

ДОКЛАД

ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ГОРСКА СЕМЕКОНТРОЛНА СТАНЦИЯ - СОФИЯ ЗА ПЕРИОДА 01.01.2023 г. – 31.12.2023 г.

Настоящият доклад е изготвен и публикуван на интернет страницата на Горска Семеконтролна Станция – София в изпълнение на нормативните разпореждания на чл. 24, ал. 6, 7 и 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО).

Съгласно НАО, потребител е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административно обслужване чрез заявления/искания за издаване на индивидуални административни актове за предоставяне на административни услуги, за извършване на други административни действия по искания, уведомления и декларации, които са предвидени в нормативен акт, сигнали, предложения, жалби и други и/или които осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.

Получената информация от обратната връзка е анализирана и обсъдена и заедно с резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите и предприетите действия за подобряване на административното обслужване е отразена в настоящия доклад.

Главната цел на проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги е повишаването на качеството на административното обслужване, с насоченост към всички потребители на услуги.

Измерване на удовлетвореността на потребителите.

При прилагане на методите за обратна връзка и при изследване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване в ГСС-София се спазват изискванията, предвидени в НАО и Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, приета с РМС № 246/10.04.2020 г. за одобряване на Ръководство за разработване на Харта на клиента и Методология за измерване на удовлетвореността на потребителите.

Изследването през 2023 г. се планира и проведе в рамките на функционалните задължения на определените за това длъжности лица в ГСС-София.

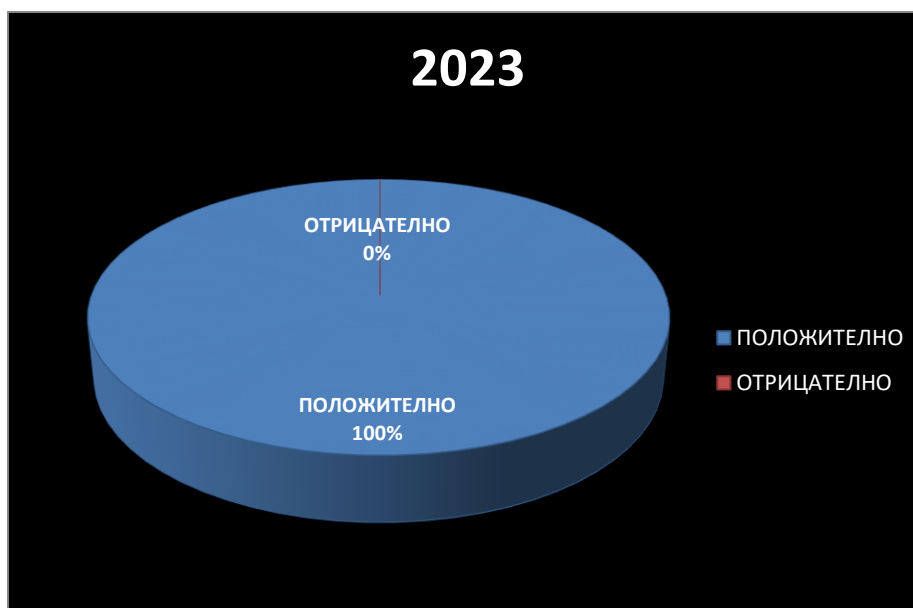
Извършване на анкетни проучвания.

Анкетните проучвания в Горска Семеконтролна Станция - София се провеждат чрез:

1. Попълване на хартиена анкета на място в сградата за административно обслужване на ГСС-София и пускане в нарочно определена и обозначена за това кутия - за 2023 г. – 7 броя;
2. Телефонна анкета с аналогично съдържание, за 2023 г. са извършени 14 броя анкетни проучвания;
3. Отразяване на мнение в книгата за предложения, похвали и оплаквания в Горска Семеконтролна Станция - София – 5 броя похвали.

В книгата за мнения, оплаквания и препоръки за 2023 г. са отразени 5 броя похвали към служителите на Горска Семеконтролна Станция - София. След извършен анализ се установи, че потребителите/клиентите на административните услуги, които са отразили своите мнения, са изключително доволни от обслужването в ГСС, като основно използват думите «бързо, учтиво и своевременно обслужване», «професионално и компетентно отношение», «бързо, професионално и мило обслужване».

