



Министерство на земеделието и храните  
Изпълнителна агенция по горите  
**ДИРЕКЦИЯ НА ПРИРОДЕН ПАРК „БЪЛГАРКА“**

гр.Габрово, ул. Чардафон №1, тел: 066 80 88 57, e-mail: dppbulgarka@abv.bg ; dppbulgarka@iag.bg

## ГОДИШЕН ДОКЛАД

### за оценка на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване в ДИРЕКЦИЯ НА ПРИРОДЕН ПАРК „БЪЛГАРКА“ гр. Габрово

Настоящият доклад е изготвен в изпълнение на изискванията на чл. 24 от Наредбата за административното обслужване. Проучването е извършено на база анкетни карти, които отразяват мнението на потребителите на административни услуги в ДПП „Българка“.

#### **I. Обща информация относно административното обслужване в Дирекция на природен парк „Българка“:**

Административното обслужване на физически и юридически лица в ДПП се осъществява от служител на дирекцията, определен със заповед на директора на основание чл. 8, ал.2 от НАО. Административните услуги се предоставят при спазване на условието „един вход и един изход“ - предоставяне на информация за административните услуги; отговаряне на запитвания от общ характер и насочване въпросите по компетентност; разясняване на изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, сигналът или предложението; приемане на заявления и регистриране на устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация; проверяване пълнотата на документацията за всяка административна услуга; даване информация за хода на работата по преписката; осъществяване връзката с останалите служители по повод осъществяване на административното обслужване; предоставяне на исканите документи по заявените услуги; попълване на Административния регистър.

През 2023 година в административно-информационната система на ДПП са регистрирани и обработени общо 505 преписки, от които: 233 писма, 84 становище по горскостопански програми и план-извлечения, 1 сигнал, 0 жалби, 0 заявления за достъп до обществена информация и др. Дейността е извършена качествено, в срок и с внимание към заявителите на услугите.

#### **II. Основни методи за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги**

В ДПП „Българка“ са осигурени следните методи и начини за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

1. кутия за мнения и коментари, поставена пред входа на офис-сградата;
2. телефони, публикувани на интернет страницата;
3. анкетна карта, до която потребителите на административни услуги имат свободен достъп в административната сграда;
4. възможност за подаване на сигнали, жалби, предложения и мнения във връзка с качеството на административното обслужване по поща, чрез куриерска служба, електронна поща или лично в административната сграда.

#### **II. Цели и период на анкетиране**

Проучването е проведено в периода от 01.01.2023 г. до 31.12.2023 г. под формата на анкетни карти. Целта му е да се проучи и обобщи качеството на обслужване на гражданите в ролята им

на потребители на административни услуги и да се съберат конкретни предложения на потребителите на услуги за административното обслужване с цел повишаване на удовлетвореността.

### **III. Насоченост**

Проучването е насочено към всички потребители на административни услуги в ДПП - физически и юридически лица.

### **IV. Начин на провеждане на проучването**

През периода от 01.01.2023 г. до 31.12.2023 г. потребителите на административни услуги, предоставяни от ДПП, са осъществили обратна връзка относно административното обслужване чрез различни средства, както следва:

1. Пощенска кутия за сигнали, намираща се пред входа на административната сграда на ДПП „Българка“ - **няма** постъпили документи, свързани с административното обслужване;
2. Сигнали, жалби, предложения и мнения във връзка с качеството на административното обслужване, осъществено в ДПП „Българка“ - подадени по поща, електронна поща или лично – 1 сигнал;
3. Анкетна карта - разпространява се на хартиен носител. Анкетните карти са изготвени така, че да отнема възможно най-малко време за попълване, но да дава реална представа за мнението и нагласите на потребителите на административни услуги. През отчетния период са попълнени 0 бр. анкетни карти.

### **IV. Брой анкетирани лица**

В настоящото проучване не са участвали лица, ползвали административни услуги в ДПП „Българка“, тъй като няма попълнени и подадени анкетни карти.

### **V. Резултати от анкетното проучване и анализ на получените резултати**

Потребители на административни услуги на ДПП „Българка“ на практика са единици и не са пожелали да изразят позиция относно административното обслужване, осъществявано в ДПП, въпреки че достъпът до средствата за обратна връзка е свободен. Предоставени са от ДПП „Българка“ възможности за използване на различни канали за достъп до административните услуги, но потребителите на услуги не са се изразили обратна връзка.

В ДПП „Българка“ е създадена организация за качествено и коректно административно обслужване, като и през 2024 година ще продължи да работи в посока подобряване на административното обслужване и насърчаване на потребителите на административни услуги да предоставят своите мнения и препоръки за оптимизиране работата на дирекцията.