



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на земеделието и храните

Областна дирекция „Земеделие“ – Пловдив

Изх. № РД-12-02-1302-...../15.07.2024 г.

**ГОДИШЕН ДОКЛАД
ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА
АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ,
предоставяни от Областна дирекция „Земеделие“ – Пловдив и
Общинските служби по земеделие през 2022 г.**

Настоящият доклад е изготвен в изпълнение на нормативните изисквания на чл. 24, ал. 6, 7 и 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО) и в съответствие с Методология за измерване и управление удовлетвореността на потребителите, приета с решение 246 на Министерски съвет на Република България.

I. УВОД

Областна дирекция „Земеделие“ – Пловдив 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. Главната цел на проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги е повишаване на качеството на административното обслужване, с насоченост към всички потребители на услуги.

II. Проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги

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“ – Пловдив се осъществява:

- чрез посещение на място в сградата на ОД „Земеделие“ – Пловдив

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

- чрез посещение на място в сградата на ОД „Земеделие“ – Пловдив 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 административно обслужване – по поща на адрес: пк 4000, гр. Пловдив, бул. „Марица“ 122, ет. 3/водна палата/, на факс 032/628730 или на e-mail адрес odzg_plovdiv@abv.bg
- чрез обаждане на телефон 032/634022 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“ – Пловдив;
- чрез попълване на Анкетна карта (Приложение 4 от Харта на клиента и стандарти за административно обслужване в Областна дирекция „Земеделие“ – Пловдив) за проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги и я пусне в поставената за целта

Кутия „Анкетно административно обслужване“ в ОД „Земеделие“ – Пловдив, налична и във всички общински служби по земеделие.

Горните 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.

Областна дирекция „Земеделие“ Пловдив е предоставила възможност на гражданите да попълват ежедневно анонимна „Анкетна карта за проучване мнението на гражданите относно административното обслужване“, с цел да се оцени удовлетвореността на бенефициентите, както и да се оцени работата на експертите. Анкетният формуляр се предлага на хартиен носител. След попълване се поставя в Кутия за сигнали, жалби и предложения, която е на разположение на гражданите в дирекцията и ОСЗ.

За периода м. юли 2021 г. – м. декември 2021 г. са постъпили 51 бр. анкетни карти. След извършен анализ се установи, че потребителите/клиентите на административните услуги, които са отразили своите мнения са изключително доволни от обслужването. Анализът показва, че 50 от попълнените анкетни карти за 2021г. са с положителна оценка от качеството на услугата, един от тях – „отчасти“ и няма такива, които да не са били удовлетворени. На въпроса „Лесно ли намерихте информация за услугите?“, 45 от анкетираните са напълно съгласни с твърдението, че лесно са открили информацията, която ги интересува за предоставяните услуги от ОДЗ и ОСЗ, 4 са отговорили, че отчасти са намерили информация, докато двама не са намерили лесно такава информация. На въпроса „Кои са основните източници, от които се информирате за дейността на ОД „Земеделие“-Пловдив и ОСЗ, по-голямата част от потребителите/36 от анкетните карти/ са отговорили, че намират необходимата информация от Центъра за административно обслужване/ЦАО/, докато 18 от анкетираните се информират от интернет страницата на ОД „Земеделие“-Пловдив, 1 – от друг сайт и 10 са посочили друг отговор. Относно осигуреността на информацията за предлаганите административни услуги, 47 анкетирани смятат, че е осигурена напълно, а според трима не е осигурена. Дадени са конкретни препоръки за съдържанието на интернет сайта на ОД „Земеделие“-Пловдив, а именно – да бъде посочена информация за новостите, както и за актуализация на формуляри. Относно удовлетвореността от поведението на служителите, всички анкетирани/51бр. анкетни карти/ отговарят, че са напълно удовлетворени. За ефективността на обслужването и спазването на сроковете за предоставяне на административни услуги, 49 анкетирани са отговорили с „да, напълно“, докато други двама са дали отговор „отчасти“. Едва 3 анкетирани са отправили забележки с цел подобряване на административното обслужване, предоставяно от ОД „Земеделие“-Пловдив и ОСЗ, касаещи повишаване компетентността на служителите, намаляване сроковете на някои услуги и смяна на адреса на ОСЗ-Родопи.

IV. Изводи от проведеното проучване, приложените методи и получените резултати

От гореизложеното е видно, че анкетираните граждани са на мнение, че ОД „Земеделие“ – Пловдив предоставя административните услуги бързо и ефективно, при спазване на сроковете, като в достатъчна степен осигурява информация за предлаганите административни услуги, доволни са от получената информация и качество на търсения от тях резултат. Същевременно е осигурен 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“ – Пловдив, потребителите на услуги сочат, че следва да се работи за повишаване компетентността на служителите, намаляване сроковете на някои услуги, както и улесняване на достъпа до ОСЗ-Родопи чрез преместването на администрацията на друга, по-удобна за гражданите локация.

V. Действия за подобряване на административното обслужване

1. Актуализирани са Вътрешните правила за административното обслужване в ОД „Земеделие“-Пловдив, Хартата на клиента и стандартите за административно обслужване в ОД „Земеделие“-Пловдив.

Анжел Личев

Анжел Личев (Директор)
15.07.2024г. 15:09ч.
ОД „Земеделие“ Пловдив

„ВЯРНО С ЕЛЕКТРОНЕН
ПОДПИСАНИЯ ОРМОНАЛ“

Електронният подпис се намира в отделен файл с название signature.txt.p7s