



**МЗХ - ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ
ДИРЕКЦИЯ НА ПРИРОДЕН ПАРК "ПЕРСИНА"**

5930 Белене, ул. „Персин” № 5, тел.: 0658 32684

www.persina.bg; persina@abv.bg

Класификатор на информацията
Ниво 0, TLP - WHITE

**ГОДИШЕН ДОКЛАД
ЗА
ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ НА ДИРЕКЦИЯ НА ПРИРОДЕН
ПАРК „ПЕРСИНА“ ПРЕЗ 2024 г.**

1. УВОД

Настоящият доклад е изготвен и публикуван на интернет страницата на Дирекция на Природен парк „Персина“, съгласно разпоредбите на чл. 24, ал. 6, 7 и 8 от Наредбата за административно обслужване (НАО).

През 2024 г. административното обслужване в ДПП „Персина“ се осъществи в съответствие с изискванията на НАО приета с ПМС №246/2006 г. (нормативни промени с ПМС № 14/2020 г. обн. В ДВ., бр. 9 от 31.01.2020 г.), Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, приета с РМС №246/10.04.2020 и при спазване на принципите, установени със Закона за администрацията и в Административнопроцесуален кодекс (АПК).

Дирекция на Природен парк „Персина“ предоставя общите административни услуги, които се предоставят от всички администрации, вписани в Регистъра на административни услуги, които са:

- № 2134 Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2);
- № 2133 Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП 3);
- № 2 Предоставяне на достъп до обществена информация.

2. Цели

Действията на Дирекция на Природен парк „Персина“ за измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги се ръководят от следните цели:

- подобряване достъпа до административните услуги и повишаване качеството им;
- улесняване на потребителите при получаването на информация за услуги, необходимите заявления по образец и регламентирани срокове;
- предоставяне на заинтересованите лица на професионална консултация за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга;
- въвеждане на механизми за надеждна обратна връзка от потребителите и извличане на поука от направените коментари;
- повишаване качеството на крайния продукт при различните административни услуги;
- извършване, измерване и публикуване оценките за удовлетвореност на потребителите.

Административното обслужване в ДПП „Персина“ се осъществява при оптимално спазване на изискванията и прилагане на принципите на законност, откритост, координация, отговорност, достъпност и гарантиране на основните права чрез:

- вежливост, любезност и отзивчиво отношение;
- равнопоставено отношение към всички потребители;
- конфиденциалност и опазване на личните данни;
- различни форми на достъп до административните услуги и информацията за тях;
- осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги;
- координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересувани от подобряване на административното обслужване в Дирекцията, с оглед осигуряване на еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;
- качество и правомерност на предоставените услуги;
- осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване;
- надеждна обратна връзка;
- създаване и популяризиране на стандарти за качество на административното обслужване;

➤ периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите.

Дейността по административно обслужване е обезпечена комуникационно и информационно, осъществява се в пълен обем. Организация и дейността по осъществяване на административно обслужване на физически и юридически лица се осъществява от служителите на ДПП „Персина“, съобразно функционалната им компетентност.

3. Измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги.

Обществените нагласи и очаквания на потребителите на административни услуги към администрацията при административното обслужване допринася за повишаване на процесите за формиране, изпълнение, мониторинг и устойчиво развитие на управлението.

Получаването на информация от обратна връзка на партньорите и потребителите на услуги, които заявяват или ползват административно обслужване и разработените механизми за обратна връзка са необходимост за подобряване на работните процеси и постигане на отговорност, прозрачност, ефективност и ефикасност, което е ключов момент в действията на Дирекцията за удовлетвореността на потребителите.

4. Методи за обратна връзка, използвани за извършване на оценка на удовлетвореността на потребителите.

Измерването на удовлетвореността на потребителите в Дирекция на Природен парк „Персина“ се осъществява чрез използването на задължителните методи за обратна връзка, посочени в чл. 24, ал. 2 на НАО:

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.

В настоящия доклад се представя информация и конкретни резултати от прилагането на предвидени методи за обратна връзка. През 2024 г. за заявените административни услуги, от потребителите на административни услуги, е събрана обратна информация за удовлетвореността им от предоставените от ДПП „Персина“ административни услуги, чрез анкетни проучвания.

Попълнените анкетни карти са анонимни. Въпросите в анкетната карта са ясно формулирани, както и техните възможни отговори. Анкетната карта съдържа 18 въпроса и поле за препоръки за подобряване на административното обслужване.

Систематизираната и анализирана информация от анкетните карти се представя като резултат от анкетното проучване, както следва:

Поради естеството на предоставяните от ДПП „Персина“ административни услуги, същите се използват рядко, като не се срещат проблеми при получаването им. Административното обслужване в ДПП „Персина“ е с много добро качество и се извършва от компетентни, служители, които разполагат с актуална информация. Административната услуга се предоставя бързо и в срок, като потребителите са информирани своевременно за статуса на заявлението.

Отговорите от анкетните карти за 2024 г. показват удовлетвореност от страна на потребителите на административни услуги от предоставените услуги и информация, както и по отношение на компетентността на служителите.