# РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

# lav4e Министерство на земеделието

Областна дирекция “Земеделие”- гр. Бургас

**ДО УТВЪРДИЛ:**

**ДИРЕКТОРА Лидия Станкова**

**НА ОД”ЗЕМЕДЕЛИЕ” – БУРГАС Директор ОД „Земеделие” Бургас**

**УВАЖАЕМА ГОСПОЖО ДИРЕКТОР,**

**Предоставям на Вашето внимание,**

**Г О Д И Ш Е Н Д О К Л А Д**

**ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ**

**ОД”ЗЕМЕДЕЛИЕ” – БУРГАС**

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 еизвършен на основание Заповед РД 11-056/23.05.2012 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 2022 г. – м. декември 2022 г. са постъпили, разгледани и анализирани общо 37 анкети.

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

Областна дирекция „Земеделие“ Бургас е предоставила възможност на гражданите да попълват ежедневно анонимна „Анкетна карта за проучване мнението на гражданите относно административното обслуждане", 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 2022 г. – м. декември 2022 г. са постъпили 37 бр. анкетни формуляра.

След извършен анализ се установи, че потребителите/клиентите на административите услуги, които са отразили своите мнения, са изключително доволни от обслужването. Анализът показва, че 95% от попълнените анкетни карти за 2022 г. са с положителна оценка, а 5 % от анкетираните клиенти, не са удовлетворени.

1. На въпроса „Лесно ли открихте информация за интересуващата Ви административна услуга?” – 92 /деветдесет и два/% от анкетираните са напълно съгласни с твърдението, че лесно са открили информацията, която ги интересува за ОД „Земеделие” - Бургас. 5 /пет/% не са дали отговор на този въпрос, а 3/три/% от анкетиралите се - не са съгласни с това твърдение.

**Фиг. 1 Достъп до административните услуги на ОД „Земеделие” – Бургас:**

1. Първоначална информация за извършваните от ОД „Земеделие” – Бургас услуги, гражданите са получили от интернет страницата на ОД „Земеделие”, като това са потвърдили 27% от анкетираните. 24 % са отчели, че първоначалната информация са получили от информационното табло на ОД „Земеделие” - Бургас. 16% от анкетираните твърдят, че информация са получили от нормативни документи, 14% от телефонен разговор със служител от ОД „Земеделие” – Бургас. 8% от анкетираните са получили първоначална информация от роднини, приятели, познати. 11 % не са дали отговор на този въпрос.

**Фиг. 2 Източници на първоначална информация**

1. По отношение качеството на предоставяне на информацията от служителите на ОД „Земеделие” Бургас – 38 % от анкетиралите се потвърждават, че получената информация е достъпна. 43 % са посочили, че информацията е изчерпателна. 16 % потвърждават, че информацията е разбираема, а 3 % са с различно мнение. Изводът е, че общо 97% от бенефициентите са уточнили, че информацията, което са получили от служителите на ОД „Земеделие” - Бургас е достъпна, изчерпателна, разбираема и перфектна. 3 % не приемат тези твърдения.

**Фиг. 3 Удовлетвореност на бенефициентите от получената информация:**

1. От анкетиралите се 37 /тридесет и седем/ бенефициента, 35 / тридесет и пет/ са потвърдили, че са удовлетворени от обслужването на експертите по показателите - компетентност, отношение и спазване на законовите срокове за извършване на административните услуги. 2 /двама/ не приемат тези твърдения.

**Фиг. 4 Удовлетвореност на бенефициентите от обслужването :**

1. На въпросът “Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрение? ”- 43% от анкетираните са посочили, че липсват аспекти в обслужването, които се нуждаят от подобрение. 35 % предлагат да се обърне внимание на достъпа до информация. 14 % считат, че e необходимо да се подобри количеството на предоставената информация, а 8 % предлагат да се подобри качеството на предоставената информация

**Фиг. 5 Аспекти от обслужването, които се нуждаят от подобрение :**

1. По отношение образованието на гражданите, попълнили анкетния формуляр - 65 % са с висше образование, 30% са със средно и 5 % са с основно образование. 62% от подалите информация са работещи, 19 % са работодатели, 6% са пенсионери, 8 % са безработни, 5 % учащи се.

**Фиг. 6 Трудов статус на анкетиралите се бенефициенти.**

1. 23 /двадесет и три/ от попълнилите анкетния формуляр са мъже, а анкетиралите се жени са 14 /четиринадесет/. 24% от анкетиралите се са на възраст от 25-40 години, 32% са на възраст от 41 до 55 години, 41 % са над 55 години, а 3 % са до 25 години.

**Фиг. 7 Възраст на анкетиралите се бенефициенти:**

1. В частта - препоръки за подобряване на административното обслужване в ОД „Земеделие” – Бургас, бенефициентите предлагат :

8.1 Въвеждане на Pos – терминал за заплащане на услугите, като същият вече е наличен в ОД „Земеделие” – Бургас.

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

8.3 Налични са пет записа в карето „забележки”, в които бенефициентите изказват изключително задоволство от обслужването на експертите, което е внимателно и коректно. Според мнението на бенефициентите работата е изключително професионална и прецизна.

Изготвил :

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