



МИНИСТЕРСТВО НА ЗЕМЕДЕЛИЕТО  
ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ

София, бул. “Христо Ботев” №55, п.код 1040, тел. централа 98511199, факс 981 37 36

---

## ГОДИШЕН ДОКЛАД

### ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ ПРЕЗ 2021 г.

Изпълнителна агенция по горите /ИАГ/ 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 административното обслужване е изготвен и настоящия Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в ИАГ през 2021 г.

#### **I. Обща информация относно административното обслужване в Изпълнителна агенция по горите:**

1. Административното обслужване на физически и юридически лица в ИАГ се осъществява при спазване на принципа „обслужване на едно гише”. Функциите на т.нар. „фронт офис” се изпълняват от служителите в отдел „Човешки ресурси и административно обслужване”, дирекция „Правно – административни дейности“. Административните услуги се предоставят при спазване на условието „един вход и един изход” – предоставяне на информация за административните услуги; отговаряне на запитвания от общ характер и насочване въпросите по компетентност; разясняване изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, сигналът или предложението; приемане на заявления и регистриране на устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация; проверяване пълнотата на документацията за всяка административна услуга; даване информация за хода на работата по преписката; осъществяване връзката с останалите административни звена по повод осъществяване на административното обслужване; предоставяне на исканите документи по заявените услуги; попълване на Административния регистър.

През последните две години с цел да се ограничи събирането на хора и във връзка с епидемично разпространение на COVID-19, беше разширена възможността за подаване на заявления, сигнали, предложения, жалби и документи по електронен път на адрес: [iag@iag.bg](mailto:iag@iag.bg) , като информация може да се открие и на интернет страницата на ИАГ на адрес: <http://www.iag.bg> .

2. През 2021 г. в деловодната система на ИАГ бяха регистрирани общо 32 006 преписки (близо 10 % повече от 2020 г.), 197 договора, 1158 заповеди, 33 служебни бележки и пълномощни и други. Обработени са 2 316 заявления във връзка с

извършването на административни услуги, 278 сигнала и 368 предложения. Дейността е извършена качествено, в срок и с внимание към заявителите на услугите. Подробна специализирана информация може да бъде открита в публикуваният Годишния доклад за дейността на ИАГ на интернет страницата на агенцията на адрес - <http://www.iag.bg/docs/lang/1/cat/4/index> .

## **II. Основни методи за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги.**

В Изпълнителна агенция по горите са осигурени следните методи и начини за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

1. кутия за мнения и коментари, поставена пред входа на Центъра за административно обслужване в Министерството на земеделието /МЗ/, гр. София, бул. Хр. Ботев №55;

2. телефони, публикувани на интернет страницата на ИАГ;

3. анкетна карта, до която потребителите на административни услуги имат свободен достъп в звеното за административно обслужване и на интернет страницата на агенцията, като анонимността на анкетата е допълнителен стимул за потребителите на административни услуги да изразят свободно своето мнение;

4. възможност за подаване на сигнали, жалби, предложения и мнения във връзка с качеството на административното обслужване по поща, чрез куриерска служба, факс, електронна поща или лично в ЦАО.

## **III. Резултати от събраната информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги.**

Съгласно чл. 24, ал. 5 от Наредбата за административното обслужване проучването и измерването на удовлетвореността се извършва през цялата година. Проучването е насочено към всички потребители на услуги в агенцията по горите и е на доброволен принцип за участие. Проучването е проведено чрез попълване на анкетни карти от потребителите на услуги на агенцията през 2021 г. Потребителите на административни услуги имат свободен достъп до анкетните карти. Те са достъпни на местата където се извършва административното обслужване – на гишето на ИАГ в центъра за административно обслужване в приемната на МЗ, разположена в сградата на Министерство на земеделието, храните и горите, , както и на интернет - сайта.

Събраните анкетните карти са общо 32 бр. , попълнени на място в сградата на ИАГ.

Средствата за обратна връзка се използват за проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги, като целта е:

➤ улесняване гражданите и юридическите лица при получаването на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентиранияте срокове;

- подобряване достъпа до административните услуги и повишаване качеството им;
- предоставяне на заинтересованите лица професионална консултация за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга;
- надеждна обратна връзка от клиента и извличане на поука от направените коментари;
- повишаване качеството на крайния продукт при различните административни услуги;
- извършване, измерване и публикуване оценките за удовлетвореност на клиентите.

Проучването е насочено към всички потребители на услуги в ИАГ и е на доброволен принцип за участие.

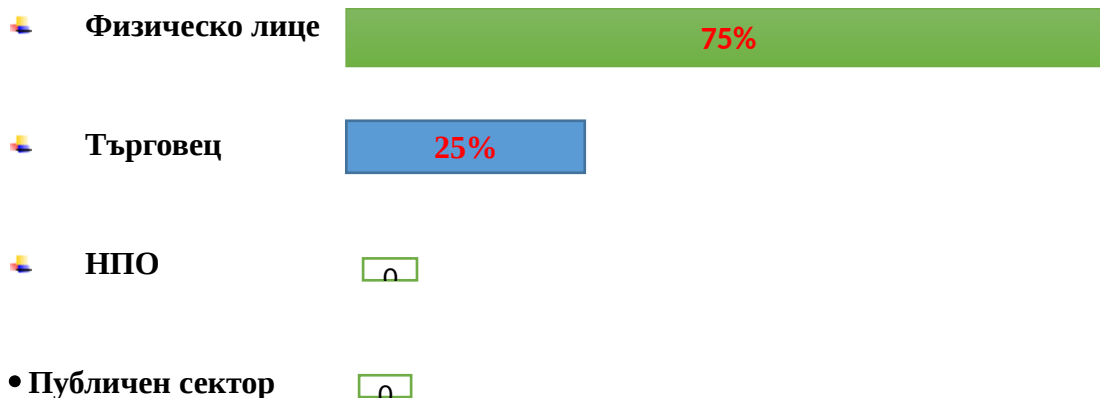
ИАГ използва и други средства за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

