



ДО  
Г-ЖА ЙОРДАНКА ГОЧЕВА  
ДИРЕКТОР НА  
ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ“  
ГР.КЪРДЖАЛИ

## ДОКЛАД

ОТ

Назначена със Заповед № РД-04-85/17.08.2022г. на директора на Областна дирекция „Земеделие“ – Кърджали, комисия в състав:

**Председател:** Огнян Иванов – директор на Д „АПФСДЧР“ при ОД „Земеделие“ гр. Кърджали;

**Членове:**

**За ОД „Земеделие“ – Кърджали:**

Дамян Кьосев – гл. директор в ГД „АР“ при ОД „Земеделие“ – Кърджали;

**За ОСЗ Ардино:**

Неждет Моллов – началник ОСЗ – Ардино;

**За ОСЗ Джебел:**

Гюнай Сали – началник ОСЗ – Джебел;

**За ОСЗ Кирково:**

Димитър Манчев – началник - ОСЗ Кирково;

**За ОСЗ Крумовград:**

Асен Тюрдиев – началник ОСЗ- Крумовград;

**За ОСЗ Кърджали:**

Петя Петрова – началник ОСЗ – Кърджали;

**За ОСЗ Момчилград:**

Мехмед Хасан – началник ОСЗ – Момчилград;

**За ОСЗ Черноочене:**

Леман Хакъ – началник ОСЗ- Черноочене;

**Относно:** обобщаване на резултати от проведените анкети за „обратна връзка“.

**УВАЖАЕМА Г-ЖО ГОЧЕВА,**

Във връзка с чл.24, ал.1 от Наредбата за административно обслужване и Ваша Заповед № РД-04-85/ 17.08.2022 г., беше извършено проучване по определения метод за „обратна връзка“, с потребителите на административни услуги, предоставяни от

Областна дирекция „Земеделие“ – Кърджали и общинските служби по земеделие на територията на област Кърджали, за периода от м. януари 2022 г. до м. юни 2022 г.

Областна дирекция „Земеделие“ – Кърджали, осъществява обратната връзка с потребителите, като събира информация за удовлетвореността от предоставяните административни услуги чрез прилагане и използване на следните методи:

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации с потребителите;
3. извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. анализ на медийни публикации чрез провеждане на мониторинг на публикации в медиите.

Описаните методи са определени във Вътрешните правила на организацията за административното обслужване .

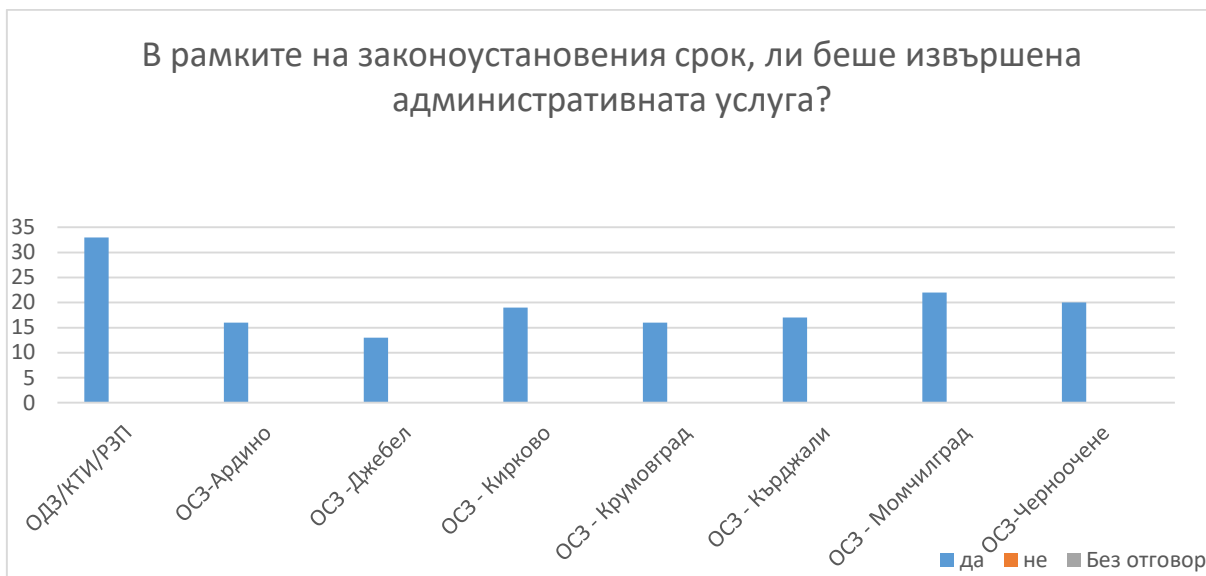
Анкетното проучване се проведе чрез попълване на анкетна карта по образец от потребителите при посещение на място в Центъра за административно обслужване на Областна дирекция „Земеделие“ – Кърджали и/или общинските служби по земеделие на територията на област Кърджали. Анкетата е достъпна за всеки, независимо дали е заявил услуга или не. За упоменатия период са попълнени общо 125 анкетни карти.

