



## РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на земеделието

Областна дирекция "Земеделие" - София-град

### **ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ ОД "ЗЕМЕДЕЛИЕ" – София-град**

Настоящият доклад е изготвен в изпълнение на нормативните изисквания на чл. 24, ал. 6, 7 и 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО). Целта на доклада е чрез анализ да се повиши качеството на административното обслужване.

За отчетния период – 2022 г. са постъпили, разгледани и анализирани общо 37 анкети.

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 потребителите, 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, ОСЗ и КТИ.

Анализът на анкетните карти показва, че 95% от попълнените за 2022 г. са с положителна оценка, а 5 % от анкетираните клиенти, не са удовлетворени. Огромна част от бенефициентите посочват, че лесно са открили информация за интересуващата ги административна услуга, едва трима не са съгласни с това твърдение, а петима не са предоставили информация.

Гражданите посочват, че първоначалната информация за извършваните от дирекцията услуги, са получили от интернет страницата (почти една трета от анкетираните), друга част (една четвърт) отчитат, че първоначалната информация са получили от информационното табло на място в ОСЗ. Много малка част (една осма) от анкетираните твърдят, че информация са получили от нормативни документи, както и от телефонен разговор със служител на дирекцията.

По отношение качеството на предоставяне на информацията от служителите на Областна дирекция „Земеделие“ – София-град – в 38 % от картите е меркирано, че получената информация е достъпна, с в 43 %, че същата е изчерпателна. В 16 % от случаите информацията е разбираема. Така общият извод, който се налага е, че за 97% от потребителите информацията, което са получили от служителите на дирекцията е достъпна, изчерпателна, разбираема.

От анкетиралите се 37 потребители, 35 са потвърдили, че са удовлетворени от обслужването на експертите по показателите - компетентност, отношение и спазване на законовите срокове за извършване на административните услуги и едва 2 не приемат тези твърдения.

На въпроса "Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрене?"- 43% от анкетираните са посочили, че липсват аспекти в обслужването, които се нуждаят от подобрене, 35 % предлагат да се обърне внимание на достъпа до информация, 14 % считат, че е необходимо да се подобри количеството на предоставената информация, а 8 % от анкетираните предлагат да се подобри качеството на предоставената информация.

Предвид извършения анализ се осигури възможността гражданите посредством директна връзка (изграждане на телефонна централа) да осъществяват контакт със съответните длъжностни лица. По този начин ще се осигури по-лесен достъп до информация, което ще доведе до бързина в обслужването.