



## РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

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

УТВЪРЖДАВАМ:  
**ПЕТКО ДИМОВ**  
ДИРЕКТОР НА  
ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ  
ЗЕМЕДЕЛИЕ – СОФИЯ ОБЛАСТ



### ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ ОД ”ЗЕМЕДЕЛИЕ” – СОФИЯ ОБЛАСТ

**УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН ДИМОВ,**

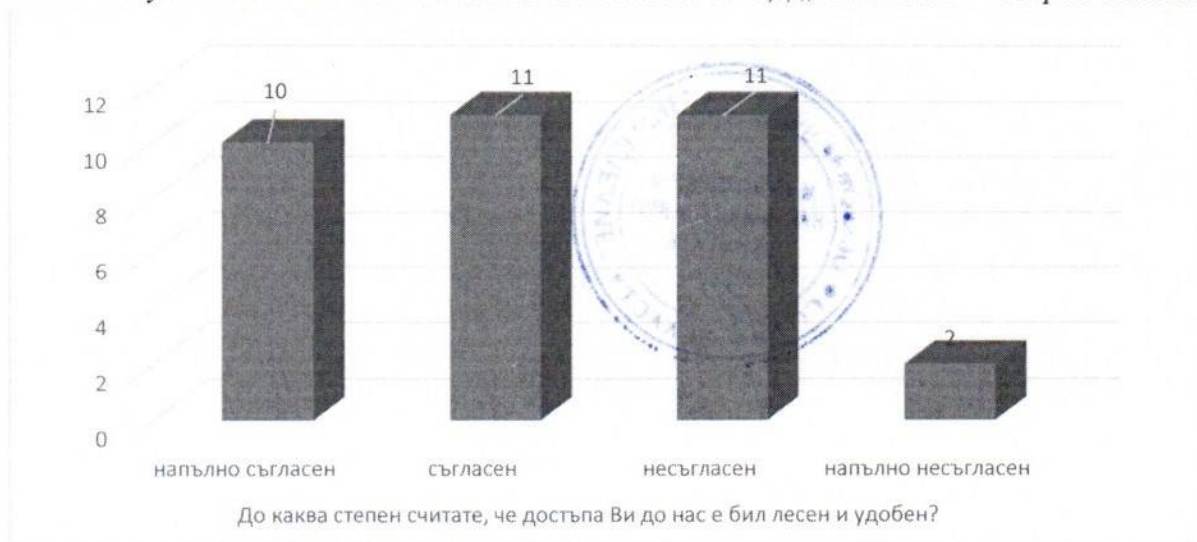
Настоящият доклад е изготвен в изпълнение на нормативните изисквания на чл. 24, ал. 6, 7 и 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО). Главната цел на проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги е повишаване на качеството на административното обслужване, с насоченост към всички потребители на услуги. В Областна дирекция „Земеделие“ – София област, за отчетния период за 2024 г. са постъпили, разгледани и анализирани общо 34 анкети.

#### **I. Анкета за проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги.**

Областна дирекция „Земеделие“ - София област е предоставила възможност на гражданите да попълват ежедневно анонимна „Анкета за проучване удовлетвореността на потребителите на услуги“, с цел да се оцени удовлетвореността на бенефициентите, както и да се оцени работата на експертите. Анкетния 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 и общинските служби по земеделие.

1. На въпроса „До каква степен считате, че достъпа Ви до нас е бил лесен и удобен?“, десет от анкетираните са напълно съгласни, единадесет са съгласни с твърдението, а единадесет не са съгласни и двама са напълно несъгласни с твърдението, че достъпът до Областна дирекция „Земеделие“ - София област е лесен и удобен. Основна причина за недоволните е липсата на свободен достъп до асансьора.

Фиг. 1 Резултат в %-но съотношение за достъпа до ОД „Земеделие”- София област



2.Единадесет от анкетираните потребители са много доволни от бързината на обслужване в ОД ”Земеделие” – София област, т. е. същото е продължило до 5 минути. Седемнадесет от тях са доволни, тъй като това им е отнело до 15 минути, а шестима са посочили, че са недоволни, т.е. обслужването им е продължило до 20 минути.

