



1.4.2020 г.

X РДГ04-1970 / 01.04.2020

Рег.номер
гр. Варна

ГОДИШЕН ДОКЛАД

ЗА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ПРОУЧВАНЕ И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ - ВАРНА за периода 01.01.2019 г. – 31.12.2019 г.

Регионална дирекция по горите – Варна /РДГ- Варна/ е структура на Изпълнителната агенция по горите за провеждане на държавната политика в областта на горите и ловното стопанство. Регионалната дирекция по горите е подчинена непосредствено на Изпълнителната агенция по горите.

Регионалната дирекция по горите осъществява координация и контрол по изпълнение на дейностите на ДГС и ДЛС, контролира и консултира изпълнението на дейностите в горския фонд - собственост на физически, юридически лица и общини.

Дейността на дирекцията се осъществява на **основата на принципите:** законност; откритост и достъпност; отговорност и отчетност; ефективност; субординация и координация; предвидимост; обективност и безпристрастност. Следвайки тези принципи и нормите, заложиени в Хартата на основните права на Европейския съюз, сме разработили Харта на клиента на Регионална дирекция по горите.

Общата цел е облекчаване и подобряване на административното обслужване на гражданите и бизнеса чрез прилагане на организационния принцип “едно гише”, отчитайки и другите мерки за подобряване на административното обслужване.

Визията на администрацията е от голямо значение за успешното подобряване на административните услуги. Администрациите на изпълнителната власт и другите организации и юридически лица, предоставящи публични услуги, поставят като приоритет в работата си удовлетвореността на обществото от действията им. Те осигуряват предоставянето на качествени услуги по отзивчив, прозрачен и ефективен начин в контекста на по- широката реформа в държавната администрация.

Във връзка с Наредбата за административното обслужване, организациите, предоставящи административни услуги, са длъжни да осигурят различни начини за осъществяване на обратна връзка с потребителите.

Измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги се ръководи от следните цели:

- ✓ Подобряване достъпа до административните услуги и повишаване качеството им;
- ✓ Улесняване гражданите и юридическите лица при получаването на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентирани срокове;

- ✓ 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.

Средствата за обратна връзка се използват и за проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги. Съгласно чл. 24, ал. 5 от Наредбата за административното обслужване, проучването и измерването на удовлетвореността се извършва периодично, но не по-малко от веднъж годишно.

За да отговори на нуждите и очакванията на потребителите и за подобряване на административното обслужване, РДГ - Варна изследва и оповестява тяхната удовлетвореност от предоставените услуги.

Настоящото проучване е насочено към всички потребители на услуги в РДГ - Варна и е на доброволен принцип за участие. Целта на изследването е установяване на:

1. Нивото на удовлетвореност на гражданите във връзка с получаване на информация от дирекцията.
2. Нивото на удовлетвореност на гражданите от сроковете на издаване на съответните документи.
3. Нивото на удовлетвореност от отношението на служителите на РДГ - Варна.

Главната цел на проучването и измерването на удовлетвореността е повишаване качеството на административното обслужване, извършвано от РДГ - Варна.

РДГ - Варна използва различни средства за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

1. Анкетна карта, до която потребителите на административни услуги имат свободен достъп на местата, където се извършва административното обслужване и на интернет страницата на администрацията;
2. Почтенски кутии за сигнали - за периода 01.01.2019 г. – 31.12.2019 г. не са констатирани постъпили сигнали за корупция сред служителите в администрацията;
3. Сигнали, жалби, предложения и мнения, подадени по поща, факс, електронна поща или лично.

През периода 01.01.2019 г. - 31.12.2019 г., потребителите на административни услуги са осъществили обратна връзка относно административното обслужване, чрез попълнени 3 анкетни карти, които са попълнени на място в сградата на РДГ – Варна при получаване на административната услуга.

В попълнените анкети потребителите са дали следните оценки за работата на администрацията, свързана с административното обслужване:

- оценки „Много доволен“ за бързината на обслужване в деловодството на РДГ - Варна;
- служителите са любезни и учтиви;
- оценки „Голяма“ за възможността за използване на различни канали за достъп до административните услуги, предоставяни от РДГ - Варна;
- оценки „Да“ за бързото и лесно намиране на информацията, която е необходима на гражданите и бизнеса;
- оценки „Напълно“ за удовлетвореността на сроковете, в които на бизнеса и гражданите се предоставят необходимите им услуги;
- оценка „Цената ме удовлетворява“ за това, че цената, която се заплаща за административната услуга заслужава стойността си;
- в трите анкети е посочено, че от най-много от подобрене се нуждае аспекта от обслужването, свързан с достъпа до информация, за което ще бъдат взети мерки в най-кратки срокове.

Няма потребител, който да е предлагал финансови или материални облаги на служители, относно подобряване на административното обслужване.

Няма потребител на административни услуги, който да се е възползвал от възможността да напише своето мнение, предложение или препоръка.

Въз основа на получените резултати може да се направят следните изводи за административното обслужване в РДГ - Варна:

1. През 2019 г. 100 % от анкетираните потребители на административни услуги дават положителна оценка за работата в дирекцията.

2. Факт е, че потребителите на административни услуги не проявяват активност да дават оценка на обслужването, ако изрично не са помолени за това, въпреки че достъпа до средствата за обратна връзка е свободен.

3. И през 2019 г. продължава тенденцията потребителите да предпочитат прекия контакт за достъп до услугите.

4. Никой от потребителите не е предлагал финансови или материални облаги на служители във връзка с административното обслужване.

През 2020 г. РДГ - Варна ще продължи да търси активно мнението на потребителите на административни услуги и да се съобразява с техните предложения, с цел подобряване нивото на обслужване. Няма да приключи и поддържането на открит диалог с потребителите, с цел подобряване и усъвършенстване на административното обслужване и повишаване удовлетвореността на потребителите.

РДГ - Варна ще продължава да работи за поддържане на добрите практики в обслужването и за оптимизиране на процедурите с цел улесняване на гражданите. Обратната връзка с гражданите и получените предложения очертават посоката на развитие на административното обслужване в РДГ - Варна.

Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността ще се уведомяват чрез интернет страницата ни за предприетите действия и за резултатите от тях.

1.4.2020 г.

X инж.Тодор Гичев

инж. Тодор Гичев
Директор РДГ Варна
Подписано от: Todor Gichev Gichev

вг/апфрд