



ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ
ДИРЕКЦИЯ НА ПРИРОДЕН ПАРК „ШУМЕНСКО ПЛАТО“

9700 гр. Шумен, общ. Шумен, обл. Шумен, идентификацион 83510.87.4, лесопарк „Кьошкове“; пощ. кутия 29
тел.: 054/ 800-765 ; e-mail: office@shumei.com

ОДОБРИЛ:

ИНЖ. КРАСИМИР ХРИСТОВ

ДИРЕКТОР НА ДПП „ШУМЕНСКО ПЛАТО“

ГОДИШЕН ДОКЛАД

ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ
НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ДПП „ШУМЕНСКО
ПЛАТО“ ПРЕЗ 2024 г.

Настоящия доклад е изготвен на основание чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване.

Годишният доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги в ДПП „Шуменско плато“ цели да се анализира информацията относно нагласите на потребителите на административни услуги в ДПП „Шуменско плато“ и да се определи тяхната представа за качеството на предоставяното административно обслужване, мненията и предложенията им. Средствата за обратна връзка се използват и за проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги и целят подобряване на работата по прилагане на стандартите и следва да се формулират препоръки за подобряване качеството на обслужването.

През 2024 г. в деловодната система на ДПП бяха регистрирани общо 427 преписки, 10 договора, 12 общи заповеди, 9 заповеди за командировка в страната, 9 служебни бележки и пълномощни и други. Дейността е извършена качествено, в срок и с внимание към заявителите на услугите.

В ДПП „Шуменско плато“ се използват 4 различни методи за осъществяване на обратна връзка с оглед измерване удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги, както следва:

- Чрез обаждане на тел. 054/800 765;
- Чрез писмо на адрес гр. Шумен, 9700, Лесопарк „Кьошкове“ п.к. 29;
- Чрез изразяване на мнение на е-мейл: shplato@hotmail.com или dppshumenskoplato@iag.bg
- Чрез попълване на Анкетна карта за проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, която се предоставя в ДПП „Шуменско плато“.

Методите са утвърдени в Харта на клиента и стандарти за административно обслужване в ДПП „Шуменско плато“ и Вътрешни правила за организация на административното обслужване в ДПП „Шуменско плато“.

Обратната връзка и измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги има за цел предоставяне на качествени услуги по ефективен и прозрачен начин и се ръководи от следните принципи:

- > Улесняване на потребителите при получаване на информация за видовете административни услуги и задължителния набор от документи;
- > Повишаване стандартите при предоставяне на професионална консултация на заинтересованите лица;
- > Повишаване качеството на предоставяните административни услуги;
- > Осигуряване на достъпни начини за подаване на информация, сигнали, предложения, мнения и други;
- > Извличане на поуки от предоставените мнения и предложения.

Проучването е насочено към всички потребители на услуги в ДПП „Шуменско плато“ и е на доброволен принцип за участие.

Чрез изброените по - горе методи за обратна връзка с потребители на административни услуги в ДПП „Шуменско плато“ през 2024 г. се констатира, че не са постъпвали обаждания, писма, мнения, коментари и не са попълвани анкетни карти от потребители. Изводите са, че не са постъпили сигнали срещу служители във връзка с административното обслужване на граждани и юридически лица. В повечето случаи потребителите на административни услуги не проявяват самоинициатива да дават оценка на обслужването, ако не са помолени за това.

Един от приоритетите в дейността на ДПП „Шуменско плато“ е предоставянето на качествени административни услуги по ефективен прозрачен и отзивчив начин в контекста на разширената реформа в държавната администрация. За повишаване на удовлетвореността и нивото на обслужване, както и постигане на ефективно взаимодействие между администрацията и потребителите през 2025 г. ДПП „Шуменско плато“ ще продължи поддържането на диалог и активното търсене на мнението на потребителите на административни услуги. Получената информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността ще се свеждат до знанието на потребителите на административни услуги по лесен и достъпен начин чрез интернет страницата на дирекцията www.shumenskoplato.bg и информационното табло.

ИЗГОТВИЛ.....
/С. Колева/