



МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО И ХРАНИТЕ
ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ

РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ

5000 гр. В.Търново, бул. "България" № 23, тел. 062/62-00-59, ел.поща: rugvtarnovo@iag.bg

ГОДИШЕН ДОКЛАД

**за оценка на удовлетвореността на потребителите
от качеството на административното обслужване
в РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ – ВЕЛИКО ТЪРНОВО**

Настоящият доклад е изготвен в изпълнение на изискванията на чл. 24 от Наредбата за административното обслужване. Проучването е извършено на база анкетни карти, които отразяват мнението на потребителите на административни услуги в Регионална дирекция по горите – Велико Търново.

I. Обща информация относно административното обслужване в Регионална дирекция по горите – Велико Търново:

Административното обслужване на физически и юридически лица в РДГ се осъществява при спазване на принципа „обслужване на едно гише“. Функциите се изпълняват от служители в дирекция „Административно-правна и финансово-ресурсна“. Административните услуги се предоставят при спазване на условието „един вход и един изход“ – предоставяне на информация за административните услуги; отговаряне на запитвания от общ характер и насочване въпросите по компетентност; разясняване на изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, сигналът или предложението; приемане на заявления и регистриране на устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация; проверяване пълнотата на документацията за всяка административна услуга; даване информация за хода на работата по преписката; осъществяване връзката с останалите административни звена по повод осъществяване на административното обслужване; предоставяне на исканите документи по заявените услуги; попълване на Административния регистър.

През 2024 година в административно-информационната система на РДГ Велико Търново са регистрирани и обработени общо 15 323 преписки, от които: 5 777 писма, 809 горскостопански програми, 52 план-извлечения, 742 заявления, 250 заповеди по дейността, 314 уведомления, 510 разпореждания, 66 сигнала, 60 жалби, 7 заявления за достъп до обществена информация и др. Дейността е извършена качествено, в срок и с внимание към заявителите на услугите.

II. Основни методи за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги

В Регионална дирекция по горите – Велико Търново са осигурени следните методи и

начини за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

1. кутия за мнения и коментари, поставена пред входа на Центъра за административно обслужване в сградата на РДГ Велико Търново;
2. телефони, публикувани на интернет страницата на РДГ Велико Търново;
3. анкетна карта, до която потребителите на административни услуги имат свободен достъп в звеното за административно обслужване;
4. възможност за подаване на сигнали, жалби, предложения и мнения във връзка с качеството на административното обслужване по поща, чрез куриерска служба, електронна поща или лично в ЦАО.

II. Цели и период на анкетиране

Проучването е проведено в периода от 01.01.2024 г. до 31.12.2024 г. под формата на анкетни карти. Целта му е да се проучи и обобщи качеството на обслужване на гражданите в ролята им на потребители на административни услуги и да се съберат конкретни предложения на потребителите на услуги за административното обслужване с цел повишаване на удовлетвореността.

III. Насоченост

Проучването е насочено към всички потребители на административни услуги в РДГ – физически и юридически лица.

IV. Начин на провеждане на проучването

През периода от 01.01.2024 г. до 31.12.2024 г. потребителите на административни услуги, предоставяни от РДГ, са осъществили обратна връзка относно административното обслужване чрез различни средства, както следва:

1. Пощенска кутия за сигнали, намираща се в административната сграда на РДГ В. Търново – няма постъпили документи, свързани с административното обслужване;
2. Сигнали, жалби, предложения и мнения във връзка с качеството на административното обслужване, осъществено в РДГ В. Търново – подадени по поща, електронна поща или лично – няма постъпили;
3. Анкетна карта – разпространява се на хартиен носител. Анкетните карти са изготвени така, че да отнема възможно най-малко време за попълване, но да дава реална представа за мнението и нагласите на потребителите на административни услуги. През отчетния период са попълнени 24 бр. анкетни карти.

IV. Брой анкетиращи лица

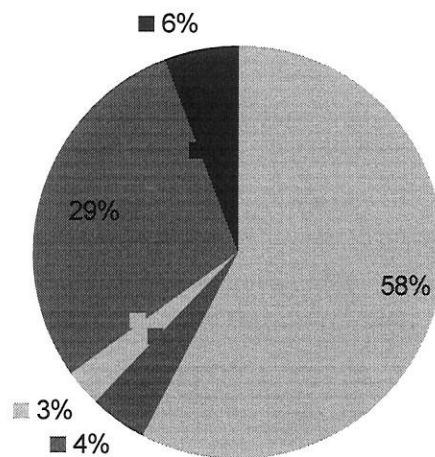
В настоящото проучване са участвали 24 лица, ползвали административни услуги в РДГ В. Търново, като са попълнили анкетни карти.

V. Резултати от анкетното проучване и анализ на получените резултати

24 потребители на административни услуги са пожелали да изразят позиция относно административното обслужване, осъществявано в РДГ, въпреки че ежедневно административни услуги заявяват и ползват десетки потребители и достъпът до средствата за обратна връзка е свободен.

От направеното проучване става ясно, че 41,67 % от потребителите на административни услуги не заявяват инцидентно такива, а ползват редовно услугите на администрацията. 58,33 % от анкетираните лица са заявили, че са много доволни, а 41,67 % - доволни от бързината на обслужване в центъра за административно обслужване. Анкетираните споделят, че служителят в центъра за административно обслужване е винаги любезен и учтив. Предоставената от РДГ В. Търново възможност за използване на различни канали за достъп до административните услуги също е оценена много добре. 50 % от анкетираните заявяват, че успяват лесно и безпрепятствено да се ориентират в сайта на РДГ. 70,83 % от анкетираните лица са заявили, че са напълно удовлетворени от сроковете, в които е предоставена услугата.

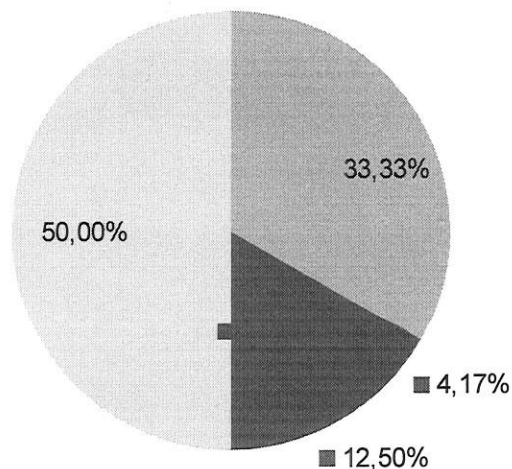
Процент потребители, изразили удовлетвореност от административното обслужване



- Висока и средна удовлетвореност
- Частична удовлетвореност
- Недоволни от цената на услугата
- Трудно откриват информацията на интернет страницата
- Неотговорили

33,33 % от потребителите на административни услуги, попълнили анкетните карти, са на мнение, че в областта „достъп до информация“ обслужването може да бъде подобрено.

Области за подобрене на адм. обслужване



- Достъп до информация
- Качество на информацията
- Друго
- Неотговорили

От направеното проучване сред потребителите на административните услуги за 2024 година е видно, че в РДГ В. Търново е създадена организация за качествено и коректно административно обслужване. През 2025 година РДГ Велико Търново ще продължи да работи в посока подобряване на административното обслужване и насърчаване на потребителите на административни услуги да предоставят своите мнения и препоръки за оптимизиране работата на дирекцията.

15.01.2025 г.