РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Министерство на земеделието и храните
Областна дирекция „Земеделие" – София-град

Вх. № .....

ОДОБРЯВАМ:

X

инж. Петя Стоева
директор на ОДЗ - София-град

ДО
ИНЖ. ПЕТЯ СТОЕВА
ДИРЕКТОР НА
ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ „ЗЕМЕДЕЛИЕ" – СОФИЯ-ГРАС

Д О К Л А Д
за оценка на удовлетвореността на потребителите

от Боряна Ботева – и.д. директор на дирекция АПФСДЧР

УВАЖАЕМА ГОСПОЖО СТОЕВА,

Във връзка с нормативните изискавания на Наредбата за административното обслужване в Областна дирекция "Земеделие" – София-град е създадена възможност за обратна връзка от потребителите чрез използване и прилагане на метода извършване на анкетни проучвания и провеждане на консултации със служителите. 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.

С настоящия доклад Ви информирам за резултатите от **удовлетвореността на потребителите на административни услуги през 2025 г.**

В Областна дирекция „Земеделие" – София за осъществяване на обратна връзка, с оглед измерване удовлетвореността от предоставяните административни услуги, се използват Анкетни карти с посочени различни въпроси касаещи работата на администрацията.

Обратната връзка и измерването удовлетвореността на потребителите на административни услуги имат за цел предоставяне на качествени услуги по ефективен и прозрачен начин и се ръководи от следните принципи :

Улесняване на потребителите при получаване на информация за видовете административни услуги и задължителния набор от документи;

Повишаване стандартите при предоставяне на професионална консултация на заинтересованите лица;

Повишаване качеството на предоставяните административни услуги;

Осигуряване на достъпни начини за подаване на информация, сигнали, предложения, мнения и други;

Извличане на поуки от предоставените мнения и предложения.

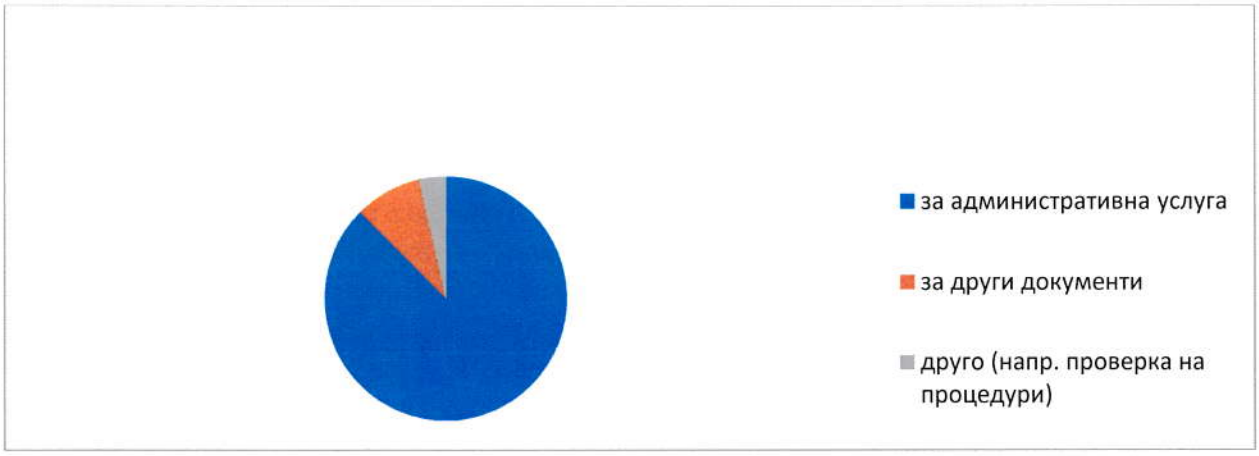
Проучването е насочено към всички потребители на услуги в Областна дирекция „Земеделие" – София (включително и ОСЗ), и е на доброволен принцип за участие.

За отчетния период са постъпили, разгледани и анализирани общо 69 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 много 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 болшинство то случаите-51 поводът за посещение в Областна дирекция „Земеделие" – София-град е бил подаване или получаване на документи за административна услуга, в други 14 случая се касае за подаване или получаване на други документи и останалите 3 потребители са посочили, че са дошли за проверка на друго обстоятелство.



2. От изброените пет начини за получаване на първоначална информация за извършваните от Областна дирекция „Земеделие" – София-град услуги, гражданите посочват, в най-голям процент удовлетвореност, когато е получена посредством телефонен разговор със служител (над 30 %)

Значително по-малко (под 20 %) са посочили от друг източник на информация. Прави впечатление, че в мнозинството от случаите потребителите не са доволни от получената информационното ни табло.

3. Потребителите считат, че публикуваната информация на интернет страницата на администрацията е изчерпателна, разбираема и точна, като един потребител, е посочил, че е напълно несъгласен с това твърдение, а четиринадесет са посочили, че не могат да преценят.

