**Д О К Л А Д**

**ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ**

**ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ ”ЗЕМЕДЕЛИЕ” – СОФИЯ-ГРАД ЗА 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) и чл. 6, ал. 3 от Въътешните 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.

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 анкетираните са посочили повече от един отговор, а само един потребител е посочил, че не е съгласен.
5. Всички от анкетираните 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 подобрение? ”, 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.