



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на околната среда и водите

Регионална инспекция по околната среда и водите - Пловдив

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 2022 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 2022 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 36 бр. попълнени анкетни карти за проучване мнението на потребителите на административни услуги, предоставяни от РИОСВ-Пловдив за периода от 01.01.2022 г. до 31.12.2022 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.

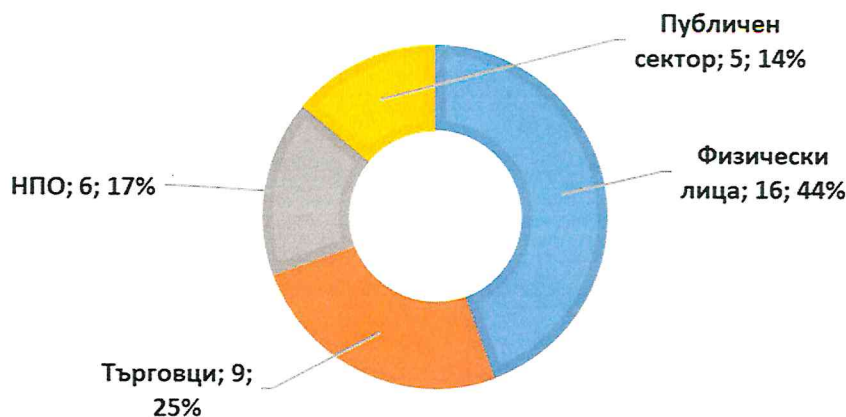
### 1. В какво качеството ползвате административните услуги?

При уточняването на профила на ползвателите на административни услуги беше установено, че най-голяма част от тях – 16 на брой (или 44% от попълнили анкети) са се определили като физически лица. Деветима от анкетираните (25%) са маркирали, че са търговци. Това са представители на търговски дружества. Шестима от анкетираните или 17% са представителите на неправителствения сектор. Петима или 14% са са представители на публичния сектор, най-често на общините.





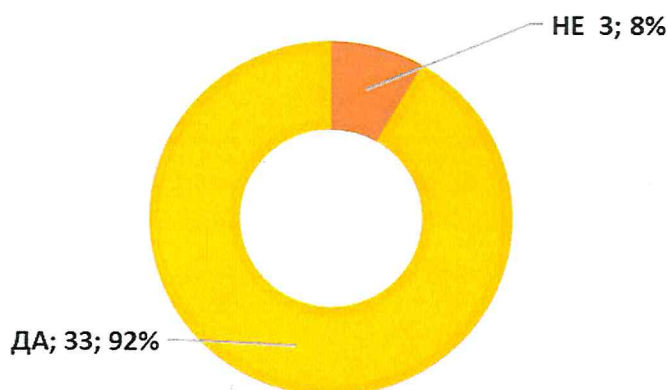
## ТИП НА ПОЛЗВАТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ



### 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, 92% от всички анкетирани (33 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.

## ЛЕСНО ЛИ СЕ НАМИРА ИНФОРМАЦИЯ ЗА АДМИНИСТРАТИВНАТА УСЛУГА



### 3. Откъде получихте информация за административните услуги?

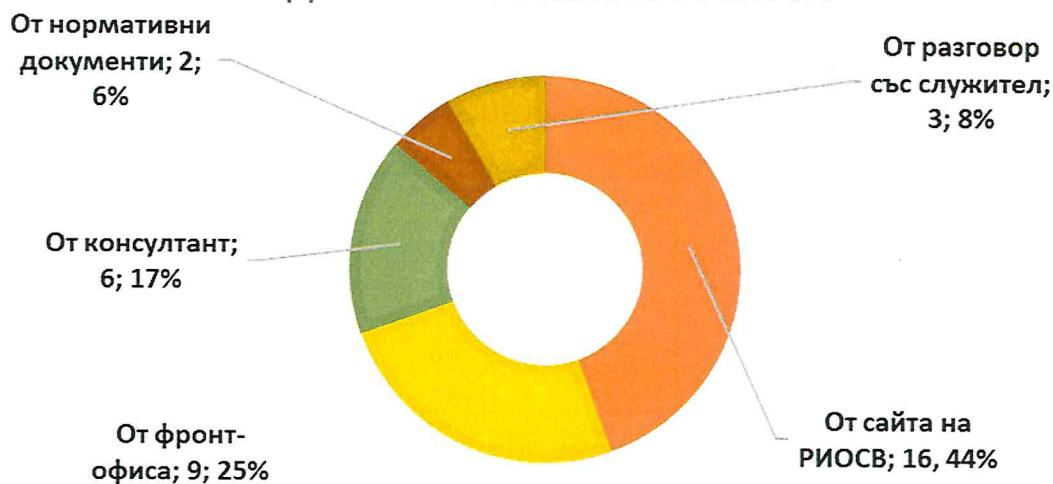
Анкетата дава възможност за посочване на един от 5 затворени отговора. Анализът показва, че най-голям е процентът на клиенти, които са получили информация за административните услуги на РИОСВ – Пловдив от сайта на екоинспекцията (16 от анкетираните, 44%). Деветима от попълнените анкети или 25% са посочили, че са се информирали от служителите на екоинспекцията в сектор „едно





