



## ГОДИШЕН ДОКЛАД

за

оценка на удовлетвореността на потребителите на административни

услуги през 2020 година



Проучването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги на Регионална инспекция по околната среда и водите – Смолян се провежда в изпълнение чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване. Докладът включва информация за цялостния процес по организация и изпълнение на дейностите, свързани с изследване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги.

Регионална инспекция по околната среда и водите – Смолян предоставя 37 административни услуги. Измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги се ръководи при спазване на принципи и стандарти за качество на административното обслужване.

Измерването и оценката на удовлетвореността на потребителите на административни услуги се ръководи от следните цели:

- подобряване достъпа до административните услуги и повишаване качеството им;
- улесняване на гражданите и юридическите лица при получаването на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентираният срок;
- надеждна обратна връзка от потребителите на административни услуги;



4700 гр. Смолян, ул. "Дичо Петров" № 16, ПК 99, e-mail: [riosv-smolyan@mbox.contact.bg](mailto:riosv-smolyan@mbox.contact.bg), <http://smolyan.riosv.com>; Директор: 0301/60-113,  
Тех. сътрудници: 0301/60-100, 60-112, Fax: 0301/60-119



- приемане на предложения от потребителите на административни услуги, относно дейността на инспекцията и административното обслужване, с цел повишаване удовлетвореността;
- измерване и публикуване на оценките за удовлетвореност на клиентите;

## **I. Методи за обратна връзка, използвани за извършване оценка на удовлетвореността на потребителите**

За измерване удовлетвореността на потребителите са приложени задължителните методи за обратна връзка, регламентирани в Наредбата за административното обслужване чрез прилагане и използване на следните методи:

- извършване на анкетни проучвания;
- провеждане на консултации със служителите;
- анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
- анализ на медийни публикации;

Освен задължителните методи за обратна връзка, Регионална инспекция по околната среда и водите – Смолян прилага и следните методи:

- формуляр за обратна връзка;
- кутия за жалби, сигнали, предложения и коментари;
- книга за похвали и оплаквания;

## **II. Анализ на получената информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от Регионална инспекция по околната среда и водите – Смолян за периода 01.01.2020 год. – 31.12.2020 год.**

### **1. Извършване на анкетно проучване**

Анкетните проучвания в РИОСВ – Смолян се извършват целогодишно на база попълване на анкетни карти по образец от потребителите на място в Офис Комплексно обслужване и чрез попълване на уеб – базиран формуляр на интернет страницата.

Анкетата съдържа 8 въпроса и поле, в което потребителят може да даде мнение и препоръки за подобряване на административното обслужване. Анкетната карта е анонимна и е достъпна за всеки.

През периода 01.01. – 31.12.2020 год. има попълнени 5 броя анкетни карти. На всяко тримесечие се изготвя Обобщена информация от подадени анкетни карти за измерване удовлетвореността на потребителите от предоставените административни услуги, която се поставя на информационното табло на партера в сграда на РИОСВ –

Смолян. Резултатите показват висока удовлетвореност на потребителите на административни услуги и положително отношение към дейността на инспекцията, както и лесно получаване на информацията относно исканата от потребителите административна услуга. Предоставената информация е ясна и точна. Спазват се законовите срокове за извършване на заявените услуги. Според проучванията от анкетните карти, служителите на инспекцията притежават знания и компетентност на необходимото ниво, както добро и любезно отношение.

## 2. Провеждане на консултации със служители

Служителите се стремят да удовлетворяват потребителите на административни услуги, чрез помощ относно попълване на бланки/формуляри и информация за съпроводителни документи.

## 3. Анализ на сигнали, предложени, жалби и похвали

Анализът на сигнали, предложения, жалби и похвали, като метод за получаване на обратна връзка е регламентиран чрез утвърждаване на „Вътрешни правила за деловодната дейност и докуменооборота в Регионална инспекция по околната среда и водите - Смолян“.

За периода 01.01.– 31.12.2020 год. е постъпило едно предложение. Същото е разгледано в законовоустановения срок, като компетентния орган се е произнесъл по него.

## 4. Анализ на медийни публикации

Извършен е преглед на медийни публикации, печатни издания, онлайн издания, бюлетини, социални мрежи и други. От извършения преглед не са установени медийни публикации, свързани с административното обслужване.

От направеният анализ и малкия брой попълнени анкетни карти се установява, че малка част от потребителите на административни услуги проявяват активност за оценка на административното обслужване, въпреки че достъпа до средствата за обратна връзка е свободен. От цялостната информация през 2020 година, може да се направи извода, че РИОСВ – Смолян спазва всички критерии за законосъобразно, добросъвестно и отзивчиво административното обслужване.

Инспекцията ще продължава да работи за поддържане на добрите практики в обслужване и за оптимизиране на административния процес, с цел удовлетворяване на потребителите на административни услуги.