### **1. Общ брой предоставени анкетни карти:**

- ОДЗ/КТИ/РЗП - 33 бр. анкетни карти;
- ОСЗ –Ардино - 16 бр. анкетни карти;
- ОСЗ - Джебел- 13 бр. анкетни карти;
- ОСЗ - Кирково – 19 бр. анкетни карти;
- ОСЗ – Крумовград- 16 бр. анкетни карти;
- ОСЗ – Кърджали – 17 бр. анкетни карти;
- ОСЗ – Момчилград – 22 бр. анкетни карти;
- ОСЗ – Черноочене – 20 бр. анкетни карти;

### **2. В рамките на законоустановения срок ли беше извършена, желаната от вас административна услуга:**

	ДА	НЕ	БЕЗ ОТГОВОР
ОДЗ/КТИ/РЗП	33 бр.	0	0
ОСЗ -Ардино	16 бр.	0	0
ОСЗ- Джебел	13 бр.	0	0
ОСЗ- Кирково	19 бр.	0	0
ОСЗ –Крумовград	16 бр.	0	0
ОСЗ – Кърджали	17 бр.	0	0
ОСЗ – Момчилград	22 бр.	0	0
ОСЗ – Черноочене	20 бр.	0 бр.	0



### 3. Обслужият ви персонал беше ли компетентен?

	ДА	НЕ	БЕЗ ОТГОВОР
ОДЗ/КТИ/РЗП	33 бр.	-	-
ОСЗ - Ардино	16 бр.	-	-
ОСЗ- Джебел	13 бр.	-	-
ОСЗ - Кирково	19 бр.	-	-
ОСЗ – Крумовград	16 бр.	-	-
ОСЗ – Кърджали	17 бр.	-	-
ОСЗ – Момчилград	22 бр.	-	-
ОСЗ – Черноочене	20 бр.	-	-



### 4. Обслужването беше ли любезно?

	ДА	НЕ	БЕЗ ОТГОВОР
ОДЗ/КТИ/РЗП	33 бр.	-	-
ОСЗ - Ардино	16 бр.	-	-

ОСЗ- Джебел	13 бр.	-	-
ОСЗ- Кирково	19 бр.	-	-
ОСЗ – Крумовград	16 бр.	-	-
ОСЗ – Кърджали	17 бр.	-	-
ОСЗ – Момчилград	22 бр.	-	-
ОСЗ – Черноочене	20 бр.	-	-



