



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

гр. Берковица, ул. "Митрополит Кирил" № 13, тел. 0953/80300, факс 0953/80301, e-mail: ruqberkovitca@iag.bg

ОДОБРИЛ НА: 31.03.2025 г.

**ИНЖ. САШКО КАМЕНОВ
ДИРЕКТОР НА РДГ – БЕРКОВИЦА**

ГОДИШЕН ДОКЛАД

**за оценка на удовлетвореността на потребителите за 2024 година,
съгласно чл. 24, ал. 8 от Наредба за административното обслужване**

В изпълнение на чл. 24, ал. 8 от Наредба за административното обслужване и Вътрешните правила за административно обслужване в РДГ - Берковица е изготвен настоящия доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги за предходната календарна година - 2024 година.

Административното обслужване в Регионална дирекция по горите - Берковица, се осъществява съобразно приложимата нормативна уредба, във връзка с Вътрешните правила за организация на административното обслужване и на основание принципите на законност, откритост, достъпност, отговорност и координация в рамките на своята компетентност, залегнали в Хартата на клиента и стандарти за административно обслужване.

За осъществяване на административното обслужване изпълняваме поставените основни цели:

- подобряване на достъпа до предоставяните административни услуги и повишаване на качеството им;
- 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 път и/или чрез ПОС терминал в центъра за административно обслужване /ЦАО/.

В РДГ - Берковица се използват и прилагат следните методи за осъществяване на обратна връзка с потребителите на административни услуги:

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 - извършва се ежедневен мониторинг на сайтове и печатни;
6. осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез "горещ телефон";
7. осигуряване на приемно време за граждани и организации.

Изготвени са формуляри за оценка на удовлетвореността на потребителите - анкетни карти, които са поставени на видно място - ет. 1 и ет. 3 в сградата на РДГ - Берковица. Попълнените анкетни карти се подават чрез кутия за мнения или в ЦАО.

През 2024 година в РДГ - Берковица не са постъпвали жалби, сигнали, предложения и оплаквания относно организацията и осъществяването на административното обслужване.

Посредством използваните методи за осъществяване на обратна връзка се установява следното:

- Качеството на административното обслужване е много добро.
- Не се констатира необходимост от подобряване на административното обслужване.
- Информацията за предоставяните административни услуги е лесно достъпна за потребителите.
- Административното обслужване се осъществява бързо и компетентно от служителите на РДГ - Берковица, в указаните срокове.

Въз основа на направения анализ административното обслужване в РДГ - Берковица се осъществява качествено, компетентно и в изпълнение на нормативните изисквания. Удовлетвореността на потребителите е много добра и не е констатирана необходимост от промяна в организацията на административното обслужване.

Настоящия доклад подлежи на публикуване на интернет страницата на РДГ - Берковица.

Дата: 31.03.2025 г.