



**МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО И ХРАНИТЕ**  
**ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ**  
**РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ – ЛОВЕЧ**  
Ловеч 5500, ул. „Търговска“, № 56, тел. 068/603 823; факс: 068/603 822,  
e-mail: ruglovetch@iag.bg

**X**

рег.№/дата

УТВЪРДИЛ:

21.2.2024 г.

**X** инж. Петър Петров

инж. Петър Петров  
и. д. Директор РДГ - Ловеч  
Signed by: Petar Georgiev Petrov

## ДОКЛАД

**Относно:** оценка на удовлетвореността на потребителите на предлаганото административно обслужване в РДГ Ловеч за 2023 г.

Настоящият доклад цели да се анализира удовлетвореността на потребителите на предлаганото административно обслужване в РДГ Ловеч 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 Ловеч се използват различни методи за осъществяване на обратна връзка, с оглед измерване удовлетвореността от предоставяните административни услуги, както следва :

- Чрез обаждане на тел. 068 603 823 или писмо на факс 068 603 822;
- Чрез писмо **посредством лицензиран** пощенски оператор на адрес: гр. Ловеч, п.к. 5500, ул. „Търговска“ № 56;
- Чрез изразяване на мнение на e-mail: [ruglovetch@iag.bg](mailto:ruglovetch@iag.bg) ;
- Чрез изразяване на писмено мнение или коментар за организацията на административното обслужване в РДГ Ловеч, предложения за подобряването му, пуснати в специално поставена в РДГ Кутия за сигнали, предложения, жалби и похвали;

- Чрез попълване на Анкетна карта за проучване на удовлетвореност на потребителите на административни услуги, които се поставят в Кутия за анкетни листи за удовлетвореност от административно обслужване;

Методите са утвърдени в Харта на клиента и стандарти за административно обслужване в РДГ Ловеч и Вътрешни правила за организация на АО в РДГ и Наръчник за организация на АО по телефона в РДГ Ловеч, утвърдени със Заповед РДГ08-3-236 от 10.06.2022 г.

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 Ловеч 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 Ловеч през 2023 г. се констатира, че не са постъпвали за сигнали, предложения, жалби и похвали 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 административното обслужване, ако не са помолени за това.

Един от приоритетите в дейността на Регионална дирекция по горите Ловеч 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 Ловеч и потребителите през 2024 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 <https://lovech.iag.bg/> и информационните табла.