



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на земеделието, храните и горите
Областна дирекция "Земеделие" - Враца

Одобрил:.....

ЛОРА ЛАЗАРОВА

Директор Областна дирекция „Земеделие“ - Враца



ДОКЛАД № 3

Днес, 22.11.2019 г. на основание Заповед № 285/02.10.2017 г. и Заповед № 286/02.10.2017г. на Директора на Областна дирекция „Земеделие“ – Враца, комисия в състав:

Председател:

Цветелина Христова – Директор Дирекция „АПФСДЧР“ при ОД „Земеделие“ - Враца,

и членове:

1. Милена Калъпова – гл. експерт Дирекция „АПФСДЧР“ при ОД „Земеделие“ - Враца,

2. Цветомила Димитрова – юрисконсулт Дирекция „АПФСДЧР“ при ОД „Земеделие“ - Враца,

извърши проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите, ползващи административно обслужване в Областна дирекция „Земеделие“ – Враца и/или Общинските служби по земеделие на територията на област Враца. Проучването се извършва ежегодно чрез одобрен анонимен анкетен формуляр в срок до 31.10. на съответната година. Анкетната карта включва 10 аспекта.

При проверката комисията констатира следното:

Разгледани бяха общо 137 броя редовно попълнени анкетни карти, а именно:

- от Областна дирекция „Земеделие“ – Враца – 15 броя
- от Общинска служба по земеделие Враца – 19 броя
- от Общинска служба по земеделие Бяла Слатина – 21 броя
- от Общинска служба по земеделие Оряхово – 18 броя
- от Общинска служба по земеделие Мездра – 12 броя
- от Общинска служба по земеделие Козлодуй – 25 броя
- от Общинска служба по земеделие Роман – 15 броя
- от Общинска служба по земеделие Криводол – 12 броя

На първият въпрос: „Използвали ли сте досега услугите на Областна дирекция „Земеделие“ - Враца/ ОСЗ?“

С отговор да , са отговорили 126 броя потребители

С отговор не , са отговорили 11 броя потребители

На вторият въпрос: „От къде се информирате за административните услуги, които предлага Областна дирекция "Земеделие" - Враца/ОСЗ?"

С отговор от интернет , са отговорили 14 броя потребители

С отговор от информацията предоставена на фронт-офиса , са отговорили 88 броя потребители

С отговор от служители на дирекцията , са отговорили 35 броя потребители

С отговор друго , са отговорили 0 броя потребители

На третият въпрос: „Осигурява ли Областна дирекция "Земеделие" - Враца/ОСЗ достатъчно информация за административните услуги, които предлага?":

С отговор да , са отговорили 112 броя потребители

С отговор не , са отговорили 25 броя потребители

На четвъртият въпрос: „Според Вас представя ли се ясна, точна и пълна информация за услугите, които извършва администрацията (интернет страница на дирекцията, информационно табло, служители)?"

С отговор да , са отговорили 112 броя потребители

С отговор не , са отговорили 2 броя потребители

С отговор отчасти , са отговорили 23 броя потребители

На петият въпрос: „Кой аспект от административното обслужване НЕ удовлетворява Вашите нужди и очаквания?"

С отговор представената информация чрез табла, интернет страница, са отговорили 97 броя потребители

С отговор представената от служители информация, са отговорили 21 броя потребители

С отговор сроковете за извършване на услугите, са отговорили 16 броя потребители

С отговор друго, са отговорили 3 броя потребители

На шестият въпрос: „Как оценявате отношението на служителите в нашата администрация към гражданите/потребителите на административни услуги?"

- С отговор отлично, са отговорили 50 броя потребители
- С отговор много добро, са отговорили 62 броя потребители
- С отговор задоволително, са отговорили 25 броя потребители
- С отговор по-скоро лошо, са отговорили 0 броя потребители

На седмият въпрос: „Какво е мнението за служителите, които Ви обслужват?

- С отговор компетентни, са отговорили 112 броя потребители
- С отговор недостатъчни знания, са отговорили 2 броя потребители
- С отговор не мога да преценя, са отговорили 23 броя потребители

На осмият въпрос: “Кое от посочените смятате, че е необходимо да се промени:

- С отговор достъпът до информация, са отговорили 7 броя потребители
- С отговор количеството на предоставена информация, са отговорили 18 броя потребители
- С отговор качеството на предоставена информация, са отговорили 95 броя потребители
- С отговор качеството на предоставяните услуги, са отговорили 16 броя потребители
- С отговор отношението на служителите към Вас, са отговорили 1 броя потребители
- С отговор друго, са отговорили 0 броя потребители

На деветият въпрос: „Смятате ли, че работата в нашата администрация се е подобрила през последната година?

- С отговор да, има значително подобрение, са отговорили 55 броя потребители
- С отговор да, до известна степен, са отговорили 57 броя потребители
- С отговор не виждам промяна, са отговорили 19 броя потребители
- С отговор не мога да преценя, са отговорили 6 броя потребители

На десетият въпрос: „Коя е предпочитаната от Вас форма за комуникация с Областна дирекция “Земеделие” - Враца/ОСЗ:

- С отговор личен контакт на място, са отговорили 68 броя потребители
- С отговор по пощата, са отговорили 29 броя потребители
- С отговор електронна поща, са отговорили 11 броя потребители
- С отговор телефон, са отговорили 29 броя потребители
- С отговор друго, са отговорили 0 броя потребители

При проверката комисията констатира следното:
проучването на удовлетвореността на потребителите, ползващи административни услуги в Областна дирекция „Земеделие“ – Враца и общинските служби по земеделие на територията на област Враца показва положително отношение на потребителите, както към самите служителите, така и към административното обслужване от страна на служителите. Процента на удовлетвореност на гражданите, съгласно обработените отговори от анонимни анкети, за предоставяне на административни услуги е 82%. Като препоръка потребителите посочват да се увеличи достъпа до информация в по-малките населени места.

22.11.2019 г.

гр. Враца

Комисия:



Председател:.....

/Цветелина Христова/

Членове:

1.....



/Милена Калъпова/

2.....



/Цветомила Димитрова/