



ГОДИШЕН ДОКЛАД

за оценка на удовлетвореността на потребителите на административното обслужване в Дирекция „Национален парк Пирин“ за 2022г.

Проучването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги на Дирекция „Национален парк Пирин“ се провежда в изпълнение чл. 24, ал. 8 от *Наредбата за административното обслужване* (НАО).

Докладът включва информация за организацията, изпълнението и отчитането на дейностите, свързани с удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от Дирекция „Национален парк Пирин“. Потребител на административни услуги е всеки един гражданин или организация, които заявяват и ползват административни услуги чрез извършване на административни действия по подадени заявления, искания, уведомления, сигнали, жалби и др.

Главната цел на проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги е повишаване качеството на административното обслужване, с насоченост към всички потребители. В този процес се спазват изискванията, предвидени в НАО и описани в Харта на клиента, публикувана на интернет страницата на Дирекцията.

Административното обслужване се осъществява от звено за административно обслужване. То се намира на лесно и достъпно място, непосредствено до входа на административната сграда на Дирекцията. До него е осигурен удобен и лесен достъп за хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването. Пред звеното е осигурено подходящо място и пособия за попълване на заявления и изчакване на ред. Пълна информация за административните услуги е налична и в Административния регистър и на интернет страницата на Дирекцията. Издадените документи се предоставят на потребителите, в зависимост от заявения от тях начин за получаване на резултат от услугата - на място в администрацията, чрез лицензиран пощенски оператор, чрез куриерска пратка, в електронна форма и др.

Дирекция „Национален парк Пирин“ си поставя цели за измерване и оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

- предоставяне на еднакъв достъп и равнопоставено отношение към всички потребители на административни услуги в Дирекция „Национален парк Пирин“, независимо от тяхното социално положение, образование, възраст и осигуряване на пълна информация за всяка една услуга – описание, образци за заявяване, необходими документи, срокове за предоставянето и др.;



- надеждна обратна връзка с потребителите на административните услуги, приемане и отчитане на предложенията, мненията и забележки.

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

Измерването на удовлетвореността на потребителите в Дирекция „Национален парк Пирин“ се осъществява по следните начини:

- **Извършване на анкетни проучвания:**

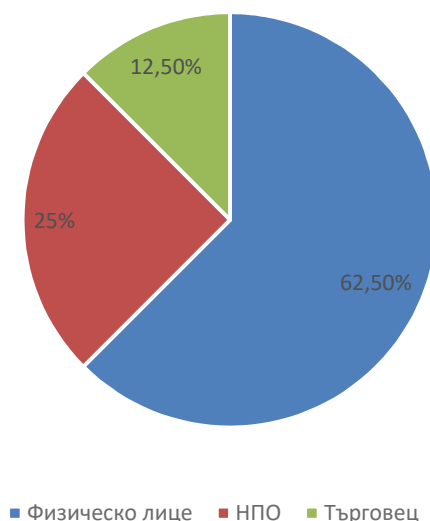
Анкетните проучвания в Дирекцията се провеждат чрез:

1. Попълване на хартиена анкетна карта на място в звеното за административно обслужване;
2. Онлайн анкета, публикувана на интернет страницата на Дирекцията.

През 2022г. потребителите на административни услуги са попълнили 8 броя електронни анкетни карти, получени по електронна поща.

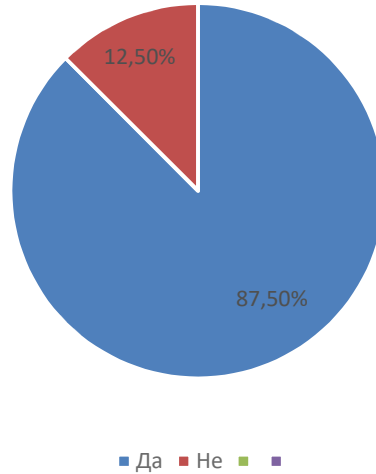
Няма попълнени анкетни карти с негативни коментари и преобладаващата част от оценките са отлични, но не са придружени с конкретна информация за необходими подобрения. Относително малкият брой попълнени анкетни карти не може да даде задълбочена и пълна информация за изследване на цялостната дейност по административното обслужване.

В какво качество ползвате административните услуги?





Лесно ли открихте информация за интересуващата Ви административна услуга?

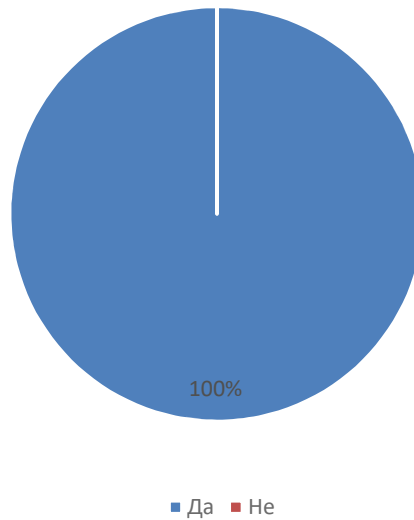


Откъде получихте информация за административните услуги?

