



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на околната среда и водите

Регионална инспекция по околната среда и водите – С м о л я н

У Т В Ъ Р Ж Д А В А М,

ДИРЕКТОР:

(инж. ЕКАТЕРИНА ГАДЖЕВА)

ГОДИШЕН ДОКЛАД

за

оценка на удовлетвореността на потребителите на административни

услуги през 2024 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 регламентираният срок;
- ✓ 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;



4700 гр. Смолян, ул. "Дичо Петров" № 16, ПК 99,

e-mail: riosvsm@smolyan.riosv.com, riosv-smolyan@mbox.contact.bg,

<http://smolyan.riosv.com>; ☎ Директор: 0301/60-113, Тех. сътрудници: 0301/60-100,

0301/60-112, Fax: 0301/60-119



- ✓ 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 и извършване на административното обслужване и предоставяне на административни услуги в Регионална инспекция на околната среда и водите – Смолян, утвърдени със Заповед № РД-08-38/13.06.2022 г.

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 01.01.2024 г. - 31.12.2024 г.

1. Извършване на анкетно проучване

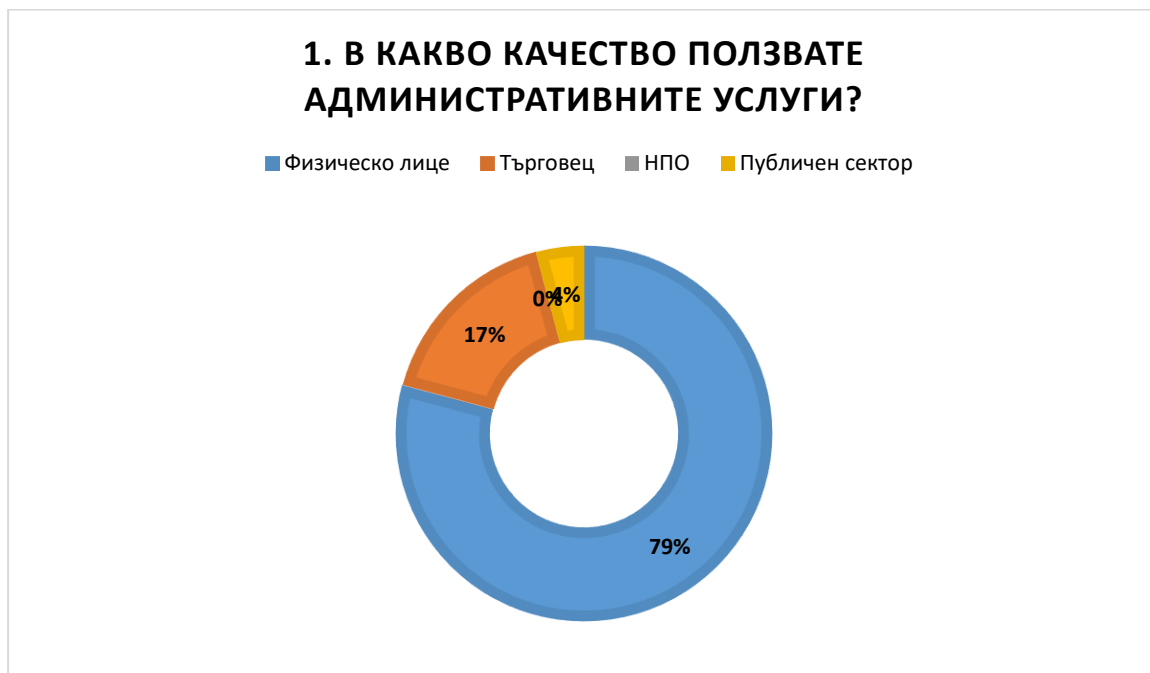
Анкетата е сред методите, които са подходящи за постоянно, ежедневно получаване на обратна връзка и измерване на удовлетвореността. Чрез нея може да се изследва както цялостната дейност по административното обслужване, така и конкретен аспект на дейността (предоставяне на конкретна услуга).

Анкетните проучвания в РИОСВ - Смолян се извършват целогодишно на база попълване на анкетни карти по образец от потребителите на място в „Център за административно обслужване“ и чрез попълване на веб-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 01.01.2024 г. - 31.12.2024 г. има попълнени 24 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 информация относно исканата от потребителите административна услуга. Данните са обобщени, отчетени и анализирани както следва:

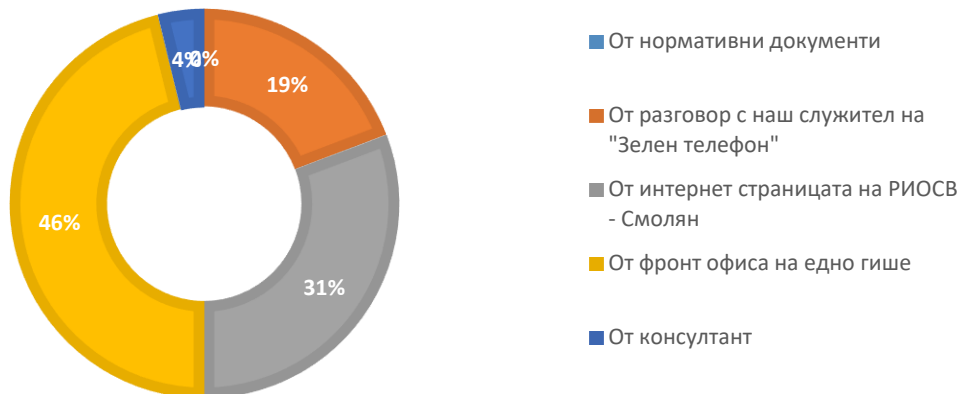


Физическо лице	19
Търговец	4
НПО	0
Публичен сектор	1



Да	24
Не	0

3. ОТКЪДЕ ПОЛУЧИХТЕ ПЪРВОНАЧАЛНА ИНФОРМАЦИЯ ЗА ИЗВЪРШВАНИТЕ ОТ РИОСВ - СМОЛЯН АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ?