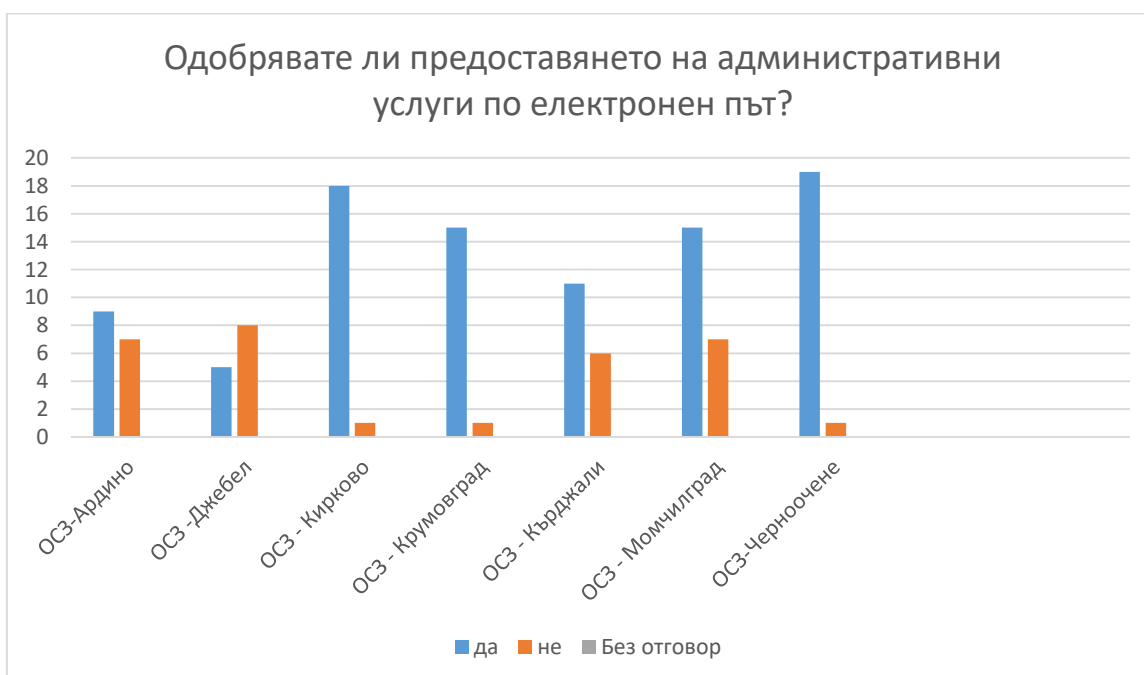
5. Оказаха ли ви съдействие служителите при попълването и подаването на документите?

	ДА	НЕ	БЕЗ ОТГОВОР
ОДЗ/КТИ/РЗП	33 бр.	-	-
ОСЗ - Ардино	16 бр.	-	-
ОСЗ - Джебел	13 бр.	-	-
ОСЗ - Кирково	18 бр.	1 бр.	-
ОСЗ – Крумовград	16 бр.	-	-
ОСЗ – Кърджали	17 бр.	-	-
ОСЗ – Момчилград	22 бр.	-	-
ОСЗ – Черноочене	20 бр.	-	-



6. Одобрявате ли предоставянето на административни услуги по електронен път?

	ДА	НЕ	БЕЗ ОТГОВОР
ОДЗ/КТИ/РЗП	29 бр.	4 бр.	-
ОСЗ - Ардино	9 бр.	7 бр.	-
ОСЗ- Джебел	5 бр.	8 бр.	-
ОСЗ- Кирково	18 бр.	1 бр.	-
ОСЗ –Крумовград	15 бр.	1 бр.	-
ОСЗ – Кърджали	11 бр.	6 бр.	-
ОСЗ – Момчилград	15 бр.	7 бр.	-
ОСЗ – Черноочене	19 бр.	1 бр.	-



**7. Удовлетворен/а ли сте от организацията на услугите и качеството на обслужването?**

	ДА	НЕ	БЕЗ ОТГОВОР
ОДЗ/КТИ	33 бр.	-	-
ОСЗ -Ардино	16 бр.	-	-
ОСЗ- Джебел	13 бр.	-	-
ОСЗ- Кирково	19 бр.	-	-
ОСЗ –Крумовград	16 бр.	-	-
ОСЗ – Кърджали	17 бр.	-	-
ОСЗ – Момчилград	22 бр.	-	-
ОСЗ – Черноочене	20 бр.	-	-



