противодействие на измамите“ е постъпила информация за образувани 2 досъдебни производства от Европейската прокуратура и 2 досъдебни производства от ВКП. Дирекцията е била уведомена от ВКП за отказ от образуване на досъдебно производство по 5 сигнала. Европейската прокуратура е уведомила ДПИ, че 5 сигнала

са извън обхвата на компетентност на ЕП, които своевременно са били препратени към компетентните национални органи.

**III. 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 05.11.2021 г. – 15.09.2022 г.  
в Областните дирекции на ДФ „Земеделие“ и ЦУ на ДФЗ и на официалния сайт на ДФ  
„Земеделие“*

**ОБЩ БРОЙ ПОПЪЛНЕНИ АНКЕТИ: 211**

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

- б) за подаване на документи по схеми и мерки 87 гласа = 41%
- а) за консултация и информация 68 гласа = 32%
- в) за подписване на договор/анекс към договор 56 гласа = 32%

*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 подаване на документи по схеми и мерки (41% от отговорилите).*



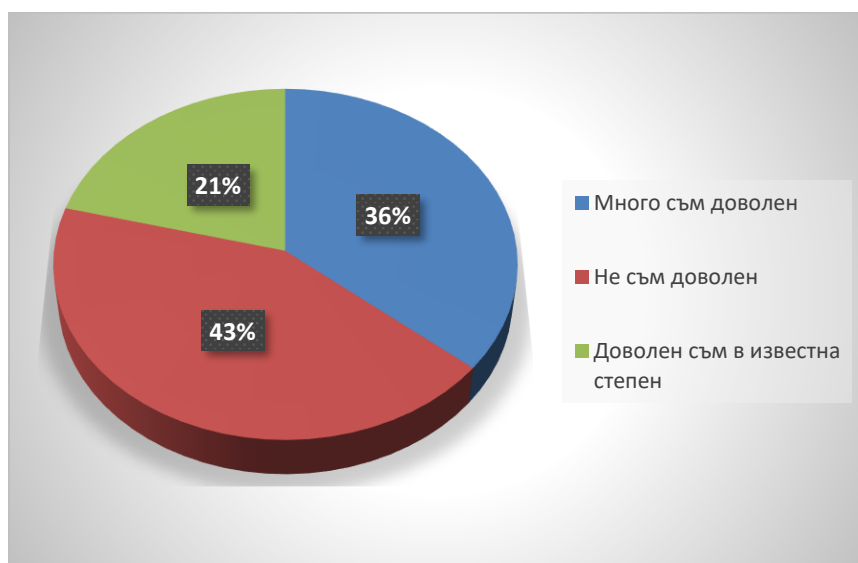
**2. Доволни ли сте от отношението и информацията, които получавате от служителите на ДФ „Земеделие“?**

б) доволен съм в известна степен 44 гласа = 21%

в) не съм доволен 91 гласа = 43%

а) много съм доволен 76 гласа = 36%

*Над 36% от анкетираните посочват, че са доволни от отношението и информацията, които получават от служителите на ДФЗ. Малко под 21% от анкетираните посочват, че доволни в известна степен от отношението и информацията, които получават от служителите на ДФЗ. 43% от анкетираните са посочили, че не са доволни от отношението и информацията, които получават от служителите на ДФЗ.*

