



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
01.01.2024 г. – 31.12.2024 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 2024 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 2024 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 2024 г. е попълнена 1 бр. анкетна карта 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 качество ползвате административните услуги?**
ФЛ – 1 бр.



ISO 9001:2015

Certificate No: BG/1398Q/1411

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



Търговец – 0 бр.
НПО – 0 бр.
Публичен сектор – 0 бр.

Анализът показва, че едно лице е попълнило анкетата, ползващо административните услуги на РИОСВ – Варна в качеството си на физическо лице.

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

Да – 1 бр.

Не – 0 бр.

Анализът показва, че информацията е открита лесно за интересуващата ги административна услуга.

3. От къде получихте информация за административните услуги?

От служителите в Центъра за административно обслужване – 1 бр.

От телефонен разговор – 0 бр.

От интернет страница – 0 бр.

Анализът показва, че информация за административните услуги на РИОСВ – Варна е получена от служителите в Центъра за административно обслужване.

4. Необходимата Ви информация достъпна и пълна ли е?

Да – 1 бр.

Не – 0 бр.

На този въпрос анкетирания е на мнение, че информацията е пълна и достъпна.

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

Да – 0 бр.

Не – 1 бр.

Анализът показва, че анкетирания е на мнение, че законоустановените срокове за предоставяне на заявените услуги не се спазват.

6. Кой аспект на нашите услуги не Ви удовлетворява?

Просрочена преписка – 1 бр.

Анализът показва, че анкетирания посочва „Просрочена преписка“, предоставяне на услугата след изтичане на срока за изпълнение.

7. Кой аспект на нашите услуги Ви удовлетворява?

Любезно отношение на служителите – 1 бр.

Анкетирания посочва като аспект, който го удовлетворява „Любезно отношение на служителите“.

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

Неприемлива – 1 бр.

Анализът показва, че оценката на анкетния за предоставената административна услуга е „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.