



Рег. № РДГ07-2414/29.03.2024 г.

ДОКЛАД

анализ

на удовлетвореността на потребителите от административното
обслужване през 2023 г.

на Регионална дирекция по горите – Кюстендил

Регионална дирекция по горите – Кюстендил (РДГ-Кюстендил) предоставя общо 11 броя административни услуги, като информация за тях е достъпна на интернет страницата на дирекцията: www.kustendil.iag.bg и на Административния регистър, поддържан от Министерски съвет чрез Интегрираната информационна система на държавната администрация.

Съгласно чл. 24 от Наредбата за административното обслужване (НАО) всяка администрация изследва и анализира резултатите от обратната връзка от удовлетвореността на потребителите от административното обслужване, като задължително прилага следните методи:

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. извършване на наблюдения по метода "таен клиент";
4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. анализ на медийни публикации.

I. Анкетно проучване

В РДГ-Кюстендил е утвърдена анкетна карта за проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги. Анкетната карта съдържа малко на брой, кратки и ясни въпроса, чрез които се цели да минимизираме времето за попълването ѝ, а същевременно да ни даде напълно ясна картина за състоянието на административното обслужване. Предлагаме на потребителите на административни услуги различни въпроси, за да поддържаме техния интерес и активност към измерване на удовлетвореността от административното обслужване.

Резюмирайки въпросите в анкетните карти, трябва да посочим, че са използвани открити, закрити въпроси и многовариантни въпроси, с цел по-големи възможности за изразяване на собствено мнение от страна на попълващия анкетата.

Анкетата се предоставя по следните начини:

- на хартиен носител от центъра за административно обслужване в РДГ-Кюстендил чрез поставянето ѝ на достъпни и видни места в служебните помещения, в които се обслужват потребители на административни услуги;
- в електронен формат на интернет страницата на РДГ-Кюстендил, като приложение №5 към Харта на Клиента.

В помещенията за административно обслужване е поставена кутия, в която могат да се подават попълнени анкети и да се подават мнения, препоръки и предложения. Създадена е възможност за подаване и онлайн.

От анализа на попълнените за 2023 г. Анкетни карти се дава възможност да се установи нивото на удовлетвореност на гражданите от отношението, което демонстрират служителите на РДГ; Впечатление върху професионалната подготовка на служителите; Достъпност до информация.

Анализът на обратната връзка, получена чрез попълването на анкетата, е следният:

1. Досега използвали ли сте услугите на нашата администрация?

Да – 95 % Не – 5 %

2. Лесно ли открихте информация за интересуващата Ви административна услуга?

Да – 85 % Не – 15 %

3. Необходимата Ви информация достъпна и пълна ли е?

Да – 90 % Не – 10 %

Ако сте отговорили с „НЕ“, моля да посочите какво бихме могли да подобрим с цел предоставяната информация да стане по-достъпна и пълна за Вас:

На две от анкетните карти са предложили интерактивен сайт с допълнителни функционалности, останалите предпочитат образци на документи и извадки от нормативни документи на хартия, достъпни в центъра за административно обслужване на регионалната дирекция.

4. Спазват ли се законовите срокове за предоставянето на заявената от вас услуга?

Да – 100 % Не – 0 %

5. Кой аспект от обслужването, смятате че се нуждае най-много от подобрене?

Достъп до информация Качеството на предоставяната информация – 6 %

Отношението на служителите към Вас Друго - няма нужда от подобрене – 94 %
Моля опишете

6. Кой аспект на нашите услуги Ви удовлетворява:

Любезно отношение на служителите – 50 % Компетентно отношение на служителите – 10 %

Предоставяне на услугите в срок – 27 %

Качеството на предоставяната информация – яснота, точност, пълнота – 13 %

Друго. Моля, опишете: - няма

7. Каква е общата Ви оценка за предоставяните административни услуги?

