



УТВЪРЖДАВАМ:

ИВАЙЛО ЙОТКОВ:

Директор на РИОСВ - Пловдив

АНАЛИЗ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДЛАГАНИ ОТ РЕГИОНАЛНАТА ИНСПЕКЦИЯ ПО ОКОЛНАТА СРЕДА И ВОДИТЕ – ПЛОВДИВ ПРЕЗ 2021 ГОДИНА

Настоящият документ представлява анализ на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, касаещи дейността на Регионалната инспекция по околната среда и водите – Пловдив (РИОСВ-Пловдив) през 2021 година. Той е разработен в изпълнение на изискванията на Раздел осми „Механизми за обратна връзка и изследване на удовлетвореността“, чл. 21, ал. 2 от Вътрешните правила за организация на административното обслужване в РИОСВ – Пловдив, утвърдени от Директора на институцията със Заповед № РД-236/13.10.2021 година. Целта му е извършване на изследване и анализиране на резултатите от обратната връзка на потребителите и управлява удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване, които да послужат за подобряване качеството на предлаганите административни услуги.

Анализът е извършен на базата на 32 броя попълнени анкетни карти за проучване мнението на потребителите на административни услуги, предоставяни от РИОСВ-Пловдив за периода от 01.01.2021 г. до 31.12.2021 година. Част от попълнените анкети са изпращани по електронна поща ведно с предоставянето на административна услуга (най-често при предоставяне на достъп до обществена информация по реда на ЗДОИ), а останалите са попълвани от потребителите на административни услуги на място в административната сграда на РИОСВ-Пловдив на хартия и са оставяни в поставената за целта кутия в сектор „Едно гише“.

Анализът се базира на получените отговори в 8-те зададени въпроса в анкетата. По-долу са обобщени резултатите за всеки един от тях.

1. В какво качеството ползвате административните услуги?

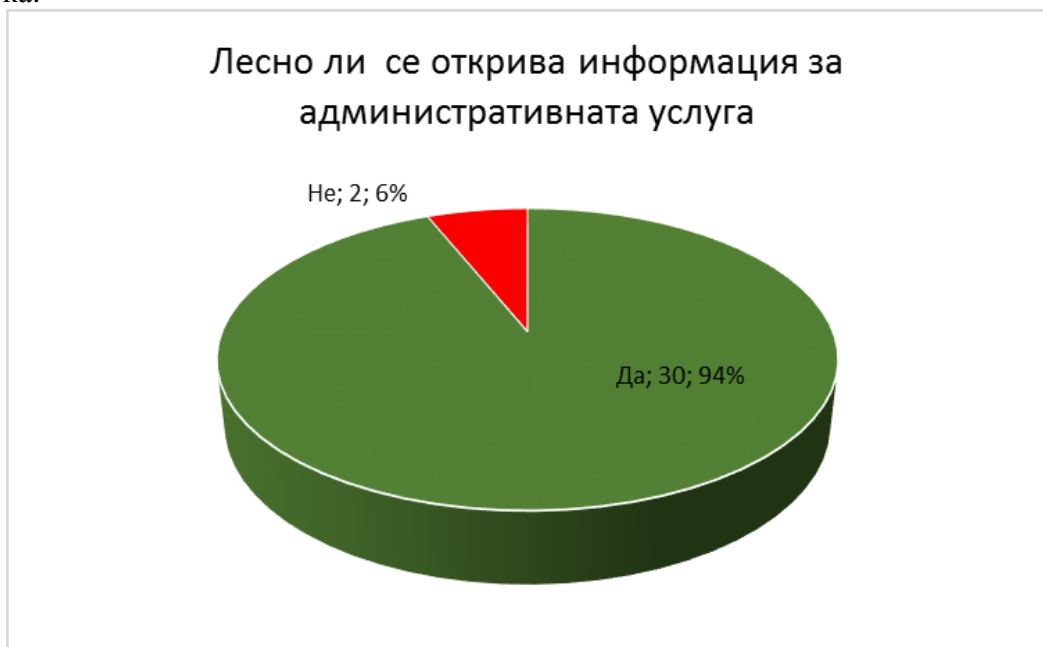
При уточняването на профила на ползвателите на административни услуги, беше установено, че най-голяма част от тях – 21 на брой или 66% от попълнили анкети са се определили като търговци. Това са представители на търговски дружества. Петима от анкетираните или 16% са представители на неправителствения сектор. Четирима или 12% са физически лица – граждани, а едва 6% от анкетираните са представители на публичния сектор, най-често на общините.





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

Чрез получените отговори на втория въпрос анализираме доколко адекватно е представена информацията за ползваните административни услуги от страна на РИОСВ-Пловдив и колко лесно достигат до нея ползвателите. Получените отговори сочат, че болшинството от потребителите, 94% от всички анкетирани (30 от тях) са открили лесно информацията за интересуващата ги административна услуга. Това е един доста обнадеждаващ резултат и оценка за начина на представяне на информацията от страна на администрацията, но въпреки това стремежът на РИОСВ-Пловдив остава процентът на отговорилите положително да бъде 100% и екоинспекцията ще работи в тази насока.



3. Откъде получихте информация за административните услуги?

Анкетата дава възможност за посочване на един от 5 затворени отговора. Анализът показва, че най-голям е процентът на клиенти, които са получили



информация за административните услуги на РИОСВ – Пловдив от сайта на екоинспекцията (19 от анкетираните, 59%). По петима от попълнените анкети или 16% са посочили, че са се информирали от служителите на екоинспекцията в сектор „едно гише“ и чрез използването на нормативни документи. Двама от анкетираните, 6%, са получили нужната им информация от консултанти, а един, 3% - от проведен разговор със служител на РИОСВ-Пловдив, обслужващ „зеления телефон“. Считаме, че резултатът показва, че сайтът на екоинспекцията предоставя ясна и точна информация и позволява по-голямата част от потребителите да се ориентират безпроблемно в него.



