



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на земеделието и храните

Областна дирекция "Земеделие" - Кърджали

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

ДОКЛАД

ОТ

Назначена със Заповед № РД-07-10/27.01.2023 г. 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:

Славчо Ириков – 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-07-10/ 27.01.2023 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. юли 2023 г. до м. декември 2023 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 202 анкетни карти, като резултата от дадените отговори на потребителите е следния:

1. До каква степен считате, че достъпа Ви до нас е бил лесен и удобен?

Напълно съгласен – 124 бр. потребители;
Съгласен – 75 бр. потребители;
Несъгласен – 3 бр. потребители;
Напълно несъгласен – 0 бр. потребители;



2. До каква степен сте доволни от бързината на обслужването?

Много доволен (обслужване до 5 мин) – 112 бр. потребители;
Доволен (обслужване до 15 мин) -85 бр. потребители;

Недоволен (обслужване до 20 мин) – 4 бр. потребители;
Много недоволен (обслужване повече от 20 мин) – 0 бр. потребители;
Без отговор – 1 бр. потребители;



3. До каква степен сте доволни от възможността за използване на различни канали за достъп до администрацията за предоставяне на услуга (телефон, факс, имейл, на място)?

Много доволен - 107 бр. потребители;
Доволен - 92 бр. потребители;
Недоволен - 2 бр. потребители;
Много недоволен - 0
Без отговор - 1 бр. потребители;



4. До каква степен сте доволни от получената информация (ясна, точна, разбираема) и качеството на търсения от Вас резултат?

Много доволен 91 бр. потребители;
Доволен -112 бр. потребители;
Недоволен -0
Много недоволен-0
Без отговор – 4 бр. потребители;

ДО КАКВА СТЕПЕН СТЕ ДОВОЛНИ ОТ ПОЛУЧЕНАТА ИНФОРМАЦИЯ (ЯСНА, ТОЧНА, РАЗБИРАЕМА) И КАЧЕСТВОТО НА ТЪРСЕНИЯ ОТ ВАС РЕЗУЛТАТ?



5. До каква степен считате, че служителят беше любезен и учтив към Вас?

Напълно съгласен - 152 бр. потребители;
 Съгласен - 48 бр. потребители;
 Несъгласен - 0
 Напълно съгласен - 0
 Без отговор - 2 бр. потребители;

ДО КАКВА СТЕПЕН СЧИТАТЕ, ЧЕ СЛУЖИТЕЛЯТ БЕШЕ ЛЮБЕЗЕН И УЧТИВ КЪМ ВАС?



6. Какъв е предпочитания от Вас начин на заплащане на услугата?

В брой - 120 бр. потребители;
 По банков път - 41 бр. потребители;
 Картови плащания - 29 бр. потребители;
 Интернет банкиране – 9 бр. потребители;
 Без отговор - 3 бр. потребители;

КАКЪВ Е ПРЕДПОЧИТАНИЯ ОТ ВАС НАЧИН НА ЗАПЛАЩАНЕ НА УСЛУГАТА?



7. До каква степен считате, че получихте резултата от услугата в определеното време за извършването ѝ ?

Напълно съгласен - 119 бр. потребители;

Съгласен - 77 бр. потребители;

Несъгласен - 0

Напълно несъгласен – 0

Без отговор - 6 бр. потребители;

ДО КАКВА СТЕПЕН СЧИТАТЕ, ЧЕ ПОЛУЧИХТЕ РЕЗУЛТАТА ОТ УСЛУГАТА В ОПРЕДЕЛЕНОТО ВРЕМЕ ЗА ИЗВЪРШВАНЕТО ѝ ?



8. До каква степен считате, че цената на услугата, която заплащате заслужава стойността си?

Напълно съгласен - 99

Съгласен - 88

Несъгласен - 1

Напълно несъгласен – 0

Услугата е безплатна -12

Без отговор – 2



9. Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрене?

Достъпът до информация -128

Качеството на предоставяната информация (яснота, точност, пълнота) -20

Отношението на служителите към клиентите - 7

Професионалната квалификация на служителите-23

Друго, моля посочете - 0

Без отговор – 14

Няма нужда от промяна в обслужването - 10



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 съпричастност 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 Късов:/П/.....

Неждет Моллов:/П/.....

Гюнай Сали:/П/.....

Димитър Манчев: .../П/.....

Славчо Ириков:/П/.....

Петя Петрова:/П/.....

Мехмед Хасан:/П/.....

Леман Хакъ:/П/.....