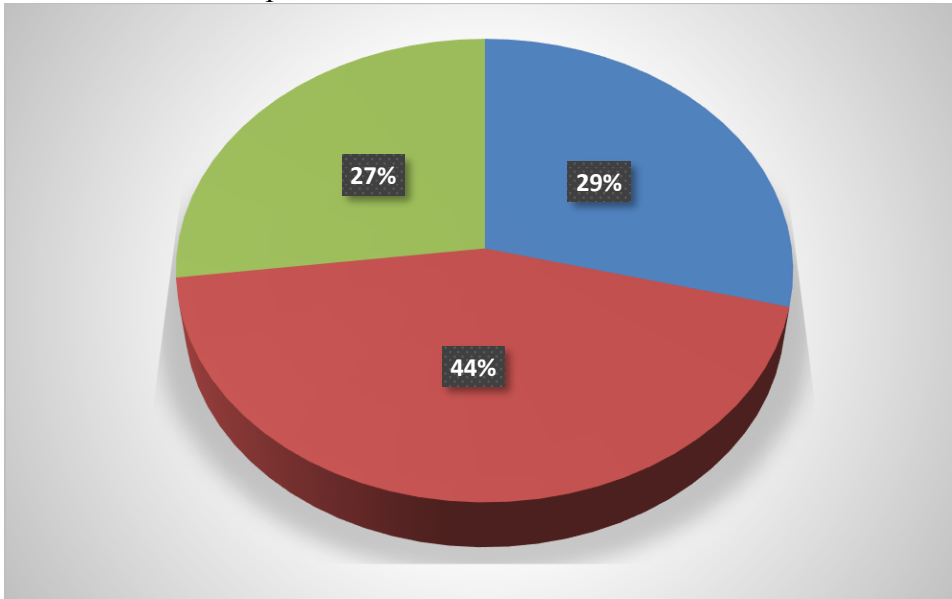




### 3. Как оценявате подаването на заявления по схемите и мерките за подпомагане чрез портала ИСУН?

- а) доволен съм 62 гласа = 29%
- б) доволен съм в известна степен 92 гласа = 44%
- в) не съм доволен 57 гласа = 27%

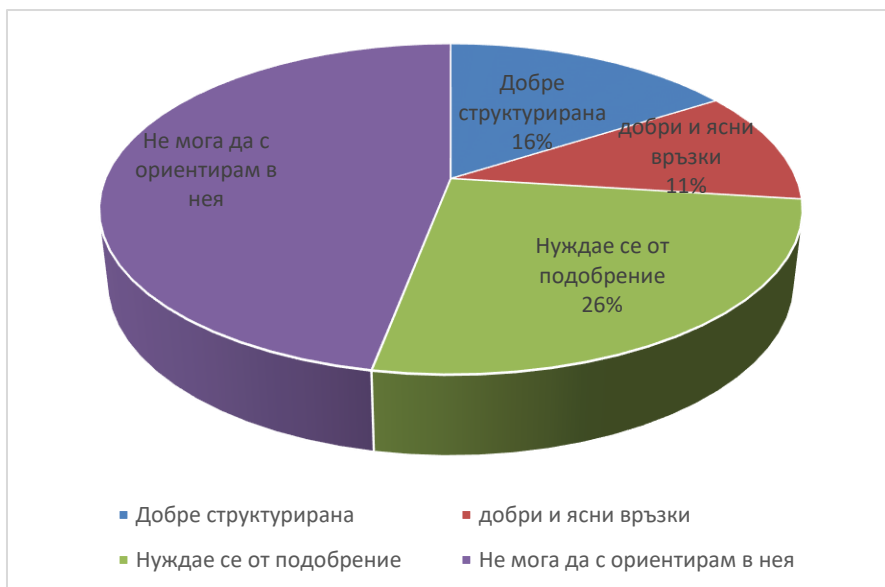
*От отговорите става ясно, че голяма част (над 44%) от анкетираните са доволни от подаването на заявления по схемите и мерките за подпомагане чрез портала ИСУН. 27% пък мислят обратното.*



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

- а) страницата е много добре структурирана 34 гласа = 16%
- б) има добри и ясни връзки в нея 24 гласа = 11%
- в) нужда се от подобрене 55 гласа = 26%
- г) не мога да се ориентирам в нея 98 гласа = 47%

*47% от анкетираните признават, че не могат да се ориентират в страницата на ДФЗ. Според 16% тя е добре структурирана.*



### 5. Лесно ли намирате информация за ПРСР – мерки, кандидатстване, плащания?

- а) да 77 гласа = 36%  
 б) не 74 гласа = 35%  
 в) налага се да търся доста 60 гласа = 29%

