



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. януари 2023 г. до м. юни 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 .

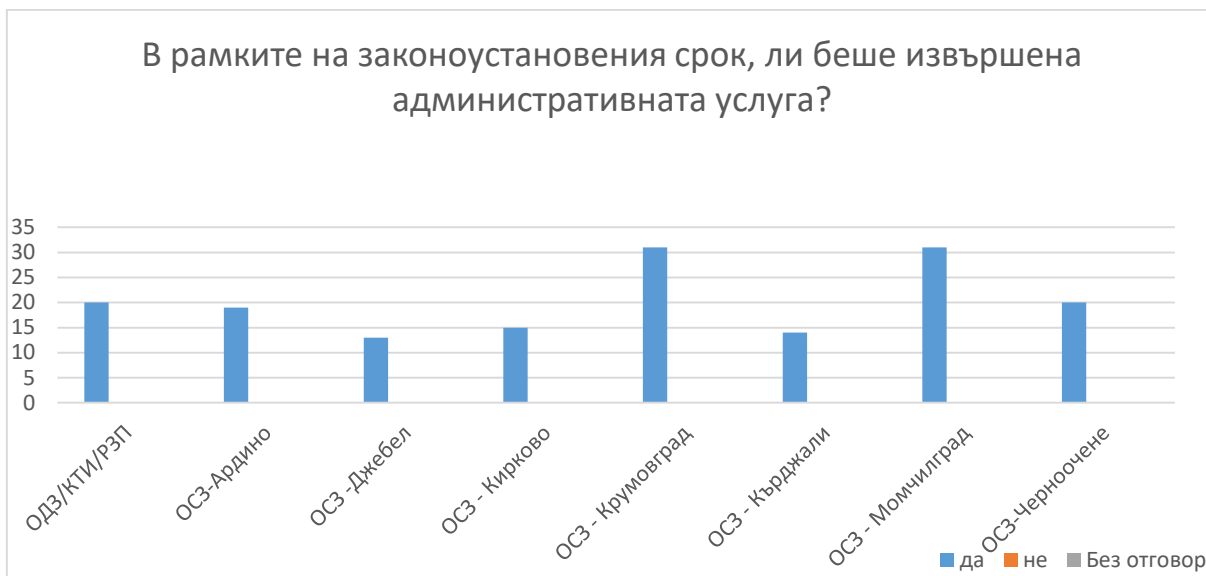
Анкетното проучване се проведе чрез попълване на анкетна карта по образец от потребителите при посещение на място в Центъра за административно обслужване на Областна дирекция „Земеделие“ – Кърджали и/или общинските служби по земеделие на територията на област Кърджали. Анкетата е достъпна за всеки, независимо дали е заявил услуга или не. За упоменатия период са попълнени общо 267 анкетни карти.

1. Общ брой предоставени анкетни карти:

- ОДЗ/КТИ/РЗП - 20 бр. анкетни карти;
- ОСЗ –Ардино - 19 бр. анкетни карти;
- ОСЗ - Джебел- 13 бр. анкетни карти;
- ОСЗ - Кирково – 15 бр. анкетни карти;
- ОСЗ – Крумовград- 31 бр. анкетни карти;
- ОСЗ – Кърджали – 14 бр. анкетни карти;
- ОСЗ – Момчилград – 31 бр. анкетни карти;
- ОСЗ – Черноочене – 26 бр. анкетни карти;

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

	ДА	НЕ	БЕЗ ОТГОВОР
ОДЗ/КТИ/РЗП	20 бр.	-	-
ОСЗ -Ардино	19 бр.	-	-
ОСЗ- Джебел	13 бр.	-	-
ОСЗ- Кирково	15 бр.	-	-
ОСЗ –Крумовград	31 бр.	-	-
ОСЗ – Кърджали	14 бр.	-	-
ОСЗ – Момчилград	31 бр.	-	-
ОСЗ – Черноочене	26 бр.	-	-



3. Обслужият ви персонал беше ли компетентен?

	ДА	НЕ	БЕЗ ОТГОВОР
ОДЗ/КТИ/РЗП	20 бр.	-	-
ОСЗ -Ардино	19 бр.	-	-
ОСЗ- Джебел	13 бр.	-	-
ОСЗ - Кирково	15 бр.	-	-
ОСЗ – Крумовград	31 бр.	-	-
ОСЗ – Кърджали	14 бр.	-	-
ОСЗ – Момчилград	31 бр.	-	-
ОСЗ – Черноочене	26 бр.	-	-



4. Обслужването беше ли любезно?

	ДА	НЕ	БЕЗ ОТГОВОР
ОДЗ/КТИ/РЗП	20 бр.	-	-

ОСЗ -Ардино	19 бр.	-	-
ОСЗ- Джебел	13 бр.	-	-
ОСЗ- Кирково	15 бр.	-	-
ОСЗ – Крумовград	31 бр.	-	-
ОСЗ – Кърджали	14 бр.	-	-
ОСЗ – Момчилград	31 бр.	-	-
ОСЗ – Черноочене	26 бр.	-	-



