



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на околната среда и водите

Регионална инспекция по околната среда и водите – Варна

УТВЪРЖДАВАМ,

ДИРЕКТОР НА РИОСВ

ЕРДЖАН СЕБАЙТИЕВ

ДОКЛАД

ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В РИОСВ-ВАРНА ЗА ПЕРИОДА 01.01.2022 г. – 31.12.2022 г.

Настоящият доклад е изготвен и публикуван на интернет страницата на РИОСВ-Варна в изпълнение на нормативните изисквания на чл. 24, ал. 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 осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.

Главната цел на проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги е повишаване качеството на административното обслужване, с насоченост към всички потребители. В този процес се спазват изискванията, предвидени в НАО и подробно описани в Харта на клиента, публикувана на интернет страницата на инспекцията.

През 2022 г. изследването е проведено в рамките на функционалните задължения на „Център за административно обслужване“, при РИОСВ-Варна.

Анкетните проучвания в РИОСВ-Варна се провеждат чрез попълване на анкетна карта.

През 2022 г. не са постъпвали сигнали и предложения относно поведение/обстоятелство на административно обслужване, съгласно Глава осма от АПК и не са постъпили жалби в тази област.

През 2022 г. са попълнени 9 бр. анкетни карти за проучване мнението на потребителите на административни услуги, предоставяни от РИОСВ-Варна, получени по електронна поща.

Анализът се базира на 8 зададени въпроса, а именно:

1. В какво качеството ползвате административните услуги?

ФЛ – 2 бр.

Търговец – 5 бр.

НПО – 1 бр.

Публичен сектор – 1 бр.



9000, гр. Варна, ул. "Ян Палах" №4

Тел: (+35952)678843, Факс: (+35952) 634593, e-mail: riosv-vn@riosv-varna.bg, www.riosv-varna.bg

Анализът показва, че 22,2 % от лицата попълнили анкетата, ползват административните услуги на РИОСВ – Варна в качеството си на физическо лице, останалите 55,6 % са търговци, 11,1 % са НПО и 11,1 % са публичен сектор.

2. Лесно ли открихте информация за интересуващата Ви административна услуга?

Да – 7 бр.

Не – 2 бр.

Анализът показва, че 77,8 % от клиентите са открили лесно информация за интересуващата ги административна услуга и само 22,2 % са били затруднени с намирането на информация.

3. От къде получихте информация за административните услуги?

От нормативни документи – 4 бр.

От интернет страница – 3 бр.

От консултант – 2 бр.

Анализът показва, че най голям е процентът на клиенти, които са получили информация за административните услуги на РИОСВ – Варна от нормативните документи, а именно 44,4 %, 33,3 % са получили информация от интернет страницата, и 22,2 % от консултант.

4. Необходимата Ви информация достъпна и пълна ли е?

Да – 6 бр.

Не – 3 бр.

На този въпрос 66,7 % от запитаните са на мнение, че информацията е пълна и достъпна, само 33,3 % са на мнение, че не е достъпна и пълна.

5. Спазват ли се законоустановените срокове за предоставянето на заявената от Вас услуга?

Да – 0 бр.

Не – 9 бр.

Анализът показва, че 100 % от анкетираните са на мнение, че законоустановените срокове за предоставяне на заявените услуги не се спазват.

6. Кой аспект на нашите услуги не Ви удовлетворява?

Просрочена преписка – 6 бр.

Качеството на предоставяната услуга – 1 бр.

Друго – 2 бр.

Анализът показва, че 66,7 % от анкетираните, посочват „Просрочени преписки“, 1 човек е посочил „Качеството на предоставяната услуга“ и 22,2 % са посочили друг аспект на услугите, които не ги удовлетворява.

7. Кой аспект на нашите услуги Ви удовлетворява?

Друго – 6 бр.

Любезно отношение на служителите – 3 бр.

Най-голям процент, а именно 66,7, от анкетираните посочват като аспект на услугите, който ги удовлетворява „друго“; а 33,3% са посочили „Любезно отношение“.

8. Каква е общата Ви оценка за предоставените административни услуги?

Неприемлива – 6 бр.

Удовлетворителна – 1 бр.

Посредствена – 2 бр.

Анализът показва, че едно лице поставя удовлетворителна оценка за предоставяните от РИОСВ – Варна административни услуги, 22,2% от попълнените анкетните карти поставят посредствена оценка, а 66,7% са поставили „Неприемлива“.

В анкетните карти присъства и поле за отправяне на предложения, във връзка с необходимостта от подобрения на административни услуги, предоставяни от РИОСВ – Варна, на ползвателите на услугите. В общия случай се посочва изискване за навременно предоставяне на услугите от инспекцията.

РИОСВ – Варна ще продължи да предоставя на потребителите актуална и изчерпателна информация за видовете административни услуги, както и да се стреми да прилага облекчени модели на комуникация и работа с клиентите си. Високото качество на административно обслужване и мнението на клиентите на администрацията е важно за положителното развитие на Инспекцията.