

## ДОКЛАД

### ОТНОСНО: ПРОУЧВАНЕ И ИЗМЕРВАНЕ УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ ПРЕДЛАГАНОТО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ- ВЕЛИКО ТЪРНОВО

Настоящият доклад е изготвен в изпълнение на изискванията на чл. 24, ал. 8 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 / РДГ /.

#### I. ЦЕЛИ И ПЕРИОД НА АНКЕТИРАНЕ

Проучването е проведено в периода от 1 януари до 31 декември 2021 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.

#### II. НАСОЧЕНОСТ

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

#### III. НАЧИН НА ПРОВЕЖДАНЕ НА ПРОУЧВАНЕТО

Относно измерването на удовлетвореността на потребителите на административните услуги са използвани различни средства за събиране на информация за обратна връзка, като поставената в административната сграда на РДГ пощенска кутия за предложения и сигнали за служителите, обслужващи гражданите, анкетни карти и изразяване на мнения, предложения или забележки.

През периода от 01.01.2021 г. до 31.12.2021 г. потребителите на административни услуги, предоставяни от РДГ, са осъществили обратна връзка относно административното обслужване чрез различните средства, както следва:

1. Пощенска кутия за сигнали, намираща се в административната сграда на РДГ - няма постъпили документи, свързани с административното обслужване.
2. Сигнали, жалби, предложения и мнения във връзка с качеството на административното обслужване, осъществено в РДГ – подадени по пощата, факс, 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 хората. През отчетния период са намерени 16 анкетни карти.

IV. БРОЙ АНКЕТИРАНИ ЛИЦА В настоящото проучване са участвали 16 лица, ползвали услуги на РДГ, като са попълнили анкетни карти.

#### V. РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТНОТО ПРОУЧВАНЕ И АНАЛИЗ НА ПОЛУЧЕНИТЕ РЕЗУЛТАТИ

Факт е, че едва 16-ма потребители на административни услуги са пожелали да изразят позиция относно административното обслужване, осъществявано в РДГ, въпреки че ежедневно в Дирекцията административни услуги заявяват и ползват десетки потребители и достъпът до средствата за обратна връзка е свободен.

От направеното проучване става ясно, че половината от потребителите на административни услуги не заявяват инцидентно такива, а напротив ползват се редовно от услугите на администрацията. 56 % от анкетираните лица са заявили, че са „много доволни”, а 44 %- „доволни” от бързината на обслужване в деловодството на РДГ, което означава, че определеният служител, работещ в това звено изпълнява много добре поставените му задачи, което от своя страна улеснява извършването на административното обслужване. Анкетираните споделят, че служителят е винаги любезен и учтив. Предоставената от РДГ възможност за използване на различни канали за достъп до административните услуги също е оценена доста добре. В сравнение с 2020 г. по-голяма част от анкетираните заявяват, че успяват лесно и безпрепятствено да се ориентират в сайта на РДГ. 69 % от анкетираните лица са заявили, че са напълно удовлетворени от сроковете, в които е предоставена услугата. Потребителите на административни услуги, попълнили анкетните карти, са на мнение, че в областта „достъп до информация” обслужването може да бъде подобро.

От направеното проучване на потребителите на административни услуги за периода през 2021 г. е видно, че в РДГ е създадена организация за качествено и коректно административно обслужване на граждани. През 2022 г. РДГ 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.

Директор РДГ:

/ инж. Н. Николов /

ЦС/АПФРД