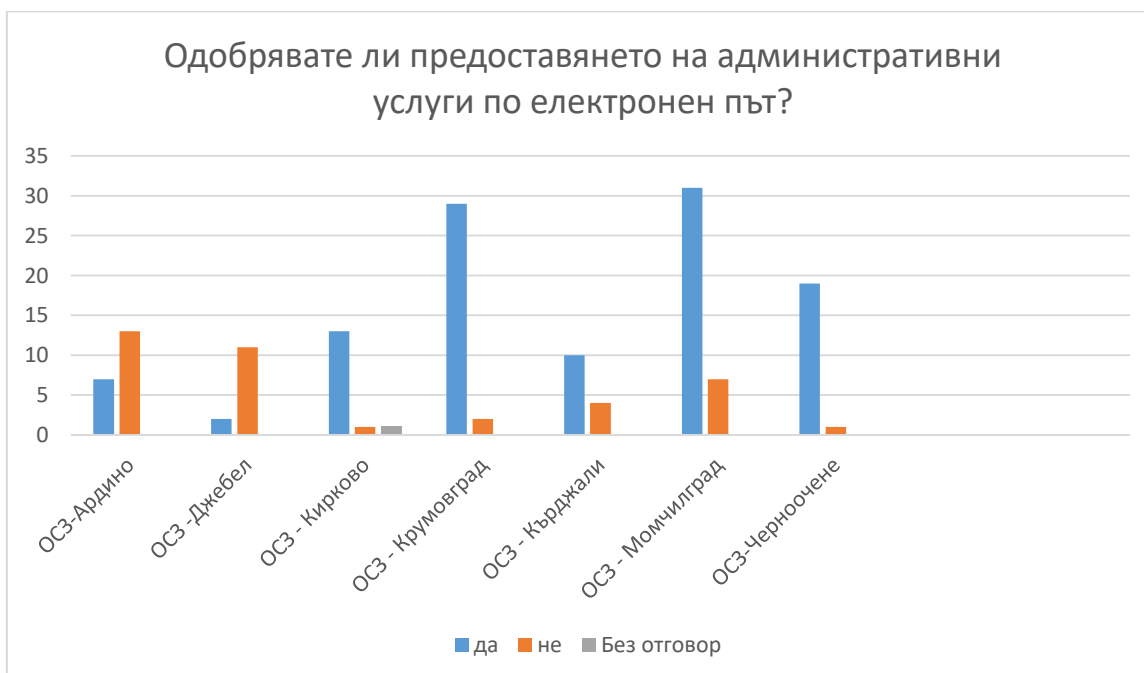
5. Оказаха ли ви съдействие служителите при попълването и подаването на документите?

	ДА	НЕ	БЕЗ ОТГОВОР
ОДЗ/КТИ/РЗП	20 бр.	-	-
ОСЗ - Ардино	18 бр.	1 бр.	-
ОСЗ - Джебел	13 бр.	-	-
ОСЗ - Кирково	14 бр.	-	1 бр.
ОСЗ – Крумовград	31 бр.	-	-
ОСЗ – Кърджали	14 бр.	-	-
ОСЗ – Момчилград	31 бр.	-	-
ОСЗ – Черноочене	24 бр.	2 бр.	-



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

	ДА	НЕ	БЕЗ ОТГОВОР
ОДЗ/КТИ/РЗП	12 бр.	8 бр.	-
ОСЗ - Ардино	7 бр.	13 бр.	-
ОСЗ- Джебел	2 бр.	11 бр.	-
ОСЗ- Кирково	13 бр.	1 бр.	1 бр.
ОСЗ – Крумовград	29 бр.	2 бр.	
ОСЗ – Кърджали	10 бр.	4 бр.	-
ОСЗ – Момчилград	31 бр.	-	-
ОСЗ – Черноочене	25 бр.	1 бр.	-



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

	ДА	НЕ	БЕЗ ОТГОВОР
ОДЗ/КТИ	20 бр.	-	-
ОСЗ -Ардино	19 бр.	-	-
ОСЗ- Джебел	13 бр.	-	-
ОСЗ- Кирково	14 бр.	-	1 бр.
ОСЗ –Крумовград	31 бр.	-	-
ОСЗ – Кърджали	14 бр.	-	-
ОСЗ – Момчилград	31 бр.	-	-
ОСЗ – Черноочене	26 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** – „Исклучително любезен персонал“;
- **ОСЗ- Джебел** – Тази част на анкетата не е попълнена от нито един потребител.
- **ОСЗ- Кирково** – „Доволен съм от работата и отношението на служителите“, „Харесвам отношението към хората“, „Нямам препоръки“, „Бързо и коректно обслужване“;
- **ОСЗ –Крумовград** – „Все така да работят“, „Обслужването е на ниво“, „Компетентно обслужване от страна на служителите“ ;
- **ОСЗ – Кърджали** – „Нямам препоръки“, „Да бъдат все така усмихнати и общителни“, „Любезен и отзивчив персонал“;

- ОСЗ – Момчилград – „Добро обслужване“, „Няма забележки“, „Обслужване на високо ниво“;

- ОСЗ – Черноочене – „Вършат си работата съвестно и перфектно“, „Да продължават да работят по същия начин“;

9. Какви препоръки за работа на администрацията бихте направили?

- КТИ - 0 бр.

- РЗП - 0 бр.

- ОСЗ – Ардино – „Хората да продължават да кандидатстват в общинските служби, а не в СЕУ“

- 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 Късов:/П/.....

Неждет Моллов:/П/.....

Гюнай Сали:/П/.....

Димитър Манчев:/П/.....

Славчо Ириков:/П/.....

Петя Петрова:/П/.....

Мехмед Хасан:/П/.....

Леман Хакъ :/П/.....