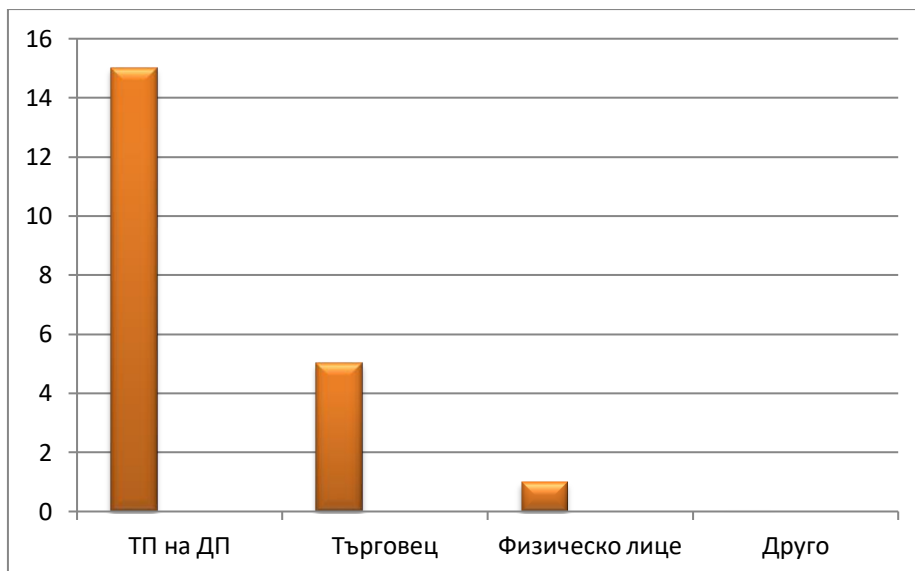
На потребителите на административни услуги се предоставя възможност да попълват Анкетна карта на хартия и заедно с телефонното проучване, в Горска Семеконтролна Станция - София, до 31.12.2023 г. са попълнени общо 21 броя анкетни карти. Изводите, които могат да се направят от получените резултати са, че отношението към административното обслужване, предоставяно от Горска Семеконтролна Станция - София, за всички от анкетираните е положително.



Анализът показва, че 86% от попълнените анкетни карти за с отлична оценка, а 14 % от анкетираните клиенти, с много добра от административното обслужване.

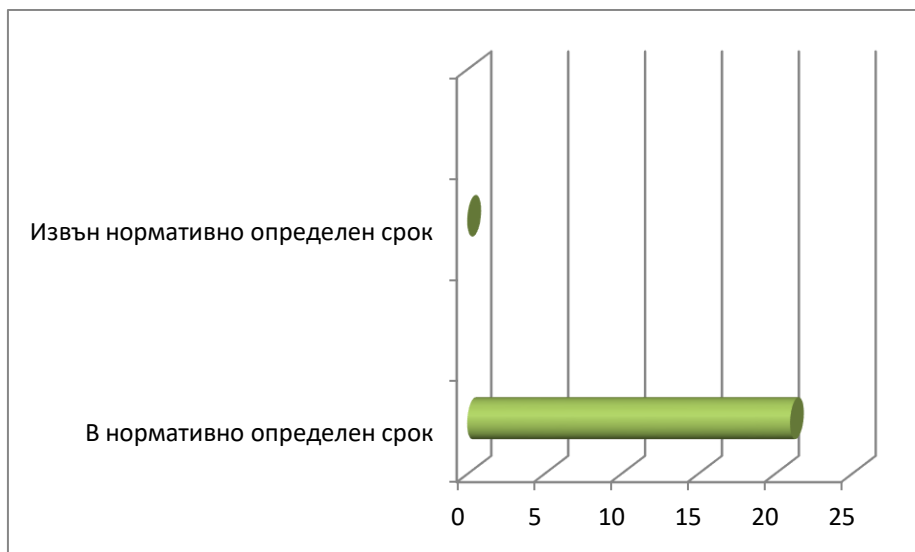
Потребителите са дали оценка за работата на администрацията свързана с административното обслужване, чрез попълване на Анкетна карта както следва:

1. Моля посочете към коя потребителска група принадлежите?



