



**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](mailto:rugsmolian@iag.bg)

Вх. № РДГ13- 1642 / 13.03.2025 г.

**ДО ДИРЕКТОРА НА**  
**РДГ - СМОЛЯН**

**ДОКЛАД**

от

Запринка Халачева – гл. експерт „ЧР“

**ОТНОСНО:** Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година в изпълнение на чл. 24 от Наредбата за административното обслужване /НАО/.

**УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН КИСЬОВ,**

В изпълнение на Ваша заповед № РД05-66 от 25.02.2022 г. съм анализираща удовлетвореността на потребителите на РДГ-Смолян за периода 01.01.2024 г. – 31.12.2024 г. и Ви уведомявам следното:

РДГ-Смолян е осигурила методи за осъществяване на обратна връзка с потребителите си, а именно - извършване на анкетни проучвания; провеждане на консултации със служителите; осигуряване на приемно време за граждани и организации; телефон; e\_mail; анализ на сигнали, предложения, жалби, похвали и оплаквания; анализ на медийни публикации.

Изготвени са формуляри за оценка на удовлетвореността на потребителите – Анкетни карти, които са поставени на видно място – ет. 1 в сградата на РДГ и при желание от страна на потребителите може ги попълват и поставят в кутията за мнения или в ЦАО. Кутията се проверява ежедневно.

През 2024 година в РДГ-Смолян няма постъпили жалби, сигнали, предложения и оплаквания относно организацията и осъществяването на административното обслужване.

От попълнените анкетни карти е видно следното:

- Административното обслужване в РДГ-Смолян улеснява гражданите и подобрява качеството на услугите си;
- Качеството на обслужване е оценено като 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 добро и към момента няма необходимост от промяна на организацията на административното обслужване.

Настоящия доклад следва да се публикува на интернет страницата на РДГ-Смолян в срок до 01.04.2025 г. в изпълнение на чл. 24, ал. 8 от НАО.

С уважение,

Запринка Халачева  
Гл. експерт „ЧР“