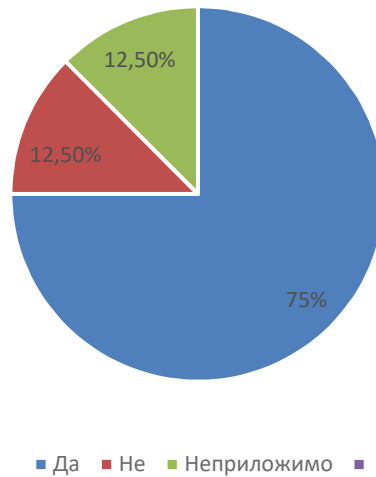




Необходимата Ви информация достъпна и пълна ли е?

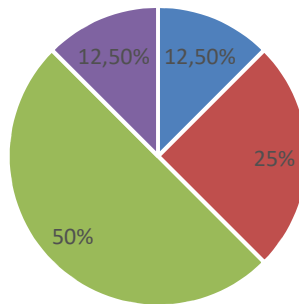


Спазват ли се законовите срокове за предоставянето на заявената от Вас услуга?



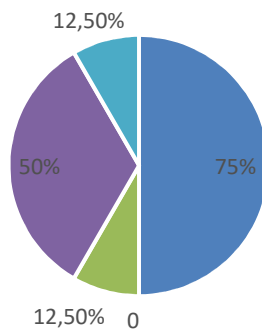


Кой аспект на услугите не Ви удовлетворява?



- Некомпетентни служители
- Качеството на предоставяната информация- яснота, точност, пълнота
- Нито едно от изброените
- Нямам забележка

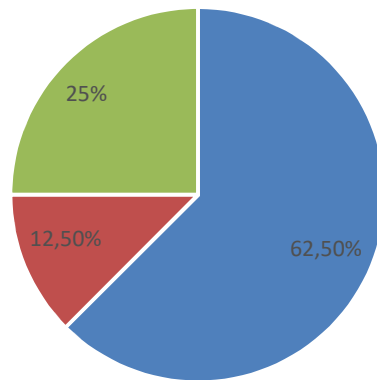
Кой аспект на нашите услуги Ви удовлетворява?



- Любезно отношение на служителите
- Компетентно отношение на служителите
- Предоставяне на услугите в срок
- Качеството на предоставяната услуга- яснота, точност
- Обратна връзка

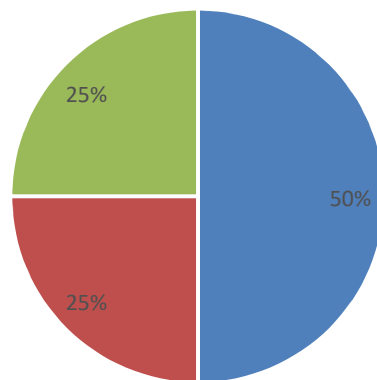


Каква е общата Ви оценка за предоставените административни услуги?



■ Напълно съм доволен ■ Посредствена ■ Удовлетворителна ■ 4-то трим.

Моля да посочите какво според Вас е необходимо да се подобри в предоставените услуги:



■ Напълно съм доволен ■ Всичко е много издържано ■ Доволен съм от услугите ■



- **Провеждане на консултации със служители.**

Консултациите със служителите са метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите. При необходимост, служителите оказват помощ при попълване на образците за заявяване на административните услуги и разяснения относно необходимите документи за предоставяне на услугата.

- **Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали.**

Пред звеното за административно обслужване е осигурена кутия за мнения, сигнали, жалби и оплаквания, с цел запазване анонимността на подателите. През 2022 г. в Дирекция „Национален парк Пирин“ няма постъпили мнения, сигнали, жалби и оплаквания, във връзка с административното обслужване.

- **Анализ на медийни публикации.**

От извършения преглед на медийните публикации през 2022 г. не са открити такива, касаещи административното обслужване в Дирекция „Национален парк Пирин“.

За улеснение на потребителите в секция „Административни услуги“ на началната интернет страница на Дирекция „Национален парк Пирин“ <https://www.pirin.bg/> е даден пълен списък на административните услуги.

С горепосочената информация считаме, че в Дирекция „Национален парк Пирин“ са въведени и се спазват общите стандарти за качество на административното обслужване.

Служителите ни създават атмосфера на добронамереност и съпричастност към въпросите и проблемите на потребителите.

Дата на изготвяне на доклада: **29.03.2023г.**