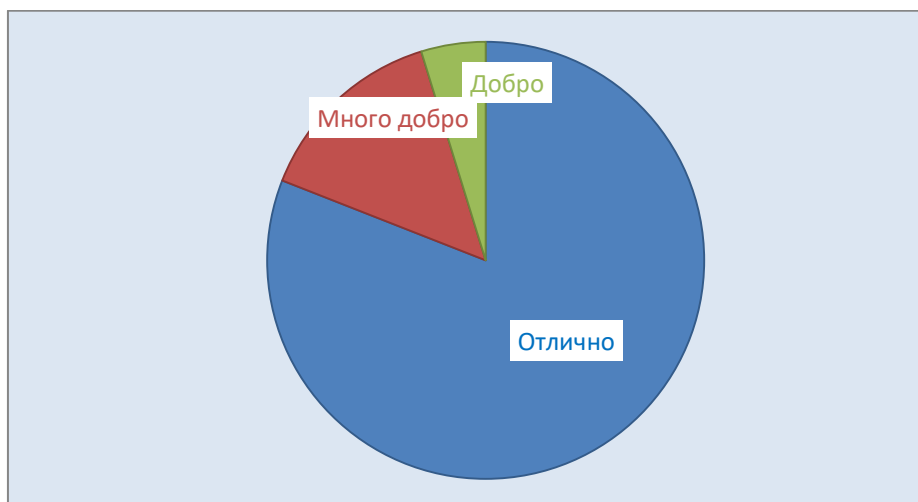
Общо отговори: 21

2. В какъв срок бе изпълнена заявената от Вас административна услуга?



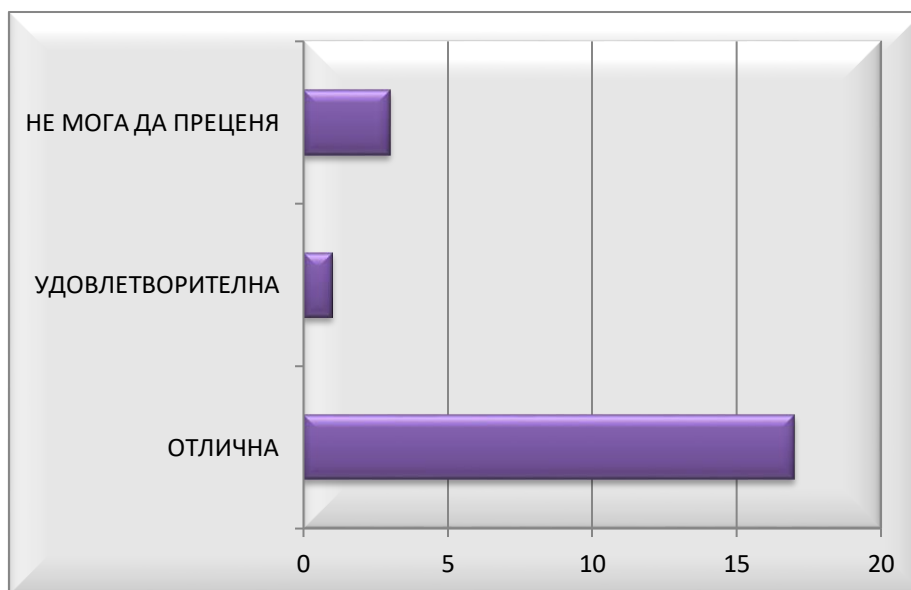
Общо отговори: 21

3. Как оценявате качеството на обслужване от служителите на ГСС-София?