геше“, а двама (6%) - чрез използването на нормативни документи. Шестима от анкетираните, 17%, са получили нужната им информация от консултанти, а трима, 8%, 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.

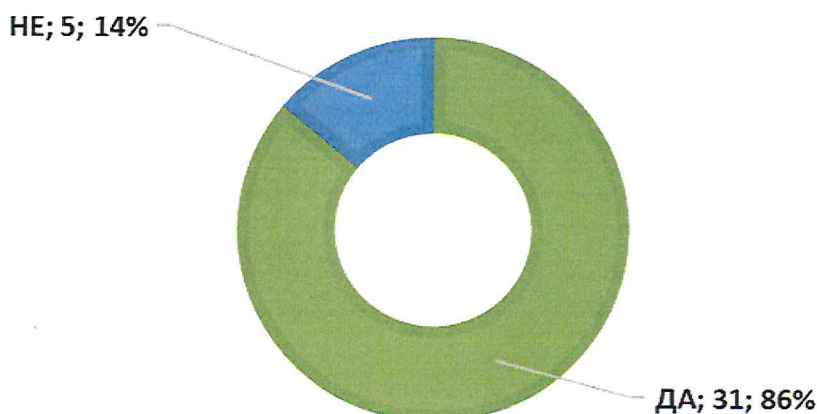
### ИЗТОЧНИК НА ИНФОРМАЦИЯ ЗА АДМИНИСТРАТИВНАТА УСЛУГА



#### 4. Необходимата Ви информация достъпна и пълна ли е?

На този въпрос 86% или 31 от запитаните са на мнение, че информацията е пълна и достъпна, а само 14%, петима 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.

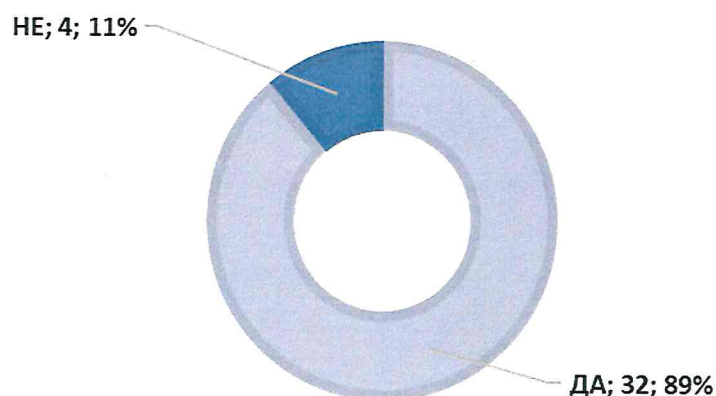
### ДОСТЪПНА И ПЪЛНА ЛИ Е ПОЛУЧЕНАТА ИНФОРМАЦИЯ?