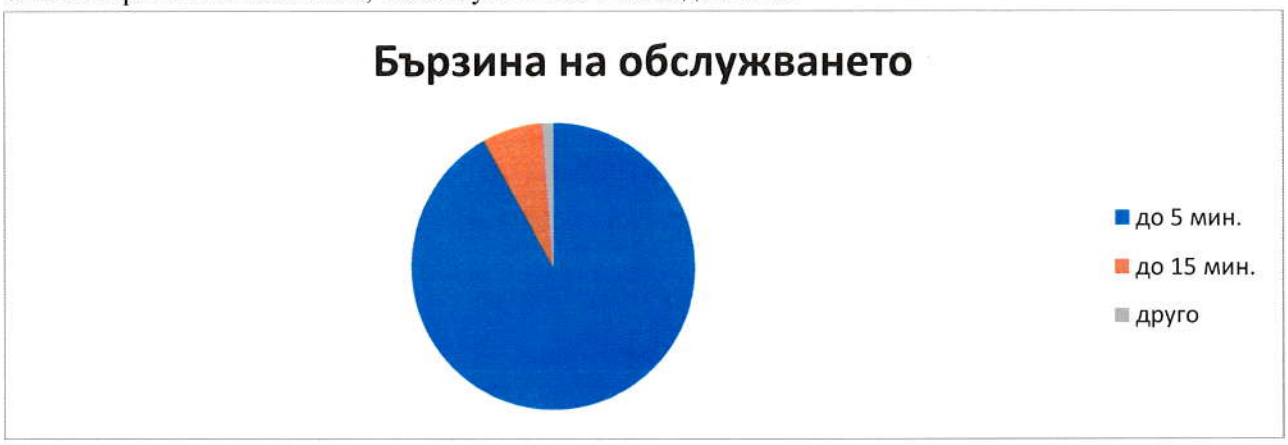
4. По отношение на информацията, която клиентите получават от служителите в Центъра за административно обслужване (ЦАО) 14% посочват, че не са получили изчерпателна, точна и разбираема информация. Това е доста висок процент и е необходимо да бъдат предприети действия

гр. София 1000, бул. "Витоша" № 148, http://mzh.government.bg/odz-sofiagrad

тел:(+3592) 952 03 92, e-mail: odzg_sfgrad@mzh.government.bg

за подобряване качеството на обслужване, като се ангажират експерти от специализираната администрация за тази цел.

5. По отношение на бързината на обслужването се забелязва запазване на тенденцията спрямо предходен отчетен период, че нито един от анкетираните не е посочил, че е много недоволен или е чакал повече от 20 мин. В двадесет и седем от случаите обслужването е било до 15 мин, а 40 от анкетираните са посочили, че обслужването е било до 5 мин.



6. През 2025 година не се забелязва спад в степента на удовлетвореност от възможните различни канали за достъп до администрацията за предоставяните услуги. Само двама анкетирани от общо 69 са посочили, че са много не доволни.

7. През 2025 година се отчита спад по отношение на компетентността, отзивчивостта и любезността на служителите от ЦАО. Дванадесет от анкетираните са отговорили, че на са доволни от наши служители. Въпреки това се запазва висок процент на доволни от отношението, 116 са отговорили, че са много доволни. Необходимо е да се отбележи, че в дирекцията са изпратени благодарствени писма от потребители.

8. В болшинството от анкетираните потребителите са потвърдили, че законовите срокове за извършването на заявената от тях услуга са спазени, но има и седем, които са посочили, че е имало забавяне и неспазване на сроковете.

9. Прави впечатление, че на въпроса "Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрение?", потребителите посочват „достъп до информация"

10. Трябва да се отбележи, че в нито една анкетна карта не отбелязано наличието на явлението корупция, за разлика от други години.

11. По отношение на въпроса „Какъв е предпочитаният от Вас начин на заплащане на услугата?" прави впечатление, че потребителите посочват повече от един начин. Предпочитанията за плащане в брой и на Пос терминал е почти еднакъв, спаднало е предпочитанието за плащане по банков път. Незначителен и интересът за интернет банкиране.

12. 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. По отношение на възрастовия диапазон на потребителите – най-малко са тези до 25 г. – 1 лице, както и тези над 55 г. – 14 лица. Останалите потребители са както следва: до 40години 31 лица; до 55- 23 лица.

Един от приоритетите в дейността на ОД „Земеделие" – София-град е предоставянето на качествени административни услуги по ефективен прозрачен и отзивчив начин. За повишаване удовлетвореността и нивото на обслужване, както и постигане на ефективно взаимодействие между администрацията и потребителите през 2026 г. ще продължи поддържането на диалог и активното търсене на мнението на потребителите на административни услуги. Получената информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността ще се свеждат до знанието на

гр. София 1000, бул. "Витоша" № 148, http://mzh.government.bg/odz-sofiagrad

тел:(+3592) 952 03 92, e-mail: odzg_sfgrad@mzh.government.bg

потребителите на административни услуги по лесен и достъпен начин чрез интернет страницата на дирекцията .

Предвид гореизложеното, моля да одобрите настоящия доклад.

С уважение:

X

Боряна Ботева
и.д. Директор на дирекция АПФСДЧР

гр. София 1000, бул. "Витоша" № 148, http://mzh.government.bg/odz-sofiagrad

тел:(+3592) 952 03 92, e-mail: odzg_sfgrad@mzh.government.bg