



**МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО И ХРАНИТЕ
ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ
РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ - КЮСТЕНДИЛ**

2500, Кюстендил, бул. „България“ 33, тел. 078/550510, e-mail: rugkustendil@iag.bg

Рег. №

**УТВЪРЖДАВАМ
ДИРЕКТОР:
/ИНЖ.ЗДРАВЧО ТОДОРОВ/**

ДОКЛАД

анализ на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване през 2025 г.
на Регионална дирекция по горите – Кюстендил

Годишният доклад за удовлетвореността на потребителите на административни услуги, в Регионална дирекция по горите – Кюстендил, за периода от 01.01.2025 г. до 31.12.2025 г., се утвърждава, на основание изискването на чл.24, ал.8 (нова - ДВ, бр.9 от 2020г.) от Наредбата за административното обслужване, съгласно която разпоредба, всяка година до 1 април администрациите изготвят годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година.

Регионална дирекция по горите – Кюстендил (РДГ-Кюстендил) поставя като един от приоритетите в работата си удовлетвореността на физически и юридически лица от административното обслужване. 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.

Административното обслужване на физически и юридически лица в РДГ - Кюстендил 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 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.

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 2025 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 – 91 % Не – 9 %

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

- Да – 87 % Не – 13 %

3. Необходимата Ви информация достъпна и пълна ли е?

- Да – 93 % Не – 7 %

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:

Основната част от анкетиранияте предпочитат образци на документи и извадки от нормативни документи на хартия, достъпни в центъра за административно обслужване

на регионалната дирекция, има предложения за интерактивен сайт с допълнителни функционалности.

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 - 2 % Качеството на предоставяната информация – 6 %
 Отношението на служителите към Вас Друго - няма нужда от подобрене – 92 %

Моля опишете

6. Кой аспект на нашите услуги Ви удовлетворява:

- Любезно отношение на служителите – 63 %
 Компетентно отношение на служителите – 13 %
 Предоставяне на услугите в срок – 10 %
 Качеството на предоставяната информация – яснота, точност, пълнота – 14 %
 Друго. Моля, опишете: - няма

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

- Напълно съм доволен – 87 % Посредствена
 Удовлетворителна – 13 % Неприемлива

Моля да посочите какво според Вас е необходимо да се подобри в предоставяните от нас услуги: Потребителите на административни услуги не са пожелали да изразят мнение/позиция под формата на коментари и препоръки относно административното обслужване.

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.

II. Провеждане на консултации със служителите

През 2025 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 осъщественото административно обслужване и получените в преки контакти с потребителите - съвети, мнения и препоръки.

III. Извършване на наблюдение по метода „таен клиент“

През 2025 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 2025 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 2026 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.

Изготвил:
Емилия Иванова