*Над 36% се ориентират добре в информацията за ПРСР.*

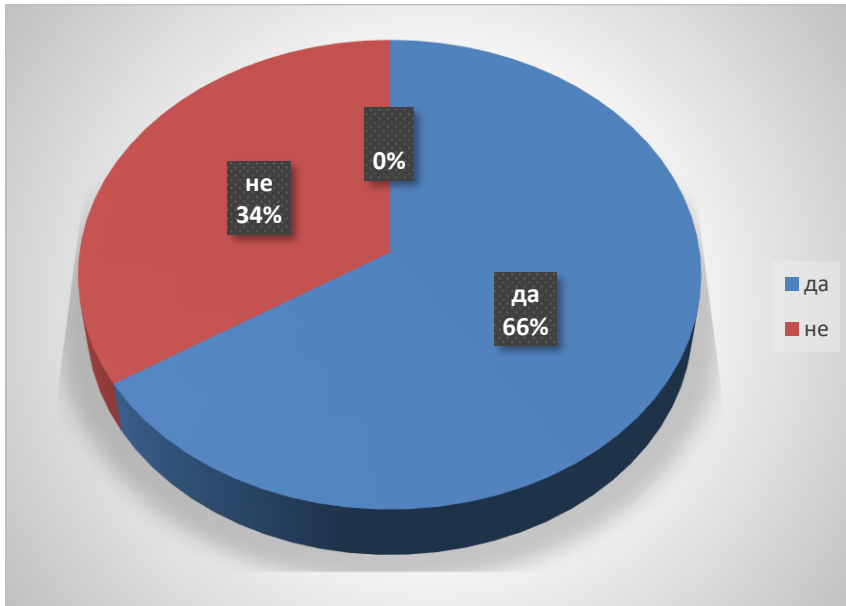


### 6. При възникване на въпрос или неяснота беше ли Ви разяснено добре какво да правите?

- а) не 73 гласа = 34 %  
 б) да 138 гласа = 66 %

*От обобщението на отговорите на участвалите в анкетата земеделски стопани става ясно, че повечето (близо 66 %) са получили адекватна помощ от служителите на ДФЗ*

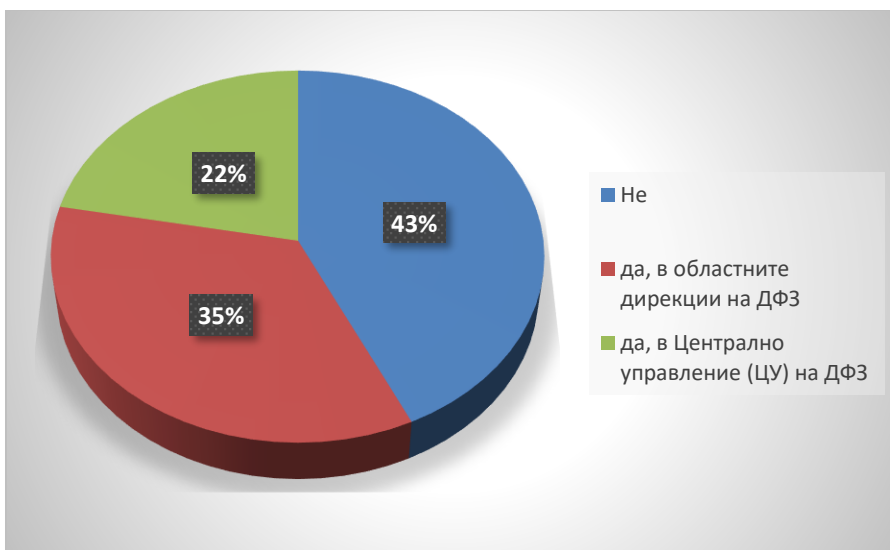
при възникване на въпрос или неяснота. За над 34% от анкетираните, получените съвети не са помогнали за справянето с неяснотите и въпросите.



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

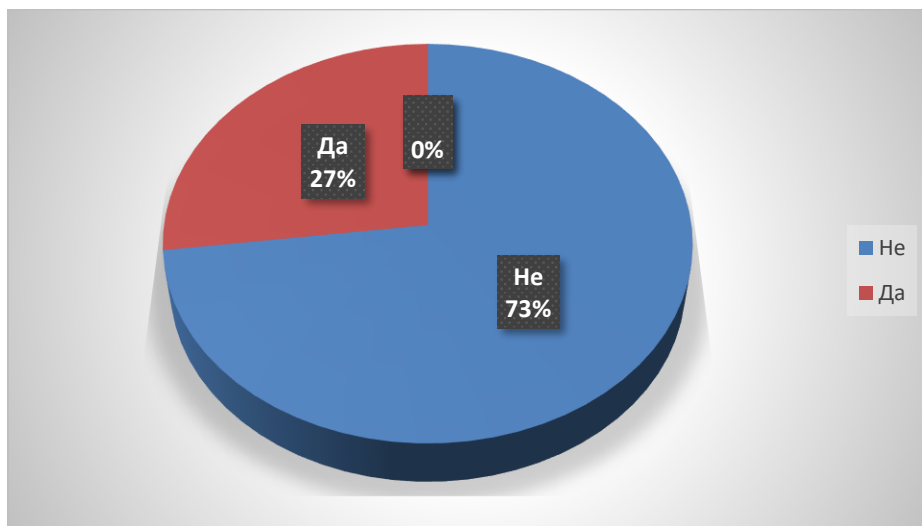
- а) не, не съм се сблъскавал неправомерни или корупционни практики от страна на служител на ДФЗ 92 гласа = 43 %
- б) да в областните дирекции на ДФЗ 74 гласа = 35 %
- в) да, в Централно управление (ЦУ) на ДФЗ 45 гласа = 22 %