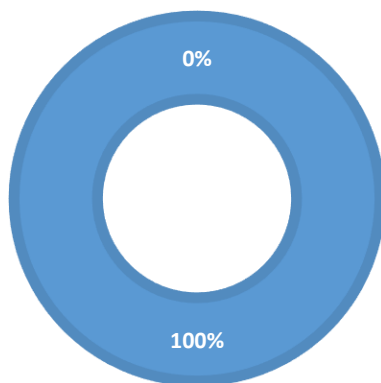


От нормативни документи	0
От разговор с наш служител на „Зелен телефон“	5
От нашата интернет страница	8
От фронт офиса „На едно гише“	12

Забележка: На въпрос № 3 има посочени повече от един верен отговор в попълнените анкетни карти. Затова общият брой надхвърля 24.

4. НЕОБХОДИМАТА ВИ ИНФОРМАЦИЯ ДОСТЪПНА ЛИ Е?

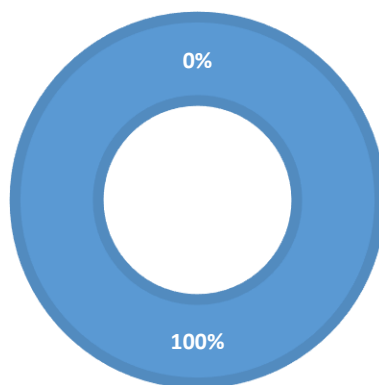
■ Да ■ Не



Да	24
Не	0

5. СПАЗВАТ ЛИ СЕ ЗАКОНОВИТЕ СРОКОВЕ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕТО НА ЗАЯВЕНАТА ОТ ВАС УСЛУГА?

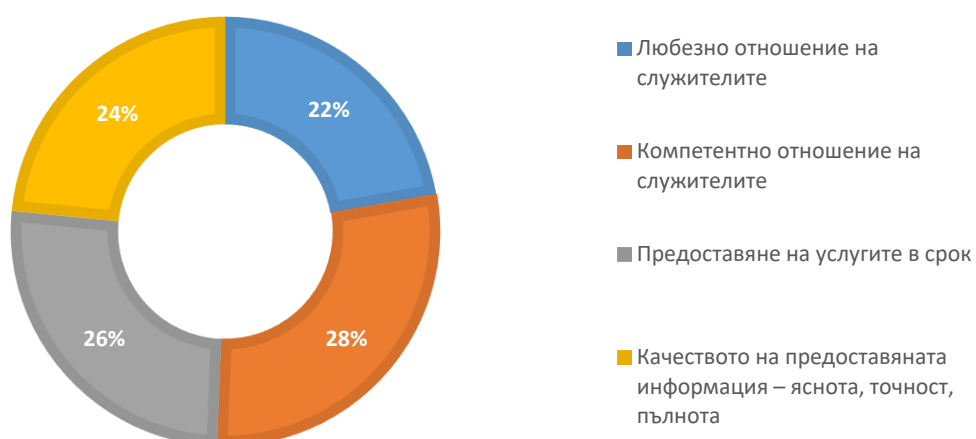
■ Да ■ Не



Да	24
Не	0

На въпрос № 6 „Кой аспект от нашите услуги не Ви удовлетворява?“ не е посочен нито един от вариантите, който да определя служителите в инспекцията като некомпетентни, нелюбезни както и липсата на неточни, неясни, непълни или просрочени преписки.

7. КОЙ АСПЕКТ НА НАШИТЕ УСЛУГИ ВИ УДОВЛЕТВОРЯВА?



Любезно отношение на служителите	18
Компетентно отношение на служителите	23
Предоставяне на услугите в срок	21
Качеството на предоставяната информация –	19

Забележка: На въпрос № 7 има посочени повече от един верен отговор в попълнените анкетни карти. Затова общият брой надхвърля 24.



Неприемлива	0
Посредствена	0
Удовлетворителна	1
Напълно съм доволен	23

Анкетната карта съдържа един отворен въпрос „Моля да посочите какво според Вас е необходимо да се подобри в предоставяните от РИОСВ – Смолян услуги“. В нито една от попълнените анкетни карти няма оставен коментар.

Информацията най-често е получавана от интернет страницата на РИОСВ – Смолян и от „Център за административно обслужване“. Предоставената информация е достъпна и изчерпателна. Според потребителите на административни услуги, се спазват законовите срокове за предоставяне на заявената от тях услуга.

Резултатите от анализа на данните сочат удовлетвореност на потребителите на административни услуги, предоставяни от РИОСВ – Смолян и положително впечатление от дейността на инспекцията. Информацията за предоставяните административни услуги е достъпна и изчерпателна. Служителите на инспекцията притежават знания и компетентност на необходимото ниво, както и добро отношение към гражданите. Не е констатирано наличие на корупция във ведомството. Няма препоръки за подобряване дейността на администрацията.

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 потребителите.

3. Анализ на сигнали, предложения, 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 01.01.2024 г. – 31.12.2024 г. няма постъпили предложения от физически, юридически лица и органи, относно подобряване 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 направения анализ и броя попълнени анкетни карти се установява, че малка част от потребителите на административни услуги проявяват активност за оценка на административното обслужване, въпреки че достъпът до средствата за обратна връзка е свободен. От цялостната информация през 2024 година, може да се направи извода, че РИОСВ – Смолян спазва всички критерии за законосъобразно, добросъвестно и отзивчиво административно 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 и надграждане на постигнатите резултати.