# 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,**

**Предоставяме 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.април 2021 г. – м. април 2022 г. са постъпили, разгледани и анализирани общо 130 анкети.

1. **Анкета за проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги.**

Областна дирекция „Земеделие“ Бургас е предоставила възможност на гражданите да попълват ежедневно анонимна „Анкета за проучване удовлетвореността на потребителите на услуги", с цел да се оцени удовлетвореността на бенефициентите, както и да се оцени работата на експертите. Анкетния 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. април 2021 г. – м. април 2022 г. са постъпили 83 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 96% от попълнените анкетни карти за 2021 г. са с положителна оценка, а 4 % от анкетираните клиенти, не са удовлетворени.

1. На въпроса „До каква степен считате, че достъпа Ви до нас е бил лесен и удобен?“, 61/шестдесет и един/ от анкетираните са напълно съгласни, 21 /двадесет и един/ са съгласни, а 1 /един/ не е съгласен с твърдението, че достъпа до ОД “Земеделие“ Бургас е лесен и удобен.

**Фиг. 1 Резултат в % -но съотношение за достъпа до ОД „Земеделие” Бургас**

1. Шестдесет и шест от анкетираните са много доволни от бързината на обслужване в ОД ”Земеделие”, т.е същото е продължило до 5 минути. Дванадесет са доволни, тъй като това им е отнело до 15 минути. Петима отчитат, че обслужването е продължило до 20 минути.

**Фиг. 2 Удовлетвореност на потребителите от бързината на обслужване.**

1. За достъпа до информация, четиридесет и пет от попълнилите анкета посочват, че са много доволни от възможността за използване на каналите за достъп до администрацията за предоставяна на услуга/телефон, имейл, на място/, 34 анкетирани граждани са доволни от предоставената възможност за комуникация, а четирима граждани изказват мнение, че са недоволни.
2. По отношение качеството на предоставяне на информацията от служителите на ОД „Земеделие” Бургас –седемдесет и девет бр. граждани потвърждават, че са много доволни или доволни от получената информация, която е ясна, точна, разбираема и качествена. Четирима отчитат, че не са доволни от получената информация.

**Фиг.3 Качество на информацията от служителите на ОД „Земеделие” – Бургас.**

1. На въпроса „До каква степен считате, че служителят беше любезен и учтив към Вас?”, седемдесет и двама граждани са напълно съгласни, че служителите се държат вежливо, с уважение и имат коректно, както и професионално отношение. 10 /десет/ граждани, попълнили анкетата, са съгласни с това твърдение. Един не е съгласен.

**Фиг. 4 Отношението на служителите е любезно и учтиво.**

1. По отношение на въпроса „Какъв е предпочитаният от Вас начин за заплащане на услугата?“ – 29 /двадесет и девет/ са предпочели заплащането да се извършва по банков път, 24 /двадесет и четири/ са отчели и предпочитат картови плащания, 5 /петима/ считат за правилен начин интернет банкиране и 25/двадесет и пет/ считат, че плащането трябва да се извършва в брой.

**Фиг. 5 Предпочитаният начин за заплащане на услугата.**

1. В частта удовлетвореност от получената услуга в определеното време за извършването ѝ, 98 % от анкетираните са напълно съгласни или съгласни с твърдението, че резултата от получената услуга е удовлетворяващ, с оптимално време на извършване. 2 % са несъгласни с това твърдение.

**Фиг. 6 Удовлетвореност на анкетираните от получената услуга.**

1. По отношение образованието на гражданите, попълнили анкетния формуляр - 53 % са с висше образование, 43% са със средно и 4 % са с основно образование. 63% от подалите информация са работещи, 23 % са работодатели, 6% са пенсионери, 3 % са безработни, 5 % учащи се.

**Фиг. 7 Трудов статус на анкетираните.**

1. 42 /Четиридесет и двама/ от попълнилите анкетния формуляр са мъже, а анкетираните жени са 41 /четиридесет и едно/. От общо попълнилите анкетен формуляр - 40% са на възраст от 25-40 години, 38% са на възраст от 41 до 55 години, а 18 % са над 55 години, а 4 % са под 25 години.

**Фиг. 8 Възраст на анкетираните граждани.**

1. **Анкета за проучване на удовлетвореността на земеделските стопани-животновъди от провеждане на демонстрационно-информационни дни.**

За отчетния период са постъпили, разгледани и анализирани 21 броя анкети. Резултатите са следните:

1. 100% от животновъдите са удовлетворени от начина на провеждане на демонстрационните дни.

2. Изборът на темите се харесва на всичките 21 анкетирани.

3.По отношение на иновациите, залегнали в темите, 100% от анкетираните са удовлетворени.

4. 21 животновъда са дали отлична оценка на проведения демонстрационен ден

5.Удовлетвореността е 100% от начина, по който получават административни услуги в ОСЗ и ОД “З“ Бургас, от отношението на държавните служители към тях.

6.По отношение на удовлетвореността от професионалната квалификация на служителите от ОСЗ: 20 животновъди са отговорили с „удовлетворен съм“, а 1 от 21 се колебае за професионалната квалификация на служителите от ОД “З“ Бургас.

**Фиг. 9 Удовлетвореност на анкетираните от професионалната квалификация на служителите.**

1. **Анкета за проучване на удовлетвореността на земеделските стопани – пчелари.**

За отчетния период са постъпили, разгледани и анализирани 26 броя анкети. Резултатите са следните:

1. 88 % от анкетираните са удовлетворени от начина, по който се организират демонстрационните дни, а 12 % се колебаят.

2. В същото съотношение пчеларите отговарят за избора на темите, които се разискват в информационните дни.

3. 77 % от попълнилите анкета посочват, че са удовлетворени от начина, по който лекторите представят иновативните теми, а 23% се колебаят.

4. По отношение на общата оценка за демонстрационния ден- 18 /осемнадесет/ бр. пчелари дават отлична оценка, шестима-много добра и двама-добра.

5. На въпроса „Удовлетворени ли сте от начина, по който получавате административни услуги в Общинските служби по земеделие на територията на Бургаска област“, 21 /двадесет и един/ от анкетираните твърдят, че са удовлетворени, 5/пет/ се колебаят.

6. По отношение на удовлетвореността от начина, по който получават административни услуги в ОСЗ и Областна дирекция «Земеделие» Бургас- 77 % от попълнили анкетата са посочили, че са удовлетворени и 23% се колебаят.

**Фиг.10 Резултати от проучването за удовлетвореността на земеделските стопани- пчелари**

7. По отношение на удовлетвореността от професионалната квалификация на служителите от ОСЗ и ОД“З“ Бургас: 23 животновъди са отговорили с „удовлетворен съм“, а 3 от 26 се колебаят за професионалната квалификация на служителите от ОД “З“ Бургас.

Изготвили :

1. инж. Ст. Николов – ВрИД главен секретар - ОД „З – Бургас /п/
2. д-р Г. Петрова – гл. директор ГД”АР” - ОД „З - Бургас /п/
3. В. Савева – гл. експерт ОД „З” - Бургас /п/
4. Д. Попова – ст. експерт ОД „З” – Бургас /п/