



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

1090 София, ул. „Аксаков“ № 14

тел.: 02/ 987-00-52, факс: 02/987-65-92,

e-mail: rdgsofia@iag.bg

**РЕГ.№ 3396/31.03.2020г.**

**У Т В Ъ Р Д И Л: П/**

**/ИНЖ. СТОЯН ТОШЕВ,  
ДИРЕКТОР НА РДГ – СОФИЯ/**

## **Г О Д И Ш Е Н Д О К Л А Д**

**ЗА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ  
УСЛУГИ,**

**В РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ – СОФИЯ,  
ВКЛЮЧВАЩ ПЕРИОДА ОТ 01.01.2019г. ДО 31.12.2019г.**

**правно основание:** чл. 24, ал.8 (нова - ДВ, бр.9 от 2020г.) от Наредбата за административното обслужване (*приета с ПМС № 246/13.09.2006г., Обн. - ДВ, бр. 78 от 26.09.2006г.; посл. изм. и доп., бр. 9 от 31.01.2020г.*)

При изпълнение на задълженията си по чл. 24 от Наредбата за административното обслужване, Регионална дирекция по горите – София /РДГ-София/ се води от изискванията към прилагането на методите за обратна връзка и към изготвяне на годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите, които са предвидени в Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, одобрена с акт на Министерския съвет, предвид осигурените различни начини в РДГ-София за осъществяване на обратна връзка с потребителите. Средствата за обратна връзка се използват и за проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.

Административното обслужване в Регионална дирекция по горите – София, се осъществява съобразно приложимата нормативна уредба, във връзка с Вътрешните правила организация на административното обслужване и на основание принципите залегнали в Хартата на клиента в РДГ-София, приложение към която е Анкетна карта за проучване удовлетвореността на потребителите на административни услуги, при спазване на принципите, както следва:

- равнопоставено отношение към всички потребители;
- осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване;
- координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;
- периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;

- осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги;
- служебно събиране на информация и доказателствени средства;
- осигуряване на различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или в брой.

РДГ-София, осъществява административното обслужване при спазване на принципите за:

1. законност;
2. съразмерност - разумност, добросъвестност и справедливост;
3. служебно начало;
4. истинност;
5. равенство и взаимно уважение;
6. самостоятелност и безпристрастност;
7. бързина и процесуална икономия;
8. достъпност, публичност и прозрачност;
9. последователност и предвидимост;
10. отговорност и отчетност;
11. ефективност;
12. субординация и координация;
13. съпричастност и
14. конфиденциалност.

В РДГ-София са приети следните стандарти по отношение на максималното време за административно обслужване:

1. за отговор на запитвания - 7 дни;
2. за вземане на решение по предложение - 1 месец;
3. за отговор на предложения - 7 дни от постановяване на решението;
4. за препращане на предложение и сигнал до компетентния орган/администрация – 3 дни;
5. за вземане на решение по сигнал – 1 месец;
6. за съобщаване на решение по сигнал – 3 дни от поставяне на решението;
7. човек без уговорена среща трябва да чака, за да бъде приет и изслушан – 20 минути;
8. за отговор на телефонни обаждания за запитвания – 10 минути;
9. за разглеждане на заявление за достъп до обществена информация – 14 дни след датата на регистриране;
10. за препращане на заявление за достъп до обществена информация към компетентен орган – 7 дни;
11. за разглеждане на получена информация – 30 дни от датата на получаване на информацията;
12. за отговор на препоръките, предложенията и сигналите, препратени за разглеждане от омбудсмана – 14 дни.

РДГ-София предоставя следните форми на административно обслужване:

1. разглеждане на заявления, жалби, сигнали и предложения по реда на Административнопроцесуалния кодекс;
2. отговори на запитвания;
3. консултации на място;
4. консултации чрез технически средства (*телефон, ел. поща, интернет*);
5. предоставяне на достъп до обществена информация;
6. издаване на удостоверение за трудов стаж;

7. издаване на удостоверение за осигурителен доход;
8. удостоверяване на подпис и печат върху актове, издавани от директора на РДГ-София.
9. издаване на удостоверения по Закона за горите, Закона за лова и опазване на дивеча и подзаконовите актове по тяхното прилагане.

