# РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

# lav4e Министерство на земеделието и храните

Областна дирекция “Земеделие”- гр. Бургас

**Д О К Л А Д**

**ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ**

**ОД”ЗЕМЕДЕЛИЕ” – БУРГАС ЗА ПЕРИОДА 02.01.2023-29.12.2023 Г.**

Настоящият доклад е изготвен в изпълнение на нормативните изисквания на чл. 24, ал. 6, 7 и 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО). Анализът за оценка на удовлетвореността на потребителите е извършен на основание Заповед РД 04-81/03.05.2023 г. на Директора на ОД ”Земеделие” – Бургас.

Главната цел на проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги е повишаване на качеството на административното обслужване, с насоченост към всички потребители на услуги.

В ОД „Земеделие” – Бургас, за отчетния период м. януари 2023 г. – м. декември 2023 г. са постъпили, разгледани и анализирани общо 36 анкети.

1. **Анкета за проучване на мнението на гражданите относно административното обслужване.**

Областна дирекция „Земеделие“ Бургас е предоставила възможност на гражданите да попълват ежедневно анонимна „Анкетна карта за проучване мнението на гражданите относно административното обслужване", с цел да се оцени удовлетвореността на бенефициентите, както и да се оцени работата на експертите. Анкетният формуляр се предлага на хартиен носител. След попълване се поставя в Кутия за сигнали, жалби и предложения, която е на разположение на гражданите в дирекцията и ОСЗ.

За периода м. януари 2023 г. – м. декември 2023 г. са постъпили 36 бр. анкетни формуляра.

След извършен анализ се установи, че потребителите/клиентите на административните услуги, които са отразили своите мнения, са изключително доволни от обслужването. Анализът показва, че 98% от попълнените анкетни карти за периода. са с положителна оценка.

1. На въпроса „Лесно ли открихте информация за интересуващата Ви административна услуга?” – 94 /деветдесет и четири/% от анкетираните са напълно съгласни с твърдението, че лесно са открили информацията, която ги интересува за ОД „Земеделие” - Бургас.
2. Първоначална информация за извършваните от ОД „Земеделие” – Бургас услуги, гражданите са получили от интернет страницата на ОД „Земеделие”, като това са потвърдили 28% от анкетираните. 14% са отчели, че първоначалната информация са получили от информационното табло на ОД „Земеделие” - Бургас. 25% от ---анкетираните твърдят, че информация са получили от нормативни документи, 22% от телефонен разговор със служител от ОД „Земеделие” – Бургас. 11% от анкетираните са получили първоначална информация от роднини, приятели, познати.

**Фиг. 1 Източници на първоначална информация**

1. По отношение качеството на предоставяне на информацията от служителите на ОД „Земеделие” Бургас – 50 % от анкетираните потвърждават, че получената информация е достъпна. 37 % са посочили, че информацията е изчерпателна. 11% от анкетиралите се са дали повече от един положителен отговор и едва 2 % са определили, че получената информация е с лошо качество.
2. От анкетиралите се 36 бенефициента, 35 са потвърдили, че са удовлетворени от обслужването на експертите по показателите - компетентност, вежливо и внимателно отношение при извършване на административните услуги, един от анкетиралите се е с негативно мнение и не е доволен от качеството на обслужване.
3. На въпросът “Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрение? ”- 20% от анкетираните са посочили, че липсват аспекти в обслужването, които се нуждаят от подобрение. 33 % предлагат да се обърне внимание на достъпа до информация. 19 % считат, че e необходимо да се подобри количеството на предоставената информация, а 19 % предлагат да се подобри качеството на предоставената информация. 4% предлагат да се подобри професионалната квалификация на служителите. 3% са на мнение, че винаги може повече.

**Фиг. 2 Аспекти от обслужването, които се нуждаят от подобрение :**

1. По отношение образованието на гражданите, попълнили анкетния формуляр - 54% са с висше образование, 46% са със средно. 54% от подалите информация са работещи, 39 % са работодатели, 7% са пенсионери.
2. 23 /двадесет и три/ от попълнилите анкетния формуляр са мъже, а анкетиралите се жени са 13 /тринадесет/. 31% от анкетиралите се са на възраст от 25-40 години, 44% са на възраст от 41 до 55 години, 22 % са над 55 години и 3% са под 25 години.

**Фиг. 3 Възраст на анкетиралите се бенефициенти:**

1. В частта - препоръки за подобряване на административното обслужване в ОД „Земеделие” – Бургас, трима от 36 –те бенефициенти предлагат :

8.1 Въвеждане на електронно обслужване, което към момента е налично.

8.2 Да са налични дежурни в почивните дни.

Изготвил :

В. Савева – гл. експерт ОД „З” - Бургас