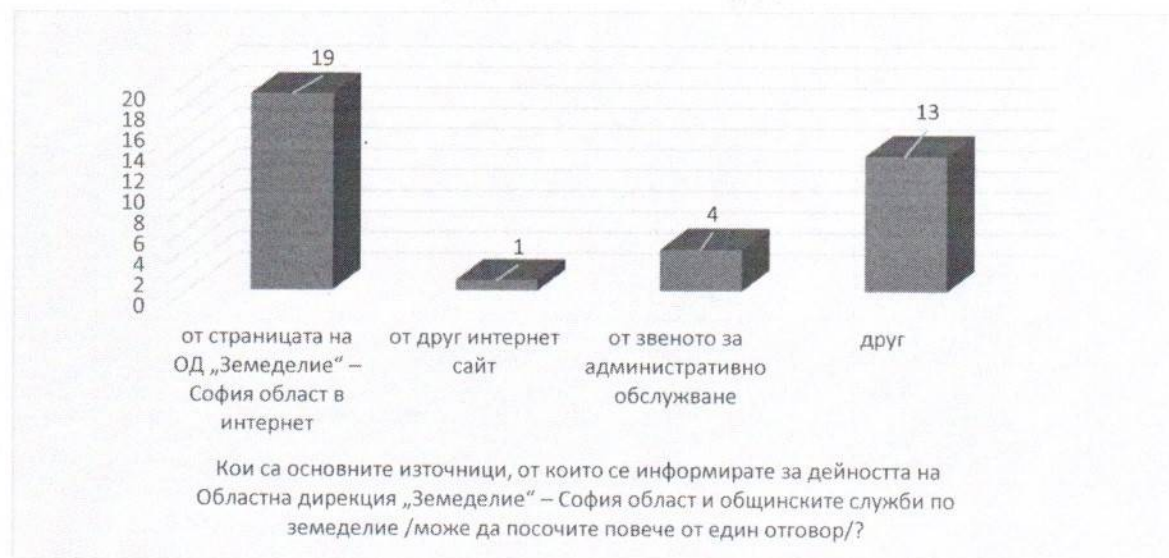
Фиг. 2 Удовлетвореност на потребителите от бързината на обслужване.



3.За източниците, от които потребителите се информират за дейността на дирекцията и общинската служба по земеделие, деветнадесет от попълнените анкети посочват, че получават информация от страницата на Областна дирекция „Земеделие“, един брой от друг интернет-сайт, четирима анкетирани граждани са посочили от звеното за административните услуги, а тринадесет граждани - от друг източник.



Фиг. 3 Основни източници, от които се получава информация за дейността на Дирекцията и общинските служби по земеделие.



4. По отношение на осигурена достатъчно информация за предлаганите от Областна дирекция „Земеделие“ - София област административни услуги – единадесет от анкетираните лица дават отговор, че е осигурена достатъчно информация. Тринадесет бр. посочват, че са съгласни с твърдението, че е осигурена достатъчно информация за предлаганите услуги, девет са несъгласни, един бр. напълно несъгласен .

Фиг. 4. Достатъчно информация за предлаганите административни услуги



5. По отношение качеството на предоставяне на информацията от служителите на ОД „Земеделие“ - София област – единадесет бр. граждани потвърждават, че са много доволни от качеството на получената информация, седемнадесет бр. граждани, че са доволни от получената информация, която е ясна, точна, разбираема и качествена. Шестима отчитат, че не са недоволни от получената информация.

Фиг.5 Качество на информацията от служителите на ОД „Земеделие” – София област.



6. В частта удовлетвореност от получената услуга в определеното време за извършването ѝ, единадесет бр. от анкетираните са много доволни, деветнадесет бр. доволни с твърдението, че резултата от получената услуга е удовлетворяващ, с оптимално време на извършване, четирима са недоволни.

Фиг. 6. Удовлетвореност на анкетираните от получената услуга.



7. На въпроса „Останахте ли удовлетворен от поведението на служителите?”, тринадесет бр. от гражданите са много доволни от поведението на служителите, шестнадесет бр.



граждани са посочили, че са доволни, т.е. служителите се държат вежливо, с уважение и имат коректно, както и професионално отношение, а петима са недоволни.

Фиг. 7. Отношението на служителите.



8. На въпроса „Ефективно ли е обслужването, спазват ли се сроковете“ седемнадесет граждани са посочили, че напълно са спазени сроковете на изпълнение на административната услуга, а четиринадесет са попълнили „да, отчасти“ и не, фиктивно - трима граждани.