**8. Има ли нещо в работата на администрацията на Общинска служба/ ОД „Земеделие“ – Кърджали, което Ви допада или не одобрявате и кое е то**

- **КТИ**- не е попълнена нито една от анкетните карти в тази графа;
- **Регистрация на земеделски производители (РЗП)** – „Доволен съм, много любезно и учтиво обслужване“, „Компетентно и бързо обслужване“;
- **ОСЗ –Ардино** – „Добре работят“, „Допада обслужване“;
- **ОСЗ- Джебел** – не е попълнена нито една от анкетните карти в тази графа;
- **ОСЗ- Кирково** – „Добро обслужване“, „Винаги работят добре и обясняват“, „Бяха много любезни служителите“, „Добра организация на обслужването“;
- **ОСЗ –Крумовград** – „Добро обслужване“;
- **ОСЗ – Кърджали** – „Коректността“, „Няма забележки“, „Обслужване на високо ниво“;
- **ОСЗ – Момчилград** – „Добро обслужване“, „Няма забележки“, „Обслужване на високо ниво“;

- **ОСЗ – Черноочене** – „Служителите в администрацията са много любезни и отзивчиви, обслужването е на високо ниво“, „Одобрявам целия екип, добри служители са“, „Доволна съм от любезното отношение от страна на служителите“, „харесвам бързото и професионално обслужване от тяхна страна“;

**9. Какви препоръки за работа на администрацията бихте направили?**

- КТИ - 0 бр.

- РЗП - 0 бр.

- ОСЗ –Ардино - 0 бр.

- ОСЗ - Джебел – 0 бр.

- ОСЗ- Кирково – 0 бр.

- ОСЗ –Крумовград – 0 бр.

- ОСЗ – Кърджали – 0 бр.

- ОСЗ – Момчилград – 0 бр.

- ОСЗ – Черноочене – 0 бр

### **Анализ на предложения**

На потребителите на административни услуги е предоставена възможност да отправят своите предложения, като попълнят изготвения за целта формуляр при посещението си на място в Центъра за административно обслужване. За отчетния период няма постъпили предложения, в които потребителите да отправят препоръки, съдържащи ясно формулирани искания или напътствия, да са споделили своята представа, разбирането си или своето мнение за административното обслужване на ОД „Земеделие“ – Кърджали.

### **Анализ на похвали**

За настоящия отчетен период са дадени много похвали за служителите на Областна дирекция/ Общинските служби по „Земеделие“ на територията на област Кърджали. Дадена е положителна оценка и обратна връзка за изпълнението на Стандарта за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване. В анализа на похвалите са включени и похвали за предоставената точна и компетентна информация за административните услуги, както и за оказано съдействие от служителите, отговорни за предоставянето им.

### **Анализ на жалби**

При направения преглед и анализ на постъпилите и регистрирани жалби не се отчитат съдържащи информация за нередности в областта на административното обслужване, както и отправени искания или препоръки за отстраняването им.

От изложеното до тук, е видно, че в Областна дирекция „Земеделие“ – Кърджали и всички общински служби по земеделие на територията на област Кърджали, са създадени условия за ефективност и гъвкавост при предоставянето на административно обслужване, отговарящо на стандартите за качество.

Служителите създават атмосфера на добронамереност и съпричастие към въпросите и проблемите на потребителите. Организацията на процеса по предоставяне на административни услуги показва желаната ефективност за осъществяване на основните цели на администрацията – предоставянето на обслужване, съобразено с интересите на потребителите.

**Председател:** Огнян Иванов:...../П/.....

**Членове:**

Дамян Кьосев: ...../П/.....

Неждет Моллов: ...../П/.....

Гюнай Сали: ...../П/.....

Димитър Манчев: .../П/.....

Асен Тюрдиев: ...../П/.....

Петя Петрова: ...../П/.....

Мехмед Хасан: ...../П/.....

Леман Хакъ – ...../П/.....