



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

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

ГОДИШЕН ДОКЛАД

ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

предоставяни от

Областна дирекция „Земеделие“ – гр. Монтана и общинските служби по
земеделие през 2020 г.

ОД „Земеделие“ – Монтана е ангажирана с измерване нивото на удовлетвореност на ползвателите на административни услуги, като за целта създава възможност за обратна връзка с потребителите чрез използване и прилагане на методи за обратна връзка и изследва и анализира резултатите от обратната връзка с потребителите, с оглед управлението на удовлетвореността им от качеството на административното обслужване.

Обратната връзка се осъществява чрез използване и прилагане на следните методи:

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. извършване на наблюдения по метода „таен клиент“
4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. анализ на медийни публикации;
6. провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи;
7. осигуряване на приемно време за граждани и организации;
8. анализ на вторична информация.

Прилагането на методите за обратна връзка в ОД „Земеделие“ – Монтана се осъществява:

- чрез посещение на място в сградата на ОД „Земеделие“ – Монтана или съответната ОСЗ, 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 адрес: 3400, гр. Монтана, ул. „Генерал Столетов“ № 1, ет.1, п.к. 389, на факс 096/300728 или на e-mail адрес на ОД „Земеделие“ – Монтана – odzg@net-surf.net;
- чрез обаждане на телефон 096/300728 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 (Приложение 6 от Хартата на клиента) за проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги и я пусне в поставената за целта Кутия „Анкетно административно обслужване“ в ОД „Земеделие“ – Монтана, налична и във всички общински служби по земеделие.

Тези методи 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 2020 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 19,5% от гражданите са ползвали административните услуги седмично, 28,6% - месечно, 34,6% 3-4 пъти в годината и 17,3% веднъж годишно. На въпрос - до каква степен сте доволни от бързината на обслужването - 57,3% са отговорили „много доволен” (обслужване до 5 мин.), 39,7% са отговорили „доволен” (обслужване до 15 мин.), и 3,0% „недоволен” (обслужване до 20 мин.). От предоставените възможности за използване на различни канали за достъп до администрацията за предоставяне на услуга (телефон, факс, имейл, на място) 54,8% от потребителите на услуги са избрали степен на удовлетвореност – „много доволен”, 44,5% - „доволен” и 0,7% - „недоволен”. Следва да се отбележи, че под 1% от потребителите на административни услуги, попълнили анкетна карта са определили, че са „недоволни” и нито един потребител не е определил степен „много недоволен” от предоставените възможности за използване на различни канали за достъп до административни услуги, предоставяни от администрацията. Потребителите на услуги са много доволни – 67,2% от получената информация (ясна, точно, разбираема) и от качеството на търсения от тях резултат, като „доволни” се определят 32,1% от анкетираните и „недоволни” са 0,7%. 80,9% от анкетираните са напълно съгласни и 19,1% са съгласни, че служителите са били учтиви и любезни с тях при извършване на административното обслужване, като нито един гражданин не е изразил несъгласие или напълно несъгласие, че обслужващият го служител е бил любен и учтив към него. Като предпочитан начин за заплащане на услугата 49,6% от анкетираните са посочили - в брой, 24,5% - по банков път, 21,0% предпочитат картови плащания и 4,9% избират интернет банкиране. 100% от попълнените 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 - 57,2% от гражданите са посочили, че са напълно съгласни, 33,3% са отговорили, че са съгласни, че цената на услугата заслужава стойността си, 2,4% са изразили несъгласие и 7,1% са посочили, че 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 – 69,3% от потребителите на административни услуги, 11,8% считат, че е необходимо подобрене в качеството на предоставяната информация (яснота, точност, пълнота) и малка част - 2,3% от потребителите считат, че следва да се подобри отношението на служителите към клиентите, както и професионалната им квалификация. Един анкетиран е посочил, че липсват електронни услуги на интернет страницата на дирекцията. Освен това 16,5% от попълнените анкетна карта за проучване на удовлетвореността на потребителите не са посочили кой аспект от административното обслужване 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” – 63,9% и „съгласен” - 34,6%. Несъгласие са изразили двама потребители на услуги.

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