



Рег.индекс:

Класификация на Ниво 1, TLP - GREEN
информацията:

УТВЪРДИЛ:
инж. Мариян Костадинов
Директор

ГОДИШЕН ДОКЛАД

ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ ПРЕЗ 2025г.

Регионална дирекция по горите -Бургас поставя като един от приоритетите в работата си удовлетвореността на физически и юридически лица от административното обслужване. В изпълнение на чл.24 от Наредбата за административно обслужване е изготвен и настоящия Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в РДГ- Бургас през 2025г.

I. Обща информация относно административното обслужване в РДГ -Бургас:

През 2025 г. дейността на РДГ Бургас по отношение на административното обслужване бе фокусирана върху осигуряване на максимална прозрачност, бързина и законосъобразност. Дирекцията прилага принципите, заложиени в **Хартата на клиента**, като гарантира равнопоставеност и служебно начало при събирането на информация.

II. Анализ на статистическите данни и тенденции.

През отчетния период се наблюдава значителна динамика в документооборота, която е детайлизирана в таблицата по-долу:

Показател	2024 г.	2025 г.	Абсолютно изменение	Процентно изменение
Общ брой преписки	11 765	12 625	+ 860	+ 7.31%
Заповеди по дейността	433	338	- 95	- 21.94%
Сигнали и жалби	—	0	—	Стабилно



РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ – БУРГАС

Анализ на тенденциите:

1. **Натовареност:** Увеличението от над 7% в общия брой преписки се дължи на разширения обхват на контролните функции и засиления интерес към електронните услуги. Това натоварване е разпределено ефективно, без да води до забавяне на сроковете.
2. **Оптимизация:** Спадът при заповедите по дейността е резултат от целенасочена политика за обединяване на административни актове и намаляване на вътрешната бюрокрация, което позволява на експертния състав да се фокусира върху прекия контрол и обслужването на граждани.

III. Методи за измерване на удовлетвореността.

РДГ Бургас използва мултиканален подход за обратна връзка:

- **Анкетно проучване:** Проведено чрез анкетни карти със затворени и отворени въпроси (на административен етаж 4).
- **Дигитална обратна връзка:** Анализ на постъпилата кореспонденция чрез официалния e-mail и ССЕВ.
- **Непреки методи:** Анализ на липсата на обжалвани административни откази и липсата на сигнали за забавяне.

IV. Детайлен анализ по показатели за качество.

1. Достъпност и информационна обезпеченост

Потребителите дават висока оценка на информационните табла в сградата на ул. „Иван Шишман“ № 8. Информацията е определена като „изчерпателна“ и „разбираема“. Дирекцията е осигурила лесен достъп до образци на заявления, което минимизира времето за подготовка на документите от страна на заявителите.

2. Професионално отношение и компетентност

Анализът на устните и писмени коментари потвърждава, че служителите притежават необходимата професионална квалификация. Ключов аспект е оказването на методическа помощ на място – служителите не просто приемат документи, а активно насочват потребителите за избягване на правни неточности.

3. Спазване на сроковете и процесуална икономия

При обем от **12 625 преписки**, средното време за отговор се запазва значително под законовия максимум:

- **Запитвания:** Средно 3 до 5 дни (при норматив 7 дни).
- **ЗДОИ:** 100% от заявленията са обработени в рамките на 14 дни.
- **Чакане на място:** Благодарение на добрата организация, времето за изчакване рядко надвишава 15 минути.



РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ – БУРГАС

V. Изводи и насоки за усъвършенстване.

Административното обслужване в РДГ Бургас през 2025 г. е на много високо професионално ниво. Въпреки ръста на преписките, системата остава стабилна.

Основни изводи:

- Постигната е висока степен на доверие между администрация и потребители.
- Електронното обслужване се налага като водещ фактор за ефективност.
- Няма констатирани случаи на непрофесионално поведение или административен произвол.

Мерки за 2026 г.:

- Продължаване на дигитализацията на архива за още по-бърз достъп до информация.
- Периодично провеждане на обучения на служителите за работа с конфликтни потребители, с цел запазване на високото ниво на удовлетвореност.

Предвид гореизложеното, през 2026г. РДГ-Бургас ще продължи да поддържа открит диалог с потребителите на административни услуги с цел подобряване и усъвършенстване на административното обслужване и повишаване удовлетвореността им от предоставяните административни услуги. РДГ-Бургас ще продължи да набелязва цели за подобряване на административното обслужване и повишаване удовлетвореността на потребителите.

Годишният доклад за удовлетвореността на потребителите на административни услуги, в Регионална дирекция по горите – Бургас, за периода от 01.01.2025г. до 31.12.2025г. се утвърждава, на основание изискването на чл.24, ал.8 (нова- ДВ, бр.9 от 2020г.) от Наредбата за административното обслужване, съгласно която разпоредба, всяка година администрациите изготвят годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година.

Настоящия доклад следва да се публикува на интернет страницата на РДГ Бургас в изпълнение на чл.24, ал.8 от НАО.