



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Министерство на земеделието и храните
Областна дирекция „Земеделие“- гр. Бургас

ДОКЛАД
ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ
ОД„ЗЕМЕДЕЛИЕ” – БУРГАС ЗА ПЕРИОДА 02.01.2024-30.06.2024 Г.

Настоящият доклад е изготвен в изпълнение на нормативните изисквания на чл. 24, ал. 6, 7 и 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО). Анализът за оценка на удовлетвореността на потребителите е извършен на основание Заповед РД 04-81/03.05.2023 г. на Директора на ОД„Земеделие” – Бургас. 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 ОД „Земеделие” – Бургас, за отчетния период м. януари 2024 г. – м. юни 2024 г. са постъпили, разгледани и анализирани общо 35 анкети.

I. Анкета за проучване на мнението на гражданите относно административното обслужване.

Областна дирекция „Земеделие“ Бургас 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. След попълване се поставя в Кутия за сигнали, жалби и предложения, която е на разположение на гражданите в дирекцията и ОСЗ.

За периода м. януари 2024 г. – м. юни 2024 г. са постъпили 35 бр. анкетни формуляра.

След извършен анализ се установи, че потребителите/клиентите на административните услуги, които са отразили своите мнения, са изключително доволни от обслужването. Анализът показва, че 98% от попълнените анкетни карти за периода са с положителна оценка.

1. На въпроса „Лесно ли открихте информация за интересуващата Ви административна услуга?” – 94 % /деветдесет и четири/ от анкетираните са напълно съгласни с твърдението, че лесно са открили информацията, която ги интересува за ОД „Земеделие” - Бургас.

2. Първоначална информация за извършваните от ОД „Земеделие” – Бургас услуги, гражданите са получили чрез телефонен разговор със служител на ОД „Земеделие”, като това са потвърдили 26% от анкетираните. 20% са отчели, че първоначалната информация са получили от интернет страницата на ОД „Земеделие” -

Бургас. 3% от анкетираните твърдят, че информация са получили от нормативни документи, 3% от роднини, приятели и познати. 48% от анкетираните се са дали повече от един отговор, като са посочили изброените източници на информация

Фиг. 1 Източници на първоначална информация



3. По отношение качеството на предоставяне на информацията от служителите на ОД „Земеделие“ Бургас – 40 % от анкетираните потвърждават, че получената информация е достъпна. 29 % са посочили, че информацията е изчерпателна. 17% от анкетираните се са дали повече от един положителен отговор и 14 % са определили, че получената информация е разбираема.

4. От анкетираните се 35 бенефициента, 34 са потвърдили, че са удовлетворени от обслужването на експертите по показателите - компетентност, вежливо и внимателно отношение при извършване на административните услуги, един от анкетираните се е с мнение, че служителите имат знания, но не са достатъчни.

5. На въпросът “Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрене? ”- 51% от анкетираните са посочили, че липсват аспекти в обслужването, които се нуждаят от подобрене. 37 % предлагат да се обърне внимание на достъпа до информация. 3 % считат, че е необходимо да се подобри количеството на предоставената информация, 3% предлагат да се подобри професионалната квалификация на служителите. 6% са дали повече от един отговор, включващ достъпа до информация, количеството и качеството на информация.

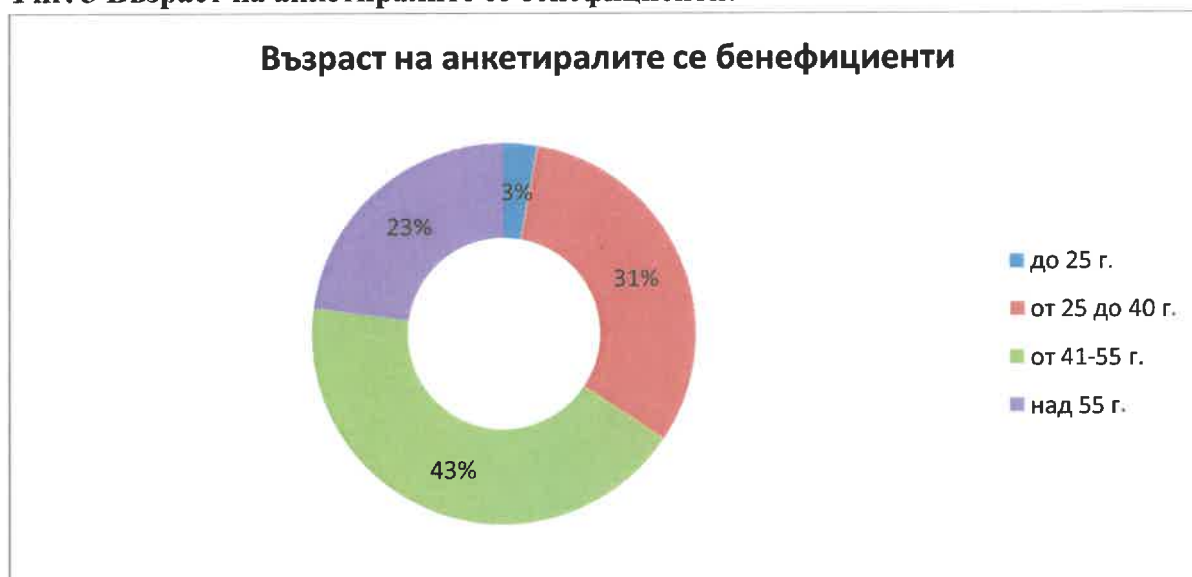
Фиг. 2 Аспекти от обслужването, които се нуждаят от подобрене :



6. По отношение образованието на гражданите, попълнили анкетния формуляр - 63% са с висше образование, 37% са със средно. 66% от подалите информация са работещи, 14 % са работодатели, 14% са пенсионери и 6% са безработни.

7. 20 /двадесет/ от попълнените анкетния формуляр са мъже, а анкетираните се жени са 15 /петнадесет/. 31% от анкетираните се са на възраст от 25-40 години, 43% са на възраст от 41 до 55 години, 23 % са над 55 години и 3% са под 25 години.

Фиг. 3 Възраст на анкетираните се бенефициенти:



В частта „Препоръки за подобряване на административното обслужване в ОД „Земеделие” – Бургас”, анкетиралите се граждани не са посочили предложения и препоръки, което е показател за удовлетвореността им от обслужването и от организацията в администрацията.