



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
МИНИСТЕРСТВО НА ОКОЛНАТА СРЕДА И ВОДИТЕ

РЕГИОНАЛНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ОКОЛНАТА СРЕДА И ВОДИТЕ – ВАРНА

УТВЪРЖДАВАМ,
ДИРЕКТОР НА РИОСВ
ЕРДЖАН СЕБАЙТИН



ДОКЛАД
ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В РИОСВ-ВАРНА ЗА ПЕРИОДА
01.01.2023 г. – 31.12.2023 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 2023 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 2023 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 2023 г. са попълнени 4 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:

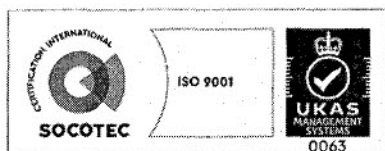
1. В какво качеството ползвате административните услуги?

ФЛ – 1 бр.

Търговец – 2 бр.

НПО – 1 бр.

Публичен сектор – 0 бр.



9000, гр. Варна, ул. "Ян Палах" №4
Тел: (+35952) 678 848, Факс: (+35952) 634 593,
e-mail: riosv-vn@riosv-varna.bg, www.riosv-varna.bg



Анализът показва, че 25 % от лицата попълнили анкетата, ползват административните услуги на РИОСВ – Варна в качеството си на физическо лице, останалите 50 % са търговци и 25 % са НПО.

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

Да – 2 бр.

Не – 2 бр.

Анализът показва, че 50 % от клиентите са открили лесно информация за интересуващата ги административна услуга и 50 % са били затруднени с намирането на информация.

3. От къде получихте информация за административните услуги?

От телефонен разговор – 2 бр.

От интернет страница – 1 бр.

От консултант – 1 бр.

Анализът показва, че най голям е процентът на клиенти, които са получили информация за административните услуги на РИОСВ – Варна от телефонен разговор, а именно 50 %, 25 % са получили информация от интернет страницата, и 25 % от консултант.

4. Необходимата Ви информация достъпна и пълна ли е?

Да – 3 бр.

Не – 1 бр.

На този въпрос 75 % от запитаните са на мнение, че информацията е пълна и достъпна.

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

Да – 3 бр.

Не – 1 бр.

Анализът показва, че 75 % от анкетираните са на мнение, че законоустановените срокове за предоставяне на заявените услуги се спазват.

6. Кой аспект на нашите услуги не Ви удовлетворява?

Просрочена преписка – 1 бр.

Любезно/Компетентно отношение на служителите – 2 бр.

Друго – 1 бр.

Анализът показва, че 1 физическо лице от анкетираните, посочва „Просрочени преписки“, 50 % са посочили „Любезно/Компетентно отношение на служителите“ и 25 % - друг аспект на услугите, които не ги удовлетворява.

7. Кой аспект на нашите услуги Ви удовлетворява?

Качество на предоставяната услуга – 1 бр.

Любезно/Компетентно отношение на служителите – 2 бр.

Друго – 1 бр.

Най-голям процент, а именно 75% от анкетираните посочват „Любезно/Компетентно отношение на служителите“, 25% са посочили „Качество на предоставяната услуга“, а 1 търговец е посочил като аспект на услугите, който ги удовлетворява „друго“.

- 8. Каква е общата Ви оценка за предоставените административни услуги?**
Неприемлива – 2 бр.
Напълно съм доволен – 2 бр.

Анализът показва, че 50 % от попълнените анкетните карти поставят „Напълно съм доволен“, и 50% 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.

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.