**УТВЪРЖДАВАМ**



**ГОДИШЕН ДОКЛАД**

За оценка на удовлетвореността на потребителите от качеството на

административното обслужване през 2022г.

на Областна дирекция „Земеделие“ Ямбол и общинските служби към нея

В изпълнение на Наредбата за административното обслужване и Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в ОД ‚Земеделие“ Ямбол е извършено проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги за календарната 2022г.

ОД „Земеделие“ Ямбол е ангажирана с измерване нивото на удовлетвореност на ползвателите на административни услуги, като за целта се създава възможност за обратна връзка с потребителите чрез използване и прилагане на методи за обратна връзка и изследва и анализира резултатите от обратната връзка с потребителите, с оглед управлението на удовлетвореността им от качеството на административното обслужване.

Обратната връзка се осъществява чрез използване и прилагане на следните методи:

1. Извършване на анкетни проучвания;

2. Провеждане на консултации със служителите;

3. Извършване на наблюдения по метода на „таен клиент“

4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;

5. Анализ на медийни публикации;

6. Осигуряване на приемно време за граждани и организации;

7. Анализ на вторична информация;

Прилагане на методите за обратна връзка в ОД „Земеделие“ Ямбол се осъществява:

* Чрез посещение на място в сградата на ОД „Земеделие“ Ямбол или съответната общинска служба по земеделие, където потребителят може да подаде устен сигнал за удовлетвореност/неудовлетвореност от предоставено административно обслужване;
* Чрез изпращане на конкретен сигнал за удовлетвореност/неудовлетвореност от предоставено административно обслужване – по поща на адрес: 8600, гр. Ямбол, ул. “Жорж Папазов” № 9, ет. 5 или на имейл: [ODZG\_Yambol@mzh.government.bg](mailto:ODZG_Yambol@mzh.government.bg);
* Чрез обаждане на телефон 046/66-18-54; 046/66-18-63 за подаване на сигнали във връзка с качеството на административното обслужване;
* Чрез писмено изразено мнение или коментар, които потребителят може да пусне в поставена за тази цел Кутия за мнения и предложения в ОД „Земеделие“ Ямбол;
* Чрез попълване на Анкетна карта за проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги.

Тези методи дават възможност на потребителите да подават предложения за подобряване и усъвършенстване на организацията и дейността на администрацията и за решаване на възникнали въпроси, които са от компетентността на дирекцията, по удобен за тях начин.

Анкетните проучвания са най-масово използваният и популярен метод за получаване на обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите във всички сфери на обществения живот, включително по отношение на административното обслужване.

След обобщаване на попълнените анкети, се оформиха следните резултати:

* **На въпрос:** **„До каква степен сте доволни от бързината на обслужването?“** – 76% от потребителите са отговорили „много доволен“ (обслужване до 5 мин.), 24% са отговорили „ доволен“ (обслужване до 15 мин.). Няма отговори с „недоволен“ (обслужване до 20 мин.) и „много недоволен“ (обслужване повече от 20 мин.)

**Фиг. 1 Удовлетвореност на потребителите от бързината на обслужване.**

* **На въпрос**: **„До каква степен сте доволни от възможността за използване на различен канали за достъп до администрацията за предоставяне на услуга?“**. От предоставените възможности за използване на различни канали за достъп до администрацията за предоставяне на услуга (телефон, имейл, на място) 73% от потребителите са избрали степен на удовлетвореност –„много доволен“, 27% - „доволен“. Няма отговори „недоволен“ или „много недоволен“.

**Фиг. 2 Достъп на потребителите до предоставяне на административна услуга.**

* **На въпрос: „До каква степен сте доволни от получената информация и качеството на търсения от Вас резултат?“** Следва да се отбележи, че 78% от потребителите са „много доволни“ от получената информация (ясна, точна, разбираема); 22% са „доволни“, като няма нито един потребител, който да е посочил „недоволен“ или „много недоволен“.

**Фиг. 3 Степен на получена информация и качество на търсения резултат.**

* **На въпрос: „До каква степен считате, че служителят беше любезен и учтив с Вас?“** 89% от анкетираните са посочили „напълно съгласен“, че служителят е бил любезен и учтив, 11% са отговорили със „съгласен“, като и по този въпрос няма потребители, които да са посочили „несъгласен“ или „напълно несъгласен“.

