



ГОДИШЕН ДОКЛАД

за

оценка на удовлетвореността на потребителите на административни

услуги през 2021 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 44 административни услуги. Измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги се осъществява 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 и принципи:

- равнопоставено отношение към всички потребители;
- 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 регламентиранияте срокове;
- надеждна обратна връзка от потребителите на административни услуги;
- осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административните услуги;
- служебно събиране на информация;
- 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;

Прилаганите методи за обратна връзка и организацията за проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите се определят във Вътрешните правила за организация на административното обслужване на РИОСВ – Смолян.

## **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 01.01.2021 год. – 31.12.2021 год.**

### *1. Извършване на анкетно проучване*

Анкетата е сред методите, които са подходящи за постоянно, ежедневно получаване на обратна връзка и измерване на удовлетвореността. Чрез нея може да се изследва както цялостната дейност по административното обслужване, така и конкретен аспект на дейността (предоставяне на конкретна услуга).

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 01.01.2021 год. – 31.12.2021 год. има попълнени 6 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 сградата на РИОСВ – Смолян. Резултатите от попълнените анкетни карти за периода, показват висока удовлетвореност на потребителите на административни услуги, положително отношение към дейността на инспекцията, както и достъпност на информацията относно исканата от потребителите административна услуга. Информацията най – често е получавана от нормативните документи, интернет страницата на РИОСВ – Смолян и от офис „Комплексно обслужване“. Предоставената информация е достъпна и изчерпателна. Според потребителите на административни услуги, се спазват законовите срокове за предоставяне на заявената от тях услуга. Според проучванията от анкетните карти, служителите на инспекцията притежават знания и компетентност, качествено предоставяне на информацията (яснота, точност, пълнота), както и любезно отношение към потребителите на административни услуги.

## 2. Провеждане на консултации със служители

Консултациите със служителите са метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите.

Служителите на РИОСВ – Смолян, се стремят да удовлетворяват потребителите на административни услуги, чрез помощ относно попълване на бланки/формуляри, информация за съпроводителни документи, което ще доведе до срочно и качествено обслужване на потребители.

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

Сигналите, предложенията и жалбите се регламентират съобразно Закона за администрацията, където администрацията е длъжна да дава отговор на гражданите и юридическите лица на отправените от тях въпроси, които представляват техен законен интерес, по ред определен със закон. За разлика от сигналите, предложенията и жалбите, похвалите не са законово дефинирани. Похвалите могат да се разглеждат като добра практика в даден аспект от дейността на администрацията, като се приема, че в резултат на тях не е нужно предприемане на мерки.

Анализът на сигнали, предложения, жалби и похвали, като метод за получаване на обратна връзка в РИОСВ – Смолян е регламентиран чрез утвърждаване на „Вътрешни правила за деловодната дейност и документооборота в Регионална инспекция по околната среда и водите - Смолян“, където е регламентирано реда за приемане и разглеждането им.

За периода 01.01.2021 год. – 31.12.2021 год. няма постъпили предложения от физически, юридически лица и органи, относно дейността на инспекцията.

## 4. Анализ на медийни публикации

Медийните публикации като метод за получаване на обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите може да се използва както за незабавна реакция по повод конкретно обстоятелство, така и като регулярен метод за изследване на общественото мнение.

Извършван е постоянен 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 2021 година, може да се направи извода, че РИОСВ – Смолян спазва всички критерии за законосъобразно, добросъвестно и отзивчиво административното обслужване.

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