Регионална дирекция по горите – София използва следните средства за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

- 1) Книги за мнения, препоръки и оплаквания, включително в офисите по градове на Дирекцията в Софийска област, в които се помещават служителите от различните длъжностни нива по ТПО или СПО – „горски инспектор“, Дирекция „Горско стопанство“ на РДГ-София, както и в деловодството в РДГ-София-ЦУ, в гр.София;
- 2) Анкетна карта по утвърден с Хартата на клиента образец, която е налична, както в РДГ-София-ЦУ в гр.София, така и в офисите на Дирекцията по градове в Софийска област;
- 3) Кутия за мнения и препоръки, поставена в сградата на РДГ-София в гр.София, в която се осъществява административното обслужване на потребителите на административните услуги, които се предоставят от администрацията на РДГ-София;
- 4) Сигнали, жалби, предложения и мнения, във връзка с качеството на административното обслужване, осъществявано от РДГ-София, подадени по поща, факс, електронна поща на e-mail: [rdgsofia@iag.bg](mailto:rdgsofia@iag.bg), чрез интернет-страницата на РДГ-София или лично, в сградата на РДГ-София, където се осъществява административно обслужване.

РДГ-София периодично идентифицира основните области за усъвършенстване, като са въведени различни мерки за подобряване достъпа до административните услуги и възможности за облекчаване на обслужването на потребителите, част от които са:

- Ежегодно се планира нуждата от обучения за подобряване на работата и повишаване на квалификацията на работещите в администрацията, пряко свързани с административното обслужване;
- Ежегодно се планира нуждата от обмяна на опит и добри практики с други администрации в структурата на ИАГ или с други институции;
- Ежедневно регистриране на подадените по електронен път заявления;
- Пълно сканиране на всички постъпващи документи в административната информационна система в РДГ-София;
- Други подходящи мерки за подобряване на административното обслужване.

#### **Основни цели:**

- ✓ Подобряване на достъпа до административни услуги и повишаване на качеството им.
- ✓ Улесняване на гражданите и физическите лица, при получаването на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентираният срок.
- ✓ Проучване на оценката на потребителите на административни услуги за административното обслужване в РДГ-София.
- ✓ Събиране на конкретни предложения на потребителите на услуги за административното обслужване, с цел повишаване на удовлетвореността.
- ✓ Анализ на резултатите и оценка на факторите, с цел предприемане на мерки за подобряване на административното обслужване.

#### **Способи на проучването**

Проучването е насочено към всички потребители на административни услуги в

РДГ-София и е с доброволен принцип за участие.

През периода 01.01.2019г. - 31.12.2019г. потребителите на административни услуги, предоставяни от РДГ-София, са осъществили обратна връзка относно административното обслужване чрез различните средства затова, като основно по електронен път и под формата на устна информация за удовлетвореност, както и на коментари и препоръки към административното обслужване.

Анкетни карти по утвърдения образец не са попълвани през коментирания период.

Предложения и мнения, във връзка с качеството на административното обслужване, осъществявано от РДГ-София, подадени по телефон, по ел. електронна поща или лично, в звеното за административно обслужване.

Основните цели на анкетната карта по образец, са установяване нивото на удовлетвореност на потребителите от предоставяните от РДГ-София административни услуги, както и получаване на информация, във вид на коментари и препоръки към административното обслужване. Анкетната карта съдържа закрити въпроси и такива със свободен отговор.

Въпросите, на които следва да отговарят потребителите на административни услуги са следните:

