

ДОКЛАД
ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ГОРСКА СЕМЕКОНТРОЛНА СТАНЦИЯ
- ПЛОВДИВ ЗА ПЕРИОДА 01.01.2025 г. – 31.12.2025 г.

Настоящият доклад е изготвен и публикуван на интернет страницата на Горска Семеконтролна Станция – Пловдив 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-Пловдив 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 2025 г. се планира и проведе в рамките на функционалните задължения на определените за това длъжности лица в ГСС-Пловдив.

Извършване на анкетни проучвания.

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

1. Попълване на хартиена анкета на място в сградата за административно обслужване на ГСС- Пловдив и пускане в нарочно определена и обозначена за това кутия - за 2025 г. – 4 броя;
2. Телефонна анкета с аналогично съдържание, за 2025 г. са извършени 4 броя анкетни проучвания;
3. Отразяване на мнение в книгата за предложения, похвали и оплаквания в Горска Семеконтролна Станция - Пловдив – 3 броя похвали.

Анализ и оценка удовлетвореността на потребителите от административното обслужване

В книгата за мнения, оплаквания и препоръки за 2025 г. са отразени 2 броя похвали към служителите на Горска семеконтролна станция - Пловдив. След извършен анализ се установи, че потребителите/клиентите на административните услуги, които са отразили своите мнения, са 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 - Пловдив, до 31.12.2025 г. са попълнени общо 8 броя анкетни карти.

Изводите, които могат да се направят от получените резултати са, че отношението към административното обслужване, предоставяно от Горска Семеконтролна Станция - Пловдив, за всички от анкетираните е положително.

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 2025 година.

Администрацията на Горска семеконтролна станция - Пловдив непрекъснато работи в посока на подобряване на предлаганото административно обслужване.