

МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО И ХРАНИТЕ
ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ
РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ – ПЛОВДИВ

4000 ПЛОВДИВ, бул. "Санкт Петербург" 57

Директор: 032/27 50 70
Гл. счетоводител: 032/27 50 73
Факс: 032/64 33 38

Рег.№ РДГ10-1558/14.02.2024г.

ГОДИШЕН ДОКЛАД

ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ ПРЕЗ 2023 г.

Регионална дирекция по горите /РДГ/-Пловдив поставя като един от приоритетите в работата си удовлетвореността на физически и юридически лица от административното обслужване. В изпълнение на чл. 24 от Наредбата за административното обслужване е изготвен и настоящия Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в РДГ - Пловдив през 2023 г.

I. Обща информация относно административното обслужване в РДГ - Пловдив:

1. Административното обслужване на физически и юридически лица в РДГ - Пловдив се осъществява при спазване на принципа „обслужване на едно гише“. Функциите на т.нар. „фронт офис“ се изпълняват от служител от дирекция „Административно-правни и финансово-ресурсни дейности“.

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 изискванията, на които трябва да отговорят 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.

2. През 2023 г. в деловодната система на РДГ - Пловдив бяха регистрирани общо 10989 преписки (около 9 % по-малко от 2022 г.), 13 договора, 413 заповеди по дейността. Обработени са 311 заявления във връзка с извършването на административни услуги (около 11% повече от 2022г.). 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 РДГ - Пловдив 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 административната сграда на РДГ - Пловдив, гр. Пловдив, бул. Санкт Петербург №57;
2. телефони, публикувани на интернет страницата на РДГ - Пловдив;
3. анкетна карта, до която потребителите на административни услуги имат свободен достъп в звеното за административно обслужване, като анонимността на анкетата е допълнителен стимул за потребителите на административни услуги да изразят свободно своето мнение;
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.

III. Резултати от събраната информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги.

Съгласно чл. 24, ал. 5 от Наредбата за административното обслужване проучването и измерването на удовлетвореността се извършва през цялата година.

Проучването е насочено към всички потребители на услуги в РДГ - Пловдив и е на доброволен принцип за участие. Проучването е проведено чрез попълване на анкетни карти от потребителите на услуги на агенцията през 2023 г. Потребителите на административни услуги имат свободен достъп до анкетните карти. Те са достъпни на местата където се извършва административното обслужване – на гишето на РДГ – Пловдив в центъра за административно обслужване, разположен в сградата на РДГ - Пловдив.

През 2023г. са попълнени 10 броя анкетни карти на място в сградата на РДГ – Пловдив.

Средствата за обратна връзка се използват за проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги, като целта е:

- улесняване гражданите и юридическите лица при получаването на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентираният срок;
- подобряване достъпа до административните услуги и повишаване качеството им;
- предоставяне на заинтересованите лица професионална консултация за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга;
- надеждна обратна връзка от клиента и извличане на поука от направените коментари;
- повишаване качеството на крайния продукт при различните административни услуги;
- извършване, измерване и публикуване оценките за удовлетвореност на клиентите;

Проучването е насочено към всички потребители на услуги в РДГ - Пловдив и е на доброволен принцип за участие.

Резултатите са представени в проценти, след извършен анализ на попълнените анкетни карти:

В какво качество ползвате административните услуги ? :

- + Физическо лице – 80 %
- + Търговец 20 %
- + НПО 0%
- + Публичен сектор 0%

Лесно ли открихте информация за интересуващата Ви административна услуга? :

- + Да – 100 %
- + Не - 0 %

От къде получихте информация за административните услуги? :

- + От нормативни документи – 25 %
- + От разговор с наш служител на „Зелен телефон“ - 10 %
- + От нашата интернет страница – 25%
- + От фронт офиса „На едно гише“ – 20%
- + От консултант - 20%

Необходимата Ви информация достъпна и пълна ли е? :

- + Да – 100 %
- + Не - 0 %

Спазват ли се законовите срокове за представянето на заявената от вас услуга? :

- + Да – 90 %
- + Не - 10 %

Кой аспект на нашите услуги не Ви удовлетворява? :

В 7 броя анкетни карти не е отговорено на въпроса.
В 2 броя анкетни карти е посочено „Нелюбезни служители“ .
В 1 брой анкетна карта е посочено „Качество на предоставяната информация – яснота, точност, пълнота“.

Кой аспект на нашите услуги Ви удовлетворява? :

- + Любезно отношение на служителите – 40 %
- + Компетентно отношение на служителите - 40 %
- + Предоставяне на услугите в срок – 10 %
- + Качеството на предоставяната услуга – яснота, точност, пълнота – 10 %
- + Друго, моля опишете – 0 %

Каква е общата Ви оценка за предоставените административни услуги? :

- + Неприемлива – 10 %**
- + Посредствена - 0 %**
- + Удовлетворителна – 40%**
- + Напълно съм доволен – 50%**

РДГ – Пловдив използва и други средства за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

- най-съществена е ролята на изнесения център на тел. 112 към ИАГ. През 2023 г. чрез него в РДГ – Пловдив са постъпили 351 бр. сигнали, относими към горските територии.
- пощенска кутия за сигнали - за периода от 01.01.2023 г. до 31.12.2023 г. чрез този канал не са постъпили сигнали за корупция сред служителите в администрацията;
- сигнали, жалби, предложения и мнения, подадени лично, по поща, електронна поща и др.;

Целта на проучването и измерването на удовлетвореността е повишаване качеството на административното обслужване извършвано от РДГ - Пловдив.

През 2024 г. РДГ - Пловдив ще продължи да търси активно мнението на потребителите на административни услуги и да се съобразява с техните предложения, с цел подобряване нивото на обслужване и повишаване удовлетвореността им. Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса, ще бъдат уведомявани за предприетите действия и за резултатите от тях.

През изминалата година продължи тенденцията потребителите да предпочитат прекия контакт за достъп до услугите. Малка част от потребителите на административни услуги проявяват активност да дават оценка на обслужването, ако изрично не са помолени за това, въпреки че, достъпа до средствата за обратна връзка е лесно достъпен и свободен.

**Директор РДГ: /п/
/инж. Мирослав Димитров/**