1. Досега използвали ли сте услугите на администрацията на РДГ – София ?
2. Лесно ли се намира информация за административните услуги, които предлага РДГ-София ?
3. Успяхте ли да получите необходимата информация ?
4. Имахте ли нужда от допълнителна информация, за да подготвите запитването си ?
5. Информацията на информационните табла в сградите ползвани от служителите на Регионална дирекция по горите - София е: достъпна, изчерпателна, разбираема ?
6. Каква допълнителна информация бихте желали да се постави на таблата ?
7. Информацията, която получихте от компетентните служители на РДГ-София е: ясна, разбираема, изчерпателна, точна ?
8. Ако въпросът не е бил от компетентните на конкретен служител, към който сте го отправили, бяхте ли насочени към съответния експерт в РДГ-София или компетентната институция ?
9. За колко време бяхте обслужен/а/, с посочване на дадени опции за време ?
10. Успяхте ли да получите необходимата услуга ?
11. Спазват ли се законните срокове за извършване на административната услуга ?
12. Колко пъти Ви се наложи да идвате, за да свършите работата си ?
13. Наложил ли Ви се да предоставяте, при наличие на правно основание, допълнителни документи или данни, за да бъде решен Вашият въпрос ?
14. Как оценявате качеството на обслужване от служителите в администрацията на Регионална дирекция по горите – София ?
15. Удобно ли е за Вас работното време за прием на граждани ?
16. Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрене ? /моля, отбележете само един отговор/ - има дадени 6 опции и възможност за свободен текст.
17. Предложиха ли Ви да ускорите по незаконен начин изпълнението на административната процедура ?
18. Смятате ли, че служителите в администрацията на Регионална дирекция по горите - София са достатъчно добре подготвени специалисти ?
19. Други допълнителни въпроси.

Малка част от потребителите на административни услуги са пожелали да изразят мнение/позиция под формата на коментари и препоръки относно административното обслужване, въпреки, че достъпа до средствата за обратна връзка е свободен, като основната част от потребителите заявяват, че са доволни от административното обслужване.

Изследването не може да претендира за представителност, и трудно може да очертае обща картина за отношението на гражданите относно предоставените им административни услуги от РДГ-София, поради липсата на желание, съответно наличие на попълнени анкетни карти през периода, но поради липсата на подадени нарочни писмени сигнали или жалби от потребители на административни услуги за 2019г., както и на основание и под формата на дадените устни коментари, препоръки или по електронна, или друга поща, може да се посочи, както следва:

### **Изводи**

1) Много добро административно обслужване на потребителите на административни услуги от администрацията на РДГ-София.

2) На въпроси свързани със спазването на срока и периода на изпълнение на дадената услуга всички запитани са дали положителен отговор.

3) Основната част от потребителите, които са изказали мнение посочват, че са доволни от административното обслужване и оценяват положително действията на РДГ-София.

4) Потребителите на административни услуги на РДГ-София имат възможност по всяко време да изразят мнение, дадат препоръка или друго чрез всички възможни канали за обратна връзка (*нарочни книги, кутия за сигнали и препоръки, по телефон, факс, електронна поща или друга поща, чрез интернет-страницата на РДГ-София*), посочени изрично по-горе в доклада.

5) Извършване на заявените услуги, при получаване на помощ от служителите на администрацията при попълване и подаване на документи.

6) Дадени коментари и мнения за много добра професионалната подготовка на служителите в РДГ-София.

7) Основната част от потребителите, които са посочили мнението си, под формата на коментари и препоръки, както и под формата на писмени отговори по електронна поща, че са доволни от отношението на служителите при предоставяне на съответната услуга, срока на изпълнение и качеството на изпълнение.

8) Съобразяване с дадени конкретни предложения и препоръки, за подобряване на дейността по административно обслужване.

Предвид гореизложеното, през 2020г. РДГ-София ще продължи да поддържа открит диалог с потребителите на административни услуги с цел подобряване и усъвършенстване на административното обслужване и повишаване удовлетвореността им от предоставяните административни услуги.

РДГ-Софи ще продължи да набеязва цели за подобряване на административното обслужване и повишаване удовлетвореността на потребителите.

*Годишният доклад за удовлетвореността на потребителите на административни услуги, в Регионална дирекция по горите – София, за периода от 01.01.2019г. до 31.12.2019г., 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.*

*На основание чл.24, ал.8 (нова - ДВ, бр.9 от 2020г.) от Наредбата за административното обслужване, Годишният доклад за удовлетвореността на потребителите на административни услуги, в Регионална дирекция по горите – София, за периода от 01.01.2019г. до 31.12.2019г., да се публикува на интернет-страницата на Регионална дирекция по горите – София.*