Напълно съм доволен – 90 % Посредствена

Удовлетворителна – 10 % Неприемлива

Моля да посочите какво според Вас е необходимо да се подобри в предоставяните от нас услуги: Потребителите на административни услуги желаят да разполагат с готови

образци-бланки на документи, в които от тяхна страна да е необходимо попълването само на основни данни и реквизити, с цел намаляване на времето на подготовка на документацията и ангажираност на потребителя.

II. Провеждане на консултации със служителите

През 2023 г., регулярно са провеждани срещи и консултации между служители от ЦАО, служители от общата и служители от специализираната администрация с ръководството на РДГ-Кюстендил, на които са обсъждани осъществяването административно обслужване и получените в преки контакти с потребителите - съвети, мнения и препоръки.

III. Извършване на наблюдение по метода „таен клиент“

През 2023 г., проверките се извършиха основно по телефона от директора на РДГ-Кюстендил на обявените телефони за контакт с ЦАО. В резултат на наблюдението се констатира, че служителите в ЦАО спазват стандартите за идентификация при водене на телефонни разговори. Не са установени отклонения и пропуски.

IV. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали.

В РДГ-Кюстендил се използват различни канали за получаване на сигнали, предложения, жалби и похвали. Те са както следва:

1. кутия за мнения и коментари, поставена пред Центъра за административно обслужване в Регионална дирекция по горите Кюстендил на адрес: гр. Кюстендил 2500, бул. "България" № 33
2. телефони, публикувани на интернет страницата на РДГ;
3. анкетна карта, до която потребителите на административни услуги имат свободен достъп в звеното за административно обслужване и на интернет страницата на РДГ-Кюстендил, 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 чрез официалната интернет страница на РДГ Кюстендил

За отчетния период не са получени сигнали, похвали/оплаквания от потребители на административни услуги, касаещи административното обслужване.

V. Медийни публикации

През 2023 г. в РДГ-Кюстендил са провеждани ежедневни прегледи на публикациите в медиите, в контекста на дейността ѝ, като не са установени данни за

негативни такива, свързани с административното обслужване. Медийният анализ на публикациите за дирекцията предоставят възможност за ефективност в развитието на връзките на потребителите на административни услуги с дирекцията.

Изводи

И през следващата година ще продължи да се търси активно мнението на потребителите на административни услуги, да обсъжда техните предложения и съобразява с тях, с цел подобряване нивото на административното обслужване и за повишаване удовлетвореността от предоставяните услуги.

За отчетния период няма постъпили сигнали за предлагане на финансови или материални облаги на служители във връзка с административното обслужване.

С цел доусъвършенстване и непрекъснато подобряване на качеството ще се предприемат:

1. Периодични срещи със служителите на администрацията и представляващите администрацията, с цел подобряване на сročността при изпълнение на задачите.

2. Подобряване на контролната дейност от страна на ръководните служители в РДГ-Кюстендил, касаеща сročността при изпълнение на административните услуги.

3. Провеждане на обучения на служителите от Центъра за административно обслужване по отношение на електронното управление, безхартиения документооборот, компетентност, познаване на нормативна и вътрешно-нормативна база, цена и срокове на услугите, необходими документи

4. Създаване на нови канали за допитване до ползвателите на административни услуги, целящи изграждане на ефективна връзка между потребителите и администрацията.

5. Прецизиране на информацията, свързана с предоставянето на административни услуги, чрез усъвършенстване на официалната интернет страница на РДГ Кюстендил.

През 2023 г. РДГ-Кюстендил ще продължи постоянно да поддържа открит диалог с потребителите на административни услуги с цел повишаване на удовлетвореността, подобряване и усъвършенстване на административното обслужване. Ще продължим да работим за поддържане на добрите практики в обслужването и оптимизиране на процедурите с цел улесняване на гражданите и бизнеса. Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността, ще се уведомяват чрез интернет страницата ни за предприетите действия и за резултатите от тях.

Докладът е изготвен съгласно разпоредбите на чл.24, ал.8 от Наредбата за административно обслужване, докладът се публикува на сайта на РДГ-Кюстендил.