Фиг. 8. Ефективност на обслужването



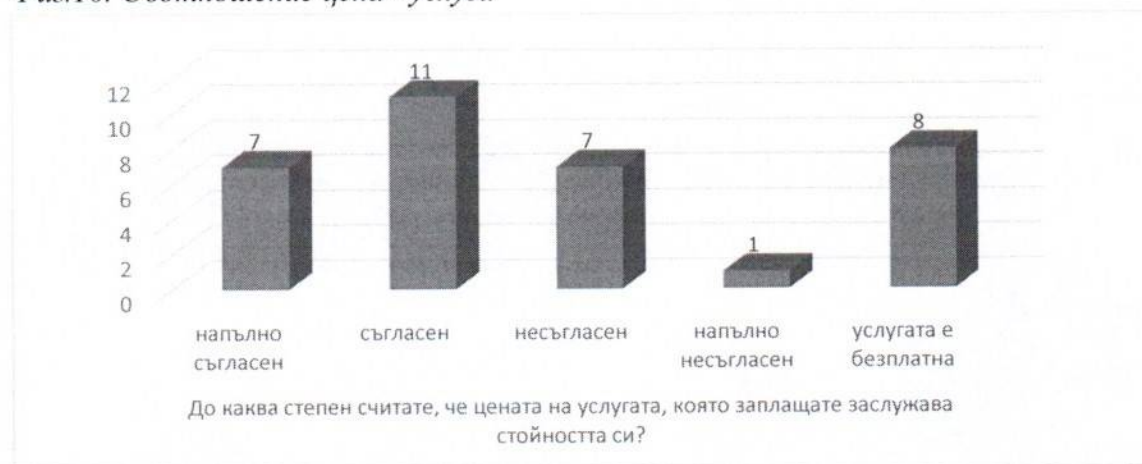
9. По отношение на въпроса „Какъв е предпочитаният от Вас начин за заплащане на услугата?“ – десет бр. граждани са предпочели заплащането да се извършва в брой, седем броя от анкетираните предпочитат заплащане по банков път, девет са отчели и предпочитат картови плащания, осем считат за правилен начин интернет банкирането.

Фиг.9. Начин на заплащане на услуга



10. На въпроса „До каква степен считате, че цената на услугата, която заплащате заслужава стойността?“, седем от гражданите са напълно съгласни, а единадесет броя са посочили, че са съгласни, седем са отбелязали в анкетния формуляр, че не са съгласни, напълно несъгласен – един бр., за осем броя услугата е безплатна.

Фиг.10. Съотношение цена - услуга



## II. Управление на удовлетвореността на потребителите

Областната дирекция „Земеделие“ - София област осигурява обслужване на потребителите на административни услуги на едно място в едно служебно помещение, лесно за намиране и достъп - „Звено за административно обслужване“ (ЗАО), находящ се на адрес: гр. София, бул. “Витоша” № 4, ет. 6, тел. 0894451685.

Създадена и обявена е възможност заявленията/исканията за предоставяне на административни услуги, жалбите и протестите, сигналите и предложенията да се приемат и в във всяка от сградите на териториалните звена на Дирекцията (Общинските служби по земеделие на територията на областта)

Достъпът до деловодството е неограничен и за местонахождението му са поставени съответните указателни табели.

При осъществяване на административното обслужване потребителите контактуват с администрацията чрез звеното за административно обслужване (ЗАО);

Функционирането на ЗАО се осигурява от деловодство в Дирекция „Административно-правна, финансово стопанска дейност и човешки ресурси“ и от определени служители от общинските служби по земеделие в Главна дирекция „Аграрно развитие“.



Служителят от ЗАО на Областна дирекция „Земеделие“ - София област е разположен в сградата на дирекцията, информация за местонахожденията на общинските служби по земеделие е налична в Хартата на клиента.

Заявления/искания за осъществяване на административно обслужване се подават чрез ЗАО, както и предложения, сигнали, жалби и протести, когато в устройствения правилник на съответната администрация не е определено друго звено.

Обявена е възможност заявления/искания, сигнали, предложения, жалби и протести да се подават и в териториалните звена на Областна дирекция „Земеделие“ София област.

Заявленията/исканията, сигналите, предложенията, жалбите и протестите към тях могат да се подават до Областна дирекция „Земеделие“ - София област и по електронен път по реда на Закона за електронното управление и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

Областна дирекция „Земеделие“ - София област приема Хартата на клиента, която се публикува на официалната интернет страницата на дирекцията. Хартата на клиента се поставя на достъпно и видно място в служебните помещения, в които се извършва административно обслужване.

Областна дирекция „Земеделие“ - София област поддържа постоянен открит диалог с потребителите, с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с гражданското общество, в който се вземат предвид становищата относно нововъведенията и слабостите в организацията на административното обслужване, както и предложенията за подобряването му.

Областна дирекция „Земеделие“ - София област отчита състоянието на административното обслужване веднъж годишно чрез Интегрираната информационна система за държавната администрация (ИИСДА), която поддържа Административния регистър.

Необходимата информация се определя от администрацията на Министерския съвет, така че да осигури проследимост в състоянието на административното обслужване.

Директорът на Областна дирекция „Земеделие“ - София област определя със заповед отговорните служители, които подават и обобщават информацията, попълват и публикуват данните в ИИСДА.

Осъществява се достъп до регистри /справки/, полета в Средата за междурегистров обмен, както и получаване по електронен път на удостоверения от основни регистри, с оглед предоставяне на административни услуги на потребителите, без да е необходимо те да предоставят информация или доказателствени средства.

## **ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

След извършен анализ се установи, че потребителите/клиентите на административните услуги, които са отразили своите мнения, са изключително доволни от отношението и професионалната подготовка на служителите, качеството и сроковете на предоставяните административни услуги. Анализът показва, че 91% от попълнените анкетни карти за 2024г. са с положителна оценка, а 9 % от анкетираните клиенти не са удовлетворени.