4. Необходимата Ви информация достъпна и пълна ли е?

На този въпрос 87% или 28 от запитаните са на мнение, че информацията е пълна и достъпна, а само 13%, 4 от тях са изразили мнение, че не е достъпна. Никой от анкетираните не се е възползвал от възможността да добави коментар какво би могло да се подобри от страна на екоинспекцията, за да стане по-достъпна и пълна предоставяната информация.



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



Анализът показва, че 94% от анкетиранияте, 30 от тях, са на мнение, че законоустановените срокове за предоставяне на заявените услуги се спазва, а според 6% не е спазен срокът. Един от анкетиранияте е записал, че проявява разбиране за закъснението с оглед на ковид-ситуацията в страната.

6. Кой аспект на нашите услуги не Ви удовлетворява?

При този въпрос на анкетиранияте е дадена възможност да изберат един от следните отговори:

- ✓ Некомпетентни служители
- ✓ Нелюбезни служители
- ✓ Качество на предоставяната информация – яснота, точност, пълнота
- ✓ Просрочена преписка
- ✓ и друго.

Само трима от анкетиранияте или 9% от всички, са посочили причина за неудовлетвореност. Двама от тях са посочили, че са имали просрочена преписка, а един от тях е маркирал отговор „друго“ и е обяснил, че „много трудно се свързва по телефона със служители на инспекцията“.

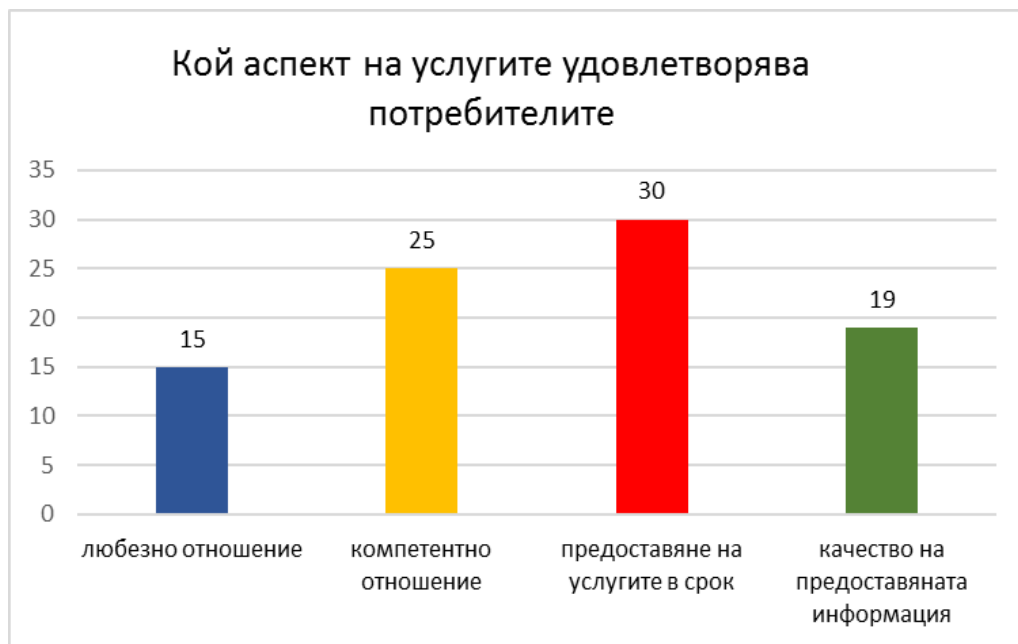
7. Кой аспект на нашите услуги Ви удовлетворява?

На този въпрос анкетиранияте са се възползвали да посочат повече от един отговор от изброените, които са:

- ✓ Любезно отношение на служителите
- ✓ Компетентно отношение на служителите
- ✓ Предоставяне на услугите в срок
- ✓ Качество на предоставяната информация – яснота, точност, пълнота
- ✓ Друго.



Получените отговори са обобщени на средната графика:



Най-много пъти анкетираните посочват, че са удовлетворени от получената в срок услуга (30), следвани от тези, които са доволни от компетентното отношение (25). Деветнадесет от потребителите са останали удовлетворени от качеството на предоставената информация, а 15 – от любезното отношение от страна на експертите на екоинспекцията.

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

При дадена възможност за избор от четири варианта за отговор, а именно:

- ✓ Неприемлива
- ✓ Посредствена
- ✓ Удовлетворителна и
- ✓ Напълно съм доволен,

Анализът показва, че нито един от анкетираните не е отбелязал първата и втората опция. Оценката за предоставяните административни услуги е висока, като 34% от тях (11 потребители) поставят обща удовлетворителна оценка за предоставяните услуги, а 66% (21 анкетираните) са напълно доволни от предоставените от РИОСВ – Пловдив административни услуги.

В анкетните карти присъства и поле за отправяне на предложения, във връзка с необходимостта от подобрения на административни услуги, предоставяни от РИОСВ – Пловдив, на ползвателите на услугите. В общия случай анкетираните не са се възползвали от възможността да дадат самостоятелен отговор. В една от анкетите е поставен отговор, че няма необходимост от подобрения, а във втора е посочено, че посочват изискване на навременни отговори, касаещи становища от други институции.



Обща оценка за предоставените административни услуги

