



## ГОДИШЕН ДОКЛАД

за оценка на удовлетвореността на потребителите на административното обслужване в Дирекция „Национален парк Пирин“ за 2023г.

Проучването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги на Дирекция „Национален парк Пирин“ се провежда в изпълнение на чл. 24, ал. 8 от *Наредбата за административното обслужване* (НАО). Дирекция „Национален парк Пирин“ (ДНП „Пирин“) ежегодно проучва удовлетвореността на потребителите на административни услуги от предлаганото административно обслужване в изпълнение на Наредбата за административното обслужване и Вътрешните правила за организация на административното обслужване в ДНП „Пирин“.

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 заявления 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:**

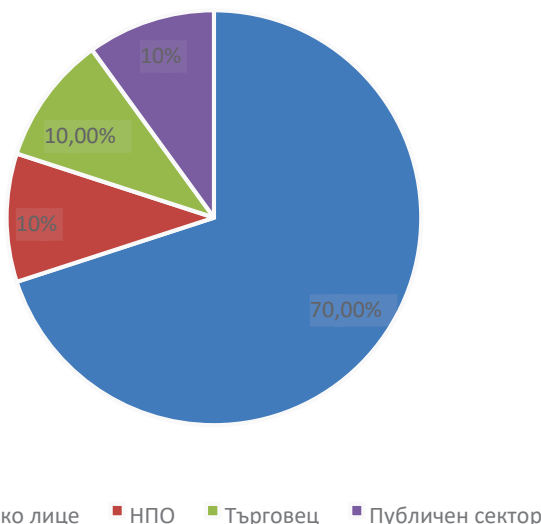
Анкетните проучвания в Дирекцията се провеждат чрез:

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

През 2023г. потребителите на административни услуги са попълнили 3 броя електронни анкетни карти, получени по електронна поща.

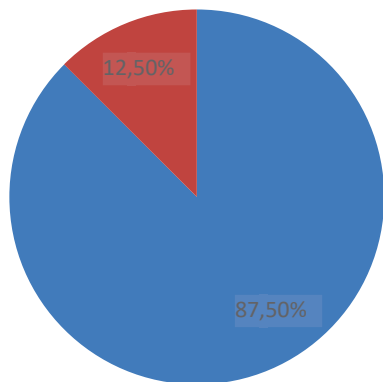
Няма попълнени анкетни карти с негативни коментари и преобладаващата част от оценките са отлични, но не са придружени с конкретна информация за необходими подобрения. Относително малкият брой попълнени анкетни карти не може да даде задълбочена и пълна информация за изследване на цялостната дейност по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

**В какво качество ползвате административните услуги?**



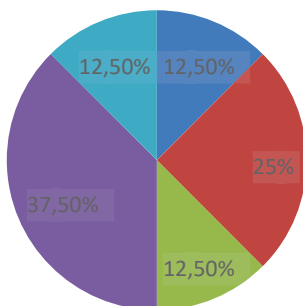


### Лесно ли открихте информация за интересуващата Ви административна услуга?



■ Да ■ Не

### Откъде получихте информация за административните услуги?



■ От нормативни документи

■ От разговор със служител на "Зелен телефон"

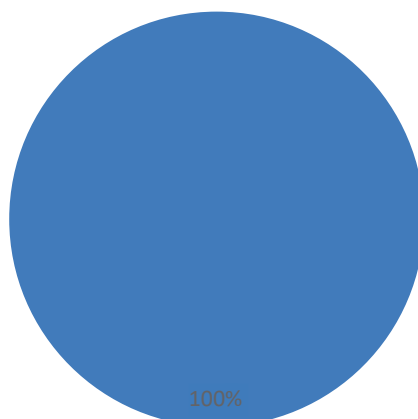
■ От интернет страницата

■ От фронт офиса "Едно гише"

■ От консултант

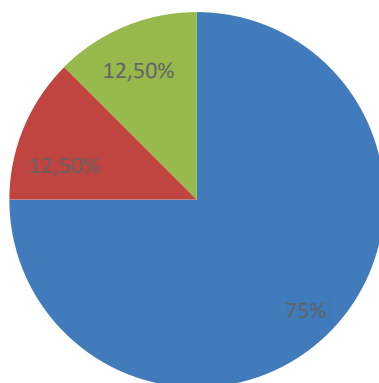


Необходимата Ви информация достъпна и пълна ли е?



■ Да ■ Не

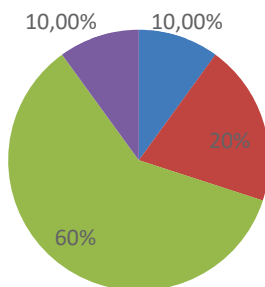
Спазват ли се законовите срокове за предоставянето на заявената от Вас услуга?



■ Да ■ Не ■ Друго

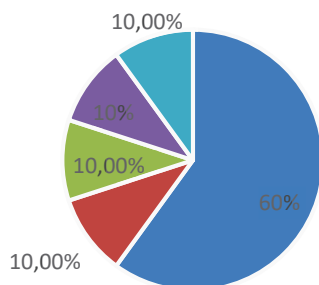


### Кой аспект на услугите не Ви удовлетворява?



- Некомпетентни служители
- Качеството на предоставяната информация- яснота, точност, пълнота
- Нито едно от изброените
- Нелюбезни служители
- Просрочена преписка

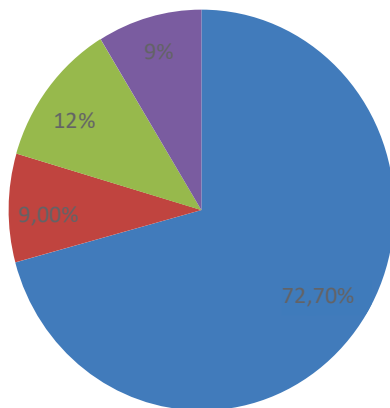
### Кой аспект на нашите услуги Ви удовлетворява?



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



### Каква е общата Ви оценка за предоставените административни услуги?



■ Напълно съм доволен ■ Посредствена ■ Удовлетворителна ■ Неприемлива

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

За отчетния период няма информация за необходими подобрения.



- **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 2023 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 2023 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“ 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. При комуникацията си с потребителите, служителите показват компетентно и любезно отношение, като оказват необходимата помощ и дават пълна и ясна информация на запитванията.

Дата на изготвяне на доклада: **20.03.2024г.**