**Фиг. 4 До каква степен считате, че служителят беше любезен и учтив с Вас.**

* **На въпрос: „Какъв е предпочитания от Вас начин на заплащане на услугата?“.** Като предпочитан начин за плащане на услугата 68% от анкетираните заявяват предпочитания да плащат „в брой“, 27% са посочили като предпочитан начин на плащане „по банков път“ и около 5% от анкетираните предпочитат „картови разплащания“.

**Фиг. 5 Предпочитан начин на заплащане на услугата.**

* **На въпрос: „До каква степен считате, че цената на услугата, която заплащате заслужава стойността си?“** – 57% са посочили като отговор „напълно съгласен“, 43% са посочили „съгласен“, като няма потребители, които да са посочили, че са „несъгласни“ или „напълно несъгласни“ с цената на ползваната услуга.

**Фиг. 6 Заслужава ли стойността си цената на заплащаната услуга.**

* **На въпрос: „Кой аспект от обслужването смятате, че най – много се нуждае от подобрение?“** 43% от анкетираните потребители на ОД „Земеделие“ Ямбол считат, че трябва да се подобри „достъпът до информация“, 16 % считат, че „отношението на служителите към клиентите“ следва да се подобри, други 19% са изразили мнение, че „качеството на предоставяната информация“ трябва да се подобри, 17 % заявяват, че обслужването „няма нужда от подобрение“, а 5% да се подобри „професионалната квалификация на служителите“.

**Фиг. 7 Кой аспект от обслужването има нужда от подобрение.**

* **На въпрос: „ До каква степен считате, че достъпа Ви до нас е бил лесен и удобен?“.** 68% от анкетираните потребители са заявили, че са „напълно съгласни“, че е осигурен лесен и удобен достъп до дирекцията; 22% са заявили, че са „съгласни“; 5% са „несъгласни“ и 5% са „напълно несъгласни“

**Фиг. 8 Достъп до администрацията на ОД“Земеделие“ - Ямбол и структурите към нея.**

**Трудов статус на анкетираните.** В попълване на анкетите са взели участие потребители на административни услуги, предоставяни от ОД“Земеделие“ – гр. Ямбол които имат следния трудов статус: 56% от анкетираните са „работещи“; 20% - „пенсионери“; 17% - „работодатели“ и 7% са „безработни“.

**Фиг. 9 Трудов статус на анкетираните.**

**Възраст на анкетираните потребители.** В попълване на анкетите са взели участие потребители на административни услуги, предоставяни от ОД“Земеделие“ – гр. Ямбол които имат следния възрастов статус: 23% от анкетираните са на възраст „от 25 – 40г“; 40% са на възраст „от 41 – 55г.“; 37% са на възраст „над 55г“ и няма потребители „под 25г“.

**Фиг. 10 Трудов статус на анкетираните.**

**Образователен статус на анкетираните потребители.** В попълване на анкетите са взели участие потребители на административни услуги, предоставяни от ОД“Земеделие“ – гр. Ямбол които имат следния образователен статус: 4% от анкетираните са с „начално“ образование; 4% са с „основно“; 40% са със „средно“ и 52% с „висше“ образование.

**Фиг. 11 Образователен статус на анкетираните.**

От гореизложеното е видно, че анкетираните граждани са на мнение, че ОД „Земеделие“ Ямбол предоставя административните услуги бързо, осигурява възможност за използване на различни канали за достъп до администрацията и нужната информация за предоставяните услуги, доволни са от получената информация и качество на търсения от тях резултат, осигурен е лесен и удобен достъп до административното обслужване и отношението на служителите към тях, като потребители на услуги е любезно и учтиво. Въпреки че изразяват удовлетвореност от административното обслужване В ОД „Земеделие“ Ямбол и общинските служби към нея, потребителите сочат, че следва да се подобри достъпа до информация и качеството на предоставяната информация /яснота, точност и пълнота/.

През 2022г. бяха обновени и актуализирани Вътрешните правила за Административно обслужване в ОЗ“Земеделие“ – гр. Ямбол и утвърдена нова Харта на клиента за спазване на обявените стандарти за Административно обслужване.

Изготвил:

Стоян Кунев – Директор Д“АПФСДЧР“