



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на земеделието и храните

Областна дирекция „Земеделие“ – София-град

ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ“ – СОФИЯ-ГРАД ЗА 2024 г.

I. УВОД:

Настоящият доклад е изготвен в изпълнение на нормативните изисквания на чл. 24, ал. 6, 7 и 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО) и чл. 6, ал. 3 от Възтешните правила за организация на административното обслужване в Областна дирекция „Земеделие“ – София-град.

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. Областна дирекция „Земеделие“ – София-град 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. В центъра за административно обслужване в дирекцията и в общинските служби по земеделие са поставени кутии за попълване и подаване на анкетните карти.

II. Измерване на удовлетвореността на потребителите:

В Областна дирекция „Земеделие“ – София (включително и ОСЗ), за отчетния период м. януари 2024 г. – м. декември 2024 г. са постъпили, разгледани и анализирани общо 112 бр. „Анкетна карта за проучване мнението на гражданите относно административното обслужване“.

След извършен анализ се установи, че потребителите/клиентите на административните услуги, които са отразили своите мнения, са изключително доволни от обслужването. Анализът показва, че почти всички от попълнените анкетни карти за периода са с положителна оценка. Преобладаващата част от потребителите на услугите оценяват положително получената услуга и обслужване от служителите. Получили са адекватна информация, която им е била необходима.

По отношение на конкретните въпроси:

1. В 98 от случаите поводът за посещение в Областна дирекция „Земеделие“ – София-град е бил подаване или получаване на документи за административна услуга, в други 10 случая се касае за подавани или получаване на други документи и останалите потребители са посочили, че са дошли за проверка на друго, напр. проверка на процедури.

Посочен повод за посещение (от общо 112 попълнени анкети)



2. Първоначална информация за извършваните от Областна дирекция „Земеделие” – София-град услуги, гражданите посочват, че ползват различни канали, включително комбинация от тях, като преобладаващата част (над 80 %) са от нормативни документи, от телефонен разговор със служител и от интернет страницата. Значително по-малко (под 50 %) са посочили от информационното табло и от друг източник. Прави впечатление, че в мнозинството от случаите потребителите са най-доволни от получената посредством телефонен разговор със слъжител информация.

3. Потребителите считат, че публикуваната информация на интернет страницата на администрацията е изчерпателна, разбираема и точна, като едва един е посочил, че е напълно несъгласен с това твърдения, а други двама са по-скоро несъгласни, а петима са посочили, че не може да преценят.

4. По отношение на бързината на обслужването само един от анкетираните е посочил, че е недоволен един поради обслужване повече от 20 мин. В десет от случаите обслужването е било до 15 мин. Всички останали от анкетираните са посочили, че обслужването е било до 5 мин.

Бързина на обслужването



5. Качеството на получената предоставяне на информацията от служителите на Областна дирекция „Земеделие” – София-град е оценена като изчерпателна, разбираема и точна, като всички от анкетираните са посочили повече от един отговор, а само един потребител е посочил, че не е съгласен.

6. Всички от анкетираните са потвърдили, че законовите срокове за извършването на заявената от тях услуга са спазени. Само един потребител е дал отрицателен отговор, но в същата анкетна карта е отбелязан и другия възможен отговор.

7. Прави впечатление, че на въпроса “Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрене?”, потребителите не предоставят информация. От дадената такава 11 (или по-малко от 10 %) считат, че трябва да се подобри достъпът до информация,

двама считат, че трябва се повиши качеството на информацията, един е посочил професионалната квалификация на служителите и един единствен гражданин е посочил графа „Друго“ без допълнително уточнение.

8. В нито една анкетна карта не е отбелязано наличието на явлението корупция.

9. По отношение на въпроса „Какъв е предпочитаният от Вас начин на заплащане на услугата?“ прави впечатление, че потребителите посочват повече от един начин. В процентно изражение отговорите са както следва: в брой – 12 %, по банков път – 44 %, чрез Пос терминал – 27 % и чрез интернет банкиране – 17 %.

10. Във всички попълнени анкетни карти е отбелязано, че придобитото образование от потребителите е средно или висше, в нито една от тях не е отбелязано начално, а основно са посочили трима потребители. По отношение на възрастовия диапазон на потребителите – най малко са тези до 25 г. – 16 лица, както и тези над 55 г. – 23 лица. Останалите потребители са разпределени почти по равно в диапазоните до 40 г. и до 55 г.

През отчетния период са извършвани **консултации със служителите от ЦАО** на всяко тримесечие. При провежданите срещи на служителите и ръководството на дирекцията се обсъждат постъпили на място предложения и впечатления на граждани. Също така се разискват въпроси за възможностите за улесняване административното обслужване на потребителите.

III. Управление на удовлетвореността на потребителите:

При анализа се установи, че чрез изпълнение на заложените за 2024 г. мерки е постигнато повишение на удовлетвореността на потребителите на услуги, предоставяни от Областна дирекция „Земеделие“ – София-град. Въведоха се в експлоатация нови телефонни стационарни линии, осигуриха се мобилни номера на служителите. По този начин се обезпечи по-лесен достъп на потребителите до информация, предоставяна от съответните експерти. В допълнение и на база посоченото от потребителите се планира през 2025 г. да се извършва перидичен преглед на интернет страницата на дирекцията с цел своевременно предоставяне на актуална информация, както и да се проследи предпочитания начин на заплащане на административните услуги.