Около 43 % от бенефициентите заявяват, че не са се сблъскали с опити за неправомерни или корупционни практики от страна на служителите на ДФЗ „Земеделие“. 35 % от запитаните заявяват, че са се сблъскали с корупционна практика в областните дирекции на ДФЗ, а 22 % са забелязвали подобна практика в Централно управление (ЦУ) на ДФЗ.



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

- а) не 154 гласа = 73%  
б) да 57 гласа = 27%



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

- а) по-добра информираност за причините за намаления на плащанията 66 гласа = 31 %  
б) актуализация на информацията и начина на нейното предоставяне 45 гласа = 21 %  
в) по-ясно представяне на изискванията за допустимост и плащане 81 гласа = 38 %  
г) отношението на служителите към кандидата/бенефициента 8 гласа = 4%  
д) координацията между областните дирекции и ЦУ 11 гласа = 6%

*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 (31%), актуализация на информацията (21%) и по-ясно представяне пред бенефициентите на изискванията за допустимост и плащане (38%).*



## 10. Пол

а) мъж 96 гласа = 45%

б) жена 115 гласа = 55%

*55 % от анкетираните земеделски производители са жени.*

## 11. Възрастова група

Отговори:    Резултати:

а) 40-50 години    74 гласа = 35 %

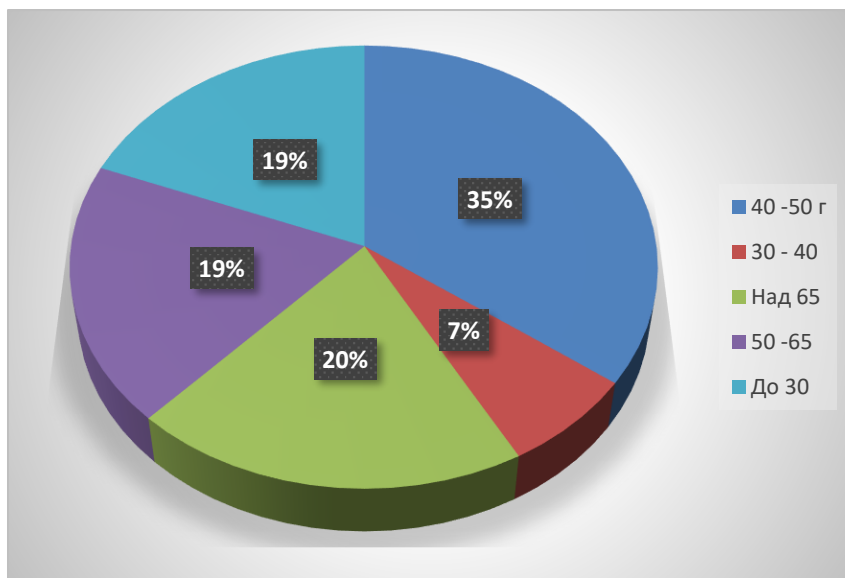
б) 30-40 години    14 гласа = 7 %

в) над 65 години    43 гласа = 20 %

г) 50-65 години    41 гласа = 19 %

д) до 30 години    39 гласа = 19 %

*Най-голям процент от анкетираните земеделски производители (35%) са на възраст от 40 до 50 години – 30%. Най-малък брой са анкетираните земеделски производители между 30 и 40 години - 3%.*



## 12. Образование

а) висше 92 гласа = 43%

б) основно 33 гласа = 16%

в) средно 68 гласа = 32%

г) друго 7 гласа = 3%

д) специализирано аграрно обучение/курс 11 гласа = 6%

Най-голям процент от анкетираните посочват, че имат висше образование (43%). 32% от отговорилите са завършили средно образование. 16% 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“ (ВОПК) през 2022 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.

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