



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:

Мехмед Хасан – и.д.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 181 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?

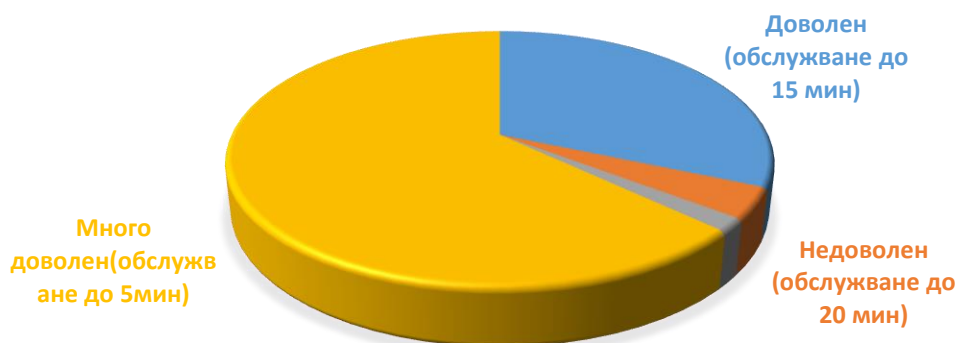
Напълно съгласен – 129 бр. потребители;
Съгласен – 51 бр. потребители;
Несъгласен – 1 бр. потребители;
Напълно несъгласен – бр. потребители;



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

Много доволен (обслужване до 5 мин) – 114 бр. потребители;
Доволен (обслужване до 15 мин) -57 бр. потребители;
Недоволен (обслужване до 20 мин) – 7 бр. потребители;
Много недоволен (обслужване повече от 20 мин) – 3 бр. потребители;
Без отговор – 0 бр. потребители;

ДО КАКВА СТЕПЕН СТЕ ДОВОЛЕН ОТ БЪРЗИНАТА НА ОБСЛУЖВАНЕТО?



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 - 112 бр. потребители;
 Доволен - 65 бр. потребители;
 Недоволен - 4 бр. потребители;
 Много недоволен - 0
 Без отговор - 0 бр. потребители;

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)?



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

Много доволен - 129 бр. потребители;
 Доволен - 51 бр. потребители;
 Недоволен - 0
 Много недоволен - 1
 Без отговор - 0 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 - 131 бр. потребители;
- Съгласен - 48 бр. потребители;
- Несъгласен - 0 бр. потребители;
- Напълно несъгласен - 1 бр. потребители;
- Без отговор - 0 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 - 102 бр. потребители;
- По банков път - 33 бр. потребители;
- Картови плащания - 39 бр. потребители;
- Интернет банкиране – 7 бр. потребители;
- Без отговор - 0 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 - 122 бр. потребители;

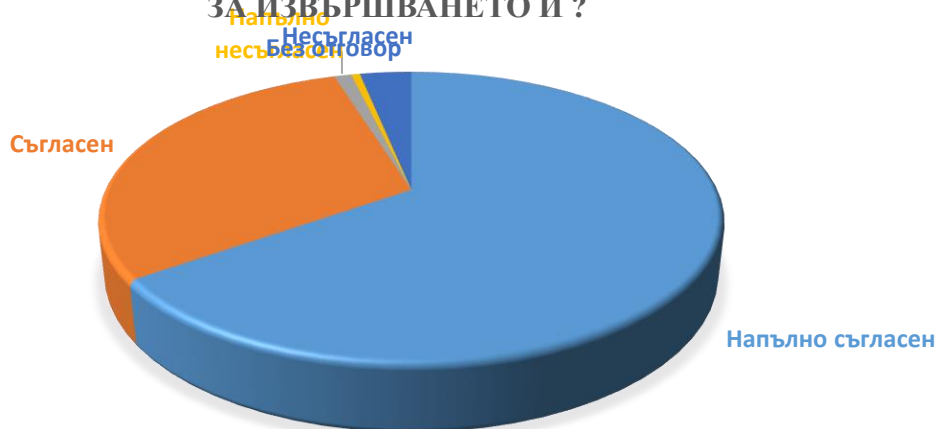
Съгласен - 56 бр. потребители;

Несъгласен - 2 бр. потребители;

Напълно несъгласен – 1 бр. потребители;

Без отговор - 0 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 - 103 бр. потребители;

Съгласен - 61 бр. потребители;

Несъгласен - 4 бр. потребители;

Напълно несъгласен – 5 бр. потребители;

Услугата е безплатна -9 бр. потребители;
Без отговор – 0 бр. потребители;



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

Достъпът до информация -123 бр. потребители;
Качеството на предоставяната информация (яснота, точност, пълнота) -26 бр. потребители;
Отношението на служителите към клиентите - 7 бр. потребители;
Професионалната квалификация на служителите-10 бр. потребители;
Друго, моля посочете - 2 бр. потребители;
Без отговор – 10 бр. потребители;
Няма нужда от промяна в обслужването - 0 бр. потребители;



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 Къосев:/П/.....

Неждет Моллов: .../П/.....

Гюнай Сали:/П/.....

Мехмед Хасан: .../П/.....

Славчо Ириков: .../П/.....

Петя Петрова:/П/.....

Мехмед Хасан:/П/.....

Леман Хакъ:/П/.....