



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 (П)
РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО
ГОРИТЕ – РУСЕ:
/ИНЖ. О. САВЯНОВ/

**ГОДИШЕН ДОКЛАД
ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА
АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ
ПО ГОРИТЕ РУСЕ ПРЕЗ 2020 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 2020 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 2021 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 www.ruse.iag.bg и информационните табла.