



ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ГОРИТЕ-СОФИЯ
РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПО ГОРИТЕ гр. Смолян
4700 гр. Смолян, ул. "Първи май" № 2, БУЛСТАТ 000615424
тел. 0301/67520, факс 63078, e-mail rugsmolian@iag.bg

Класификатор на информация
Ниво 1 TLP - GREEN

Вх. № РДГ13-1783 / 10.03.2026 г.

ГОДИШЕН ДОКЛАД
ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ
КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ ПРЕЗ 2025 г.

Регионална дирекция по горите гр. Смолян /РДГ-Смолян/ 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 РДГ-Смолян през 2025 г.

I. Обща информация относно административното обслужване в Регионална дирекция по горите гр. Смолян:

1. Административното обслужване на физически и юридически лица в РДГ-Смолян се осъществява от Главен специалист „Деловодител“ в Центъра за административното обслужване /ЦАО/, ет. 1, който е с удобен и лесен достъп за хора с увреждания. Функционирането на ЦАО се осигурява от дирекция „Административно-правна и финансово ресурсна дейност“.

Административните услуги могат да се заявяват и електронно – на електронната поща на РДГ-Смолян - rugsmolian@iag.bg , чрез системата за сигурно електронно връчване, чрез портала за електронни услуги - <https://egov.bg/wps/portal/egov/dostavchitsi%20na%20uslugi/spetsializirani%20teritorialni%20administratsii/regionalna%20direksia%20po%20gorite/uslugi/teritorialna%20administratsia?staId=1281&cP=1>.

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 и служители по повод осъществяване на административното обслужване; предоставяне на исканите документи по заявените услуги.

2. През 2025 г. в деловодната система на РДГ-Смолян са регистрирани общо 8 308 преписки, 21 договора, 494 заповеди, 3 жалби и други. Дейността е извършена качествено, в срок и с внимание към заявителите на услугите.

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

В Регионална дирекция по горите гр. Смолян 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 Центъра за административно обслужване в РДГ-Смолян, гр. Смолян, ул. „Първи май“ № 2, ет. 1 – кутията се проверява ежедневно;

2. телефони;

3. електронна поща;

3. анкетна карта, до която потребителите на административни услуги имат свободен достъп в звеното за административно обслужване, 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.

5. провеждане на консултации със служителите;

6. осигуряване на приемно време за граждани и организации.

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 РДГ-Смолян и е на доброволен принцип за участие. 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 регламентираните 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.

През 2025 година в РДГ-Смолян няма попълнени анкетни карти, не са постъпили жалби, сигнали, предложения и оплаквания относно организацията и осъществяването на административното обслужване, от което може да се направи следния извод:

- административното обслужване в РДГ-Смолян улеснява гражданите и подобрява качеството на услугите си;
- качеството на обслужване е много добро;

- няма необходимост от подобряване на административното обслужване;
- информацията за предоставяните административни услуги е лесно достъпна за потребителите;
- административното обслужване се осъществява бързо и компетентно от служителите на РДГ;
- спазват се сроковете за административното обслужване.

Въз основа на горе изложеното считам, че административното обслужване в РДГ-Смолян се осъществява качествено, компетентно и в стриктно изпълнение на нормативните изисквания.

Удовлетвореността на потребителите на РДГ-Смолян е добра и към момента няма необходимост от промяна на организацията на административното обслужване.