- най-съществена е ролята на изнесения център на тел. 112 към ИАГ. През 2021 г. чрез него са постъпили 6 539 бр. сигнали, относими към горските територии, като 2 728 бр. от тях са препратени по компетентност към други институции. Осъществени са 3 811 бр. проверки на място от служители по горите в Регионалните дирекции по горите и шестте Държавни предприятия. През 2021 г. отговори са изготвени на 4 495 бр. сигнала (в бройката се включват и част от отговорите на сигнали, постъпили през 2020 г).
- пощенски кутии за сигнали - за периода от 01.01.2021 г. до 31.12.2021 г. чрез този канал не са постъпили сигнали за корупция сред служителите в администрацията;
- сигнали, жалби, предложения и мнения, подадени лично, по поща, факс, електронна поща и др.;

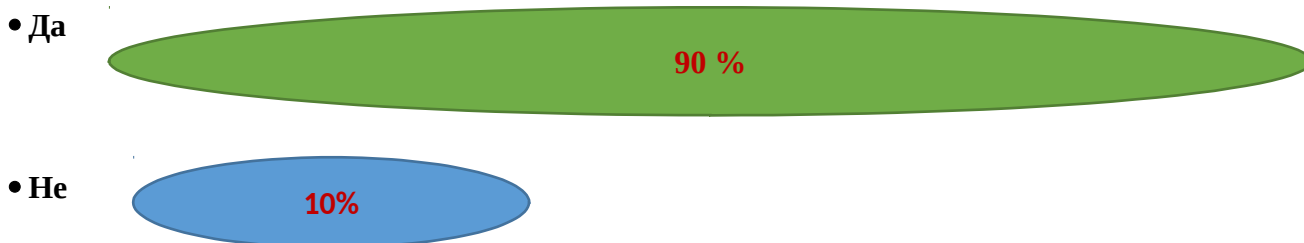
Целта на проучването и измерването на удовлетвореността е повишаване качеството на административното обслужване извършвано от агенцията.

Резултатите са представени в графики, след извършен анализ на попълнените анкетни карти:

**В какво качество ползвате административните услуги :**



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



**От къде получихте информация за административните услуги?**

• От нормативни документи

20%

• От разговор с наш служител на „Зелен телефон“

20%

• От нашата интернет страница

50%

• От фронт офиса на ИАГ „На едно гише“

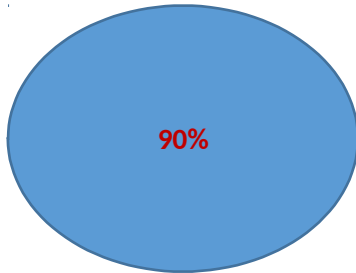
10%

- От консултант

\_\_\_\_\_

Необходимата Ви информация достъпна и пълна ли е?

Да

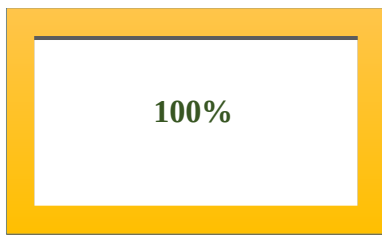


Не



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

Да



Не



Кой аспект на нашите услуги не Ви удовлетворява

- Некомпетентни служители
- Нелюбезни служители
- Качеството на предоставяната информация – яснота, точност, пълнота
- Просрочена преписка
- Друго. Моля опишете - В 3 от анкетната карта е попълнено „нямат забележки“

100 %

### Кой аспект на нашите услуги Ви удовлетворява

- Любезно отношение на служителите 50%
- Компетентното отношение на служителите 20%
- Предоставяне на услугите в срок 20%
- Качеството на предоставяната информация – яснота, точност, пълнота 10%
- Друго. Моля опишете

### Какъв начин на плащане бихте предпочели?

По банков път

80 %

Чрез ПОС терминал

20%

**На въпрос: Каква е общата Ви оценка за предоставените административни услуги? – 80% са отговорили - Напълно доволен съм“, а 20% от анкетираните – Удовлетворително.**

През 2022 г. ИАГ ще продължи да търси активно мнението на потребителите на административни услуги и да се съобразява с техните предложения, с цел подобряване нивото на обслужване и повишаване удовлетвореността им. Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса, ще бъдат уведомявани за предприетите действия и за резултатите от тях.

През изминалата година продължи тенденцията потребителите да предпочитат прекия контакт за достъп до услугите. Малка част от потребителите на административни услуги проявяват активност да дават оценка на обслужването, ако изрично не са помолени за това, въпреки че, достъпа до средствата за обратна връзка е лесно достъпен и свободен.