



МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО, ХРАНИТЕ И
ГОРИТЕ

ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ

РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ – РУСЕ

гр. Русе, бул. "Скобелев" №7, п.к. 443, тел. централа 082/821 706, факс 082/821 708, e_mail: rugruse@nug.bg



УТВЪРЖДАВАМ:
ДИРЕКТОР НА
РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО
ГОРИТЕ – РУСЕ:

/ИНЖ. О. САВЯНОВ/

ГОДИШЕН ДОКЛАД
ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА
АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ
ПО ГОРИТЕ РУСЕ ПРЕЗ 2019 Г.

Настоящият доклад цели да се анализира информацията относно нагласите на потребителите на административни услуги в Регионална дирекция по горите Русе и да се определи тяхната представа за качеството на предоставяното административно обслужване, мненията и предложенията им. Средствата за обратна връзка се използват и за проучване и измерване удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги и целят подобряване на работата по прилагане на стандартите и следва да се формулират препоръки за подобряване качеството на обслужването.

В Регионална дирекция по горите Русе се използват различни методи за осъществяване на обратна връзка с оглед измерване удовлетвореността от предоставяните административни услуги, както следва :

- Чрез обаждане на тел. 082/821 706 или писмо на факс 082/821 708;
- Чрез писмо посредством лицензиран пощенски оператор на адрес гр. Русе 7000, бул. "Скобелев" №7;

- Чрез изразяване на мнение на e-mail: rugruse@iag.bg

- Чрез изразяване на писмено мнение или коментар за организацията на административното обслужване в РДГ Русе, предложения за подобряването му, пуснати в специално поставена в РДГ Кутия за мнения и коментари.

- Чрез попълване на Анкетна карта за проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, която се предоставя в РДГ.

Методите са утвърдени в Харта на клиента и стандарти за административно обслужване в РДГ Русе и Вътрешни правила за АО в РДГ Русе.

Обратната връзка и измерването удовлетвореността на потребителите на административни услуги има за цел предоставяне на качествени услуги по ефективен и прозрачен начин и се ръководи от следните принципи :

Улесняване на потребителите при получаване на информация за видовете административни услуги и задължителния набор от документи;

Повишаване стандартите при предоставяне на професионална консултация на заинтересованите лица;

Повишаване качеството на предоставяните административни услуги;

Осигуряване на достъпни начини за подаване на информация, сигнали, предложения, мнения и други;

Извличане на поуки от предоставените мнения и предложения.

Проучването е насочено към всички потребители на услуги в РДГ Русе и е на доброволен принцип за участие.

Настоящия доклад е изготвен на основание чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване.

Чрез изброените по – горе методи за обратна връзка с потребители на административни услуги в РДГ Русе през 2019 г. се констатира, че не са постъпвали обаждания, писма, мнения, коментари в специално поставената кутия за тези цели, не са попълвани и анкетни карти от потребители. Изводите са, че не са постъпили сигнали срещу служители във връзка с административното обслужване на граждани и юридически лица. В повечето случаи потребителите на административни услуги не проявяват самоинициатива да дават оценка на обслужването, ако не са помолени за това.

Един от приоритетите в дейността на Регионална дирекция по горите Русе е предоставянето на качествени административни услуги по ефективен прозрачен и отзивчив начин в контекста на разширената реформа в държавната администрация. За повишаване удовлетвореността и нивото на обслужване, както и постигане на ефективно взаимодействие между администрацията на Регионална дирекция по горите Русе и потребителите през 2020 г. ще продължи поддържането на диалог и активното търсене на мнението на потребителите на административни услуги. Получената информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността ще се свеждат до знанието на потребителите на административни услуги по лесен и достъпен начин чрез интернет страницата на дирекцията и информационните табла.