



# РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на земеделието и храните  
Областна дирекция „Земеделие“ – София-град

## ЗАПОВЕД

№ РД-04-4478/27.03.2024 г.

На основание чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване и чл. 3, ал. 3, т. 1 и ал. 4 от Устройствения правилник на областните дирекции „Земеделие“

### НАРЕЖДАМ:

1. Утвърждавам Доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите от Областна дирекция „Земеделие“ – София-град за 2023 година.
2. Докладът по т. 1 да се публикува на интернет страницата на ОДЗ – София-град.

Заповедта да се доведе до знанието на служителите от Областна дирекция „Земеделие“ – София-град за сведение и изпълнение.

**ИНЖ. ПЕТЯ СТОЕВА**  
Директор на  
Областна дирекция „Земеделие“  
София-град







ДОКЛАД

ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ  
ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ“ – СОФИЯ-ГРАД ЗА 2023 Г.

**Въведение:**

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.

**Измерване на удовлетвореността на потребителите:**

В Областна дирекция „Земеделие“ – София (включително и ОСЗ), за отчетния период м. януари 2023 г. – м. декември 2023 г. са постъпили, разгледани и анализирани общо 42 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 почти всички от попълнените анкетни карти за периода са с положителна оценка. По-голямата 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. Първоначална информация за извършваните от ОД „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.

2. Потребителите (39) считат, че публикуваната информация на интернет страницата на ОДЗ е изчерпателна, разбираема и точна, като едва трима са посочили, че не са съгласни с това, а един не може да прецени.

3. По отношение на бързината на обслужването само трима от анкетираните са посочили, че са недоволни: двама поради обслужване повече от 20 мин, а един до 20 мин. Всички останали от анкетираните са посочили, че са доволни: от тях петима с обслужване до 15 мин, а другите – до 5 мин.

4. Качеството на получената предоставяне на информацията от служителите на ОД „Земеделие“ – София-град е оценена като изчерпателна, разбираема и точна, като всички от анкетиранияте са посочили повече от един отговор, а само един потребител е посочил, че не е съгласен.

5. Всички от анкетиранияте са потвърдили, че законовите срокове за извършването на заявената от тях услуга са спазени. Само един потребител е дал отрицателен отговор.

6. На въпроса “Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрене? ”, потребителите са дали поравно гласовете си, а един единствен гражданин е посочил графа „Друго“ с уточнението, че е необходима допълнителна помощ при подаване на заявления.

7. 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 или основно.

#### **Управление на удовлетвореността на потребителите:**

При анализа се установи, че чрез изпълнение на заложените през 2023 г. мерки е постигнато повишение на удовлетвореността на потребителите на услуги, предоставяни от Областна дирекция „Земеделие“ – София-град. Проведе се неформална среща със служителите, пряко ангажирани с обслужване на граждани. В допълнение и на база посоченото от потребителите се планира през 2024 г. да се извършва периодичен преглед на интернет страницата на дирекцията с цел своевременно предоставяне на актуална информация, както и насърчване на гражданите да попълват електронно анкета.