



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на земеделието, храните и горите
Областна дирекция „Земеделие“ - гр.Монтана

АНАЛИЗ

ЗА ИЗСЛЕДВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЯНИ от Областна дирекция „ЗЕМЕДЕЛИЕ“ – ГР. МОНТАНА и Общинските служби по земеделие през 2019г.

В ОД „Земеделие“ – Монтана се прилагат следните средства и механизми за обратна връзка с потребителите:

- чрез посещение на място в сградата на ОД „Земеделие“ – Монтана, където потребителят може да подаде устен сигнал за удовлетвореност/неудовлетвореност от предоставено административно обслужване;

- чрез изпращане на конкретен сигнал за удовлетвореност/неудовлетвореност от предоставено административно обслужване – по поща, на посочен факс или на обявен e-mail адрес на ОД „Земеделие“ – Монтана;

- чрез обаждане на обявен телефонен номер за подаване на сигнали във връзка с качеството на административното обслужване;

- чрез писмено изразено мнение или коментар, които потребителят може да пусне в поставената за тази цел Кутия за мнения и предложения в ОД „Земеделие“ – Монтана;

- чрез попълване на Анкетна карта за проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги и пускането ѝ в поставената за целта Кутия „Анкетно административно обслужване“ в ОД „Земеделие“ – Монтана или в съответната общинска служба по земеделие.

Тези механизми дават възможност на потребителите да подават предложения за подобряване и усъвършенстване на организацията и дейността на администрацията и за решаване на възникнали въпроси, които са от компетентността на дирекцията, по удобен за тях начин.

След направен анализ на попълнените анкетни карти от граждани през 2019 г. за проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги в ОД „Земеделие“ – Монтана (ОДЗ) и общинските служби по земеделие (ОСЗ) на територията на област Монтана, е установено, че 16,7% от гражданите са ползвали административните услуги седмично, 31,3% - месечно, 35,3% 3-4 пъти в годината и 16,7% веднъж годишно. На въпрос - до каква степен сте доволни от бързината на обслужването - 56,2% са отговорили „много доволен“ (обслужване до 5 мин.), 39,6% са отговорили „доволен“ (обслужване до 15 мин.), и 4,2% „много недоволен“ (обслужване повече от 20 мин.). От предоставените възможности за използване на различни канали за достъп до администрацията за предоставяне на услуга (телефон, факс, имейл, на място) 66,7% от потребителите на услуги са избрали степен на удовлетвореност – „много доволен“ и 33,3% - „доволен“. Следва да се отбележи, че нито един потребител, попълнил анкетна карта не е определил, че е „недоволен“ или „много недоволен“ от предоставените

възможности за използване на различни канали за достъп до административни услуги, предоставяни от администрацията. Потребителите на услуги са много доволни – 70,8% от получената информация (ясна, точно, разбираема) и от качеството на търсения резултат, като няма гражданин попълнил анкетната карта за проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги в ОД „Земеделие” – Монтана, които е отговорил, че е не е доволен или много недоволен. 81,3% от анкетираните са напълно съгласни, че служителите са били учтиви и любезни с тях при извършване на административното обслужване, като само един гражданин е изразил несъгласие, че обслужващият го служител е бил любен и учтив към него. Като предпочитан начин за заплащане на услугата 33,3% от анкетираните са посочили - в брой, 27,1% - по банков път, 35,4% предпочитат картови плащания и 4,2% избират интернет банкиране. 100% от попълнилите анкетния формуляр считат, са получили резултата от административната услуга в определеното време за извършването ѝ, като определят, че са напълно съгласни или съгласни с времето за извършването ѝ. На въпрос – до каква степен считате, че цената на услугата, която заплащате заслужава стойността си 40,9% от гражданите са посочили, че са напълно съгласни, 55,1% са отговорили, че са съгласни, че цената на услугата заслужава стойността си, 2% са изразили несъгласие и 2% са ползвали безплатна услуга. Част от анкетираните потребители на услуги считат, че административното обслужване в ОД „Земеделие” - Монтана се нуждае от подобрене в достъпа до информация, качеството на предоставяната информация (яснота, точност, пълнота) и отношението на служителите към клиентите. Следва да се отбележи, че нито един потребител не е отбелязал, че от подобрене се нуждае професионалната квалификация на служителите. Освен това 33,3% от попълнилите анкетна карта за проучване на удовлетвореността на потребителите не са посочили кой аспект от обслужването смятат, че трябва се подобри. Потребителите на услуги в ОД „Земеделие” – Монтана попълнили анкети, считат че достъпът до дирекцията е бил лесен и удобен, като определят следните степени – „напълно съгласен” – 66,7% и „съгласен” - 33,3%.

От гореизложеното е видно, че анкетираните граждани са на мнение, че ОД „Земеделие” – Монтана предоставя административните услуги бързо, осигурява възможност за използване на различни канали за достъп до администрацията за предоставяне на услуги, доволни са от получената информация и качество на търсения от тях резултат, осигурен е лесен и удобен достъп до административно обслужване и отношението на служителите към тях, като потребители на услуги е любезно и учтиво. Въпреки че изразяват удовлетвореност от административното обслужване в ОД „Земеделие” – Монтана, потребителите на услуги сочат, че следва да се подобри достъпа до информация, качеството на предоставяната информация (яснота, точност, пълнота) и отношението на служителите към клиентите.

Д-Р ВИОЛЕТА ГЕРГОВА /П/
Директор ОД „Земеделие” – Монтана