



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@iaq.bg

ОДОБРИЛ НА: 30.03.2023 г. . 37,

ИНЖ. САШКО КАМЕНОВ
ДИРЕКТОР НА РДГ – БЕРКОВИЦА

() 2016/679.

ГОДИШЕН ДОКЛАД

**за оценка на удовлетвореността на потребителите за 2022 г., 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 за предходната календарна година - 2022 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.

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 2022 г. 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 в срок до 01.04.2023 година.

Дата: 30.03.2023 г.