



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Министерство на земеделието и храните
Областна дирекция „Земеделие”- гр. Силистра

ДОКЛАД
ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ
ОД „ЗЕМЕДЕЛИЕ” – СИЛИСТРА ЗА ПЕРИОДА 01.01.2023-31.12.2023 Г.

Настоящият доклад е изготвен в изпълнение на нормативните изисквания на чл. 24, ал. 6, 7 и 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО).

Основната 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.

В ОД „Земеделие” – Силистра, за отчетния период м. януари 2023 г. – м. декември 2023 г. са постъпили, разгледани и анализирани общо 43 анкети.

Анкета за проучване на мнението на гражданите относно административното обслужване.

Областна дирекция „Земеделие“ - Силистра, 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 им, 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. януари 2023 г. – м. декември 2023 г. са постъпили 43 бр. анкетни формуляра.

След извършен анализ се установи, че потребителите/клиентите на административните услуги, които са отразили своите мнения, са удовлетворени от обслужването.

Данните показват следното:

1. През отчетния период 100% от анкетиранияте граждани са отговорили, че са ползвали услугите на ОД „Земеделие” - Силистра.

2. Информация за извършването от ОД „Земеделие” – Силистра услуги, гражданите са получили от служители на ОД „Земеделие”, като това са потвърдили 74% от анкетиранияте, а 21% са отговорили, че първоначалната информация са получили от интернет страницата на ОД „Земеделие” - Силистра.

Фиг. 1 Источници на първоначална информация



3. На въпрос: „Смятате ли, че работата в нашата администрация се е подобрила през последната година?“ – 72 % от анкетираните потвърждават, има значително подобрене. 23 % са посочили, че има подобрене до известна степен. 5% от анкетираните се са посочили, че не могат да преценят.

4. На въпрос: „Коя е предпочитаната от Вас форма за комуникация с ОДЗ - Силистра“ - 84% от анкетираните са посочили – личен контакт. 37 % са отговорили, че предпочитат комуникацията по телефон и само 9 % предпочитат използването на електронна поща. 28% от анкетираните са дали повече от един отговор, като предпочитаната от тях форма на комуникация, е личен контакт и по телефон.

Фиг. 2 Форма на комуникация



5. По отношение на предпочитаната форма за извършване на плащания за предоставяните административни услуги 60% от анкетираните граждани са заявили, че

предпочитат да осъществяват плащания по банков път. 33% са заявили, че тяхното желание, е да извършат плащани за предоставените административни услуги чрез ПОС терминално устройство и само за 7% от попълнителите анкетна карта, граждани остава плащането в брой като предпочитана форма.

Изготвил: /п/

М. Минкова – ст. експерт ОД „З” - Силистра