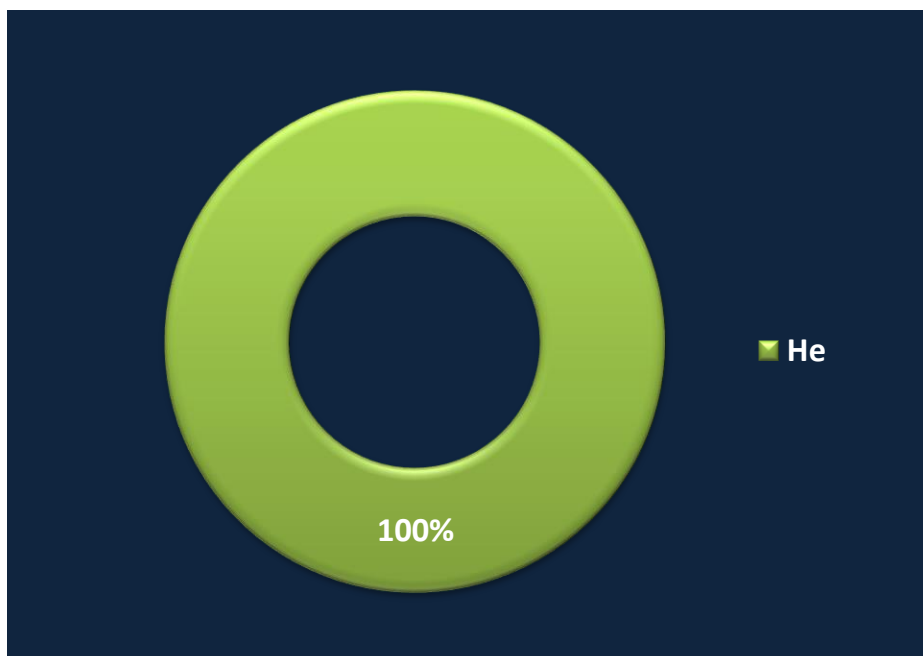
Общо отговори: 21

4. Как оценявате работата и компетентността на служителите от ГСС-София, участващи в предоставянето на административни услуги?



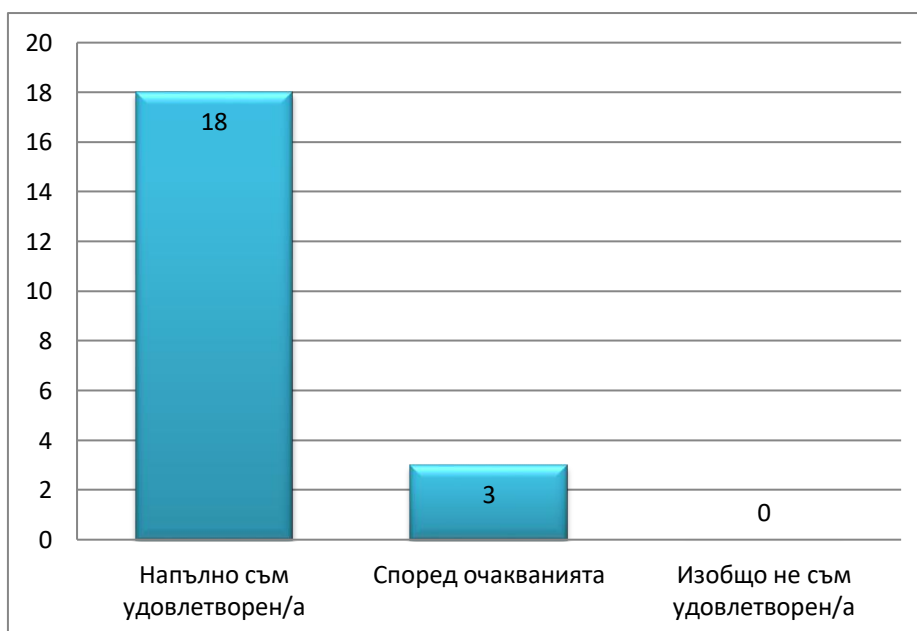
Общо отговори: 21

5. Били си сте свидетел на корупционна проява от страна на служител от администрацията на ГСС-София?



Общо отговори: 21

6. Как бихте оценили удовлетвореността си от предоставянето на административни услуги?



Общо отговори: 21

В резултат на провеждане на текущ анализ на попълнените анкетни карти, както и на получаваната обратна информация от потребителите на административни услуги се проведе неформална среща със служителите предоставящи административни услуги с цел запознаване резултатите от направените проучвания за 2023 година.

Администрацията на Горска Семеконтролна Станция - София непрекъснато работи в посока на подобряване на предлаганото административно обслужване.