# lav4e **РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**

# Министерство на земеделието и храните

# Областна дирекция “Земеделие”-гр. Сливен

**Одобрил: /п/**

**Тодор Братанов**

**Директор ОД „Земеделие“-Сливен**

**ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ЗА 2023 ГОДИНА**

През отчетния период в Областна дирекция „Земеделие“ гр. Сливен не са постъпили сигнали, предложения и жалби за некачествено административно обслужване срещу служители от ОД „Земеделие“-Сливен и Общински служби по земеделие-Сливен, Нова Загора и Котел.

На потребителите на административни услуги е предоставена информация за същите чрез интернет страницата на администрацията и на информационни табла в Центъра за административно обслужване на ОД „Земеделие“-Сливен и звено за административно обслужване на Общински служби по земеделие-Нова Загора и Котел.

Информация се предоставя и от служителите в ЦАО и звено за административно обслужване, включително чрез предоставяне на образци на заявления. При необходимост, на потребителите на административни услуги се дават и консултации от експерти, осъществяващи административно обслужване.

Осигурена е възможност за плащане на такси в брой, по банков път – на обявена банкова сметка и на ПОС устройство- в ЦАО и звено за административно обслужване – ОСЗ-Нова Загора. В ЦАО е създадена възможност за обслужване на потребители с инвалидни колички, детски колички.

С цел улесняване на достъпа на потребителите до административно обслужване, в ЦАО е установено непрекъснато и удължено работно време на служителите.

Ежедневно, от страна на преките ръководители се извършва проверка за спазване на сроковете за предоставяне на административни услуги. Главният секретар на Областна дирекция „Земеделие“ гр. Сливен осъществява контрол за спазване на срокове за осъществяване на административното обслужване чрез системата за документооборот на Областна дирекция „Земеделие“ гр. Сливен. През отчетния период не са констатирани неспазени срокове при предоставяне на заявени административни услуги.

Обратна връзка с потребителите се осъществява чрез предоставената възможност за попълване на анкетни карти за изследване на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в Областна дирекция „Земеделие“ гр. Сливен.

Удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в Областна дирекция „Земеделие“ гр. Сливен се измерва и отчита ежемесечно.

За 2023 година проучването за удовлетвореността на клиентите, направено чрез анонимни анкетни карти сочи следните резултати:

1. 99.6 % от анкетираните заявяват, че достъпа до фронт офисите е лесен и удобен.
2. Мнението на анкетираните по отношение работата на служителите, бързината на обслужване и качеството на обслужване е преобладаващо позитивно, като над 90% са доволни от работата на служителите в ЦАО и звената за административно обслужване.
3. По отношение на обслужването, гражданите считат, че подобрение е необходимо в следните аспекти:
4. Достъп до информация-76.0%
5. Качеството на предоставяната информация-10.7%
6. Отношението на служителите-2.3 %
7. Професионалната квалификация-1.4 %

Предпочитания начин на разплащане на административните услуги е безкасовия. 33.2 % от анкетираните желаят да заплащат за административна услуга по банков път, картови плащания чрез ПОС терминал са заявили -27.0 % . Желаещите за заплащат в брой е 39.7%.

За отчетния период, при направения преглед на 934 бр. анкетни карти, се налага извод, че услугите се извършват в регламентираните срокове, с необходимото качество и любезно отношение от страна на служителите.

През отчетната 2023 година в Областна дирекция „Земеделие“ гр. Сливен в т.ч. Общински служби по земеделие е осъществено административно обслужване, удовлетворяващо потребителите на административни услуги.

*Изготвил:*

*Надя Георгиева*

*Директор Д „АПФСДЧР“*