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

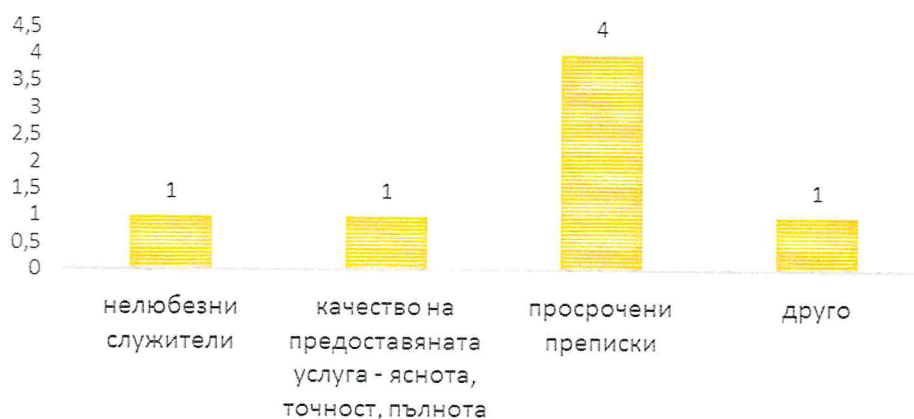
**СПАЗВАТ ЛИ СЕ СРОКОВЕТЕ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕТО НА ЗАЯВЕНАТА УСЛУГА?**



Анализът показва, че 89% от анкетиранияте, тридесет и двама от тях, са на мнение, че законоустановените срокове за предоставяне на заявените услуги се спазва, а 11% са изразили мнението си, че е имало забавяне при получаването на заявената административна услуга.

**6. Кой аспект на нашите услуги не Ви удовлетворява?**

**КОЙ АСПЕКТ ОТ ОБСЛУЖВАНЕТО Е НЕУДОВЛЕТВОРИТЕЛЕН?**



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

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







Само четирима от анкетиранияте или 11% от всички, са посочили причина(и) за неудовлетвореност, като някои от тях са посочили повече от 1 отговор. Всеки от четиримата е изразил неудовлетвореност от просрочена преписка, като един от тях е допълнил, че се е сблъскал с „нелюбезен служител“ и че предоставената услуга не е била достатъчно ясна, точна и пълна. Друг от „неудовлетворените“ потребители освен забавянето на преписката е маркирал и отговор „друго“, като е обяснил, че „много трудно се свързва по телефона със служители на инспекцията и телефонът постоянно дава заето“.

## 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 анкетиранияте посочват, че са удовлетворени от любезното отношение от страна на експертите на екоинспекцията (30 потребители на услуги), 22 от тях са доволни от компетентното отношение, а 20 – от това, че получената информация е била ясна, пълна и точна. Петнадесет анкетирания са отбелязали, че са удовлетворени от получената в срок административна услуга.

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

Възможните отговори на този въпрос са:

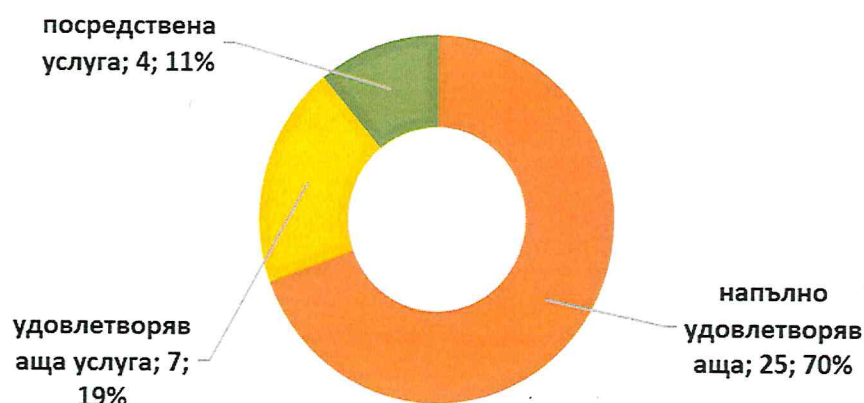
- ✓ Неприемлива;
- ✓ Посредствена;
- ✓ Удовлетворителна и
- ✓ Напълно съм доволен.

Анализът показва, че двадесет и петима, 69% от попълнилите анкетните карти, са напълно са били напълно удовлетворени, а четирима, 11%, са маркирали, че предоставената услуга е била „посредствена“. Последните са същите анкетирания, които са посочили, че имат забавяне при получаването на услуги.





## ОБЩА ОЦЕНКА ЗА ПРЕДОСТАВЕНАТА АДМИНИСТРАТИВНА УСЛУГА



В анкетните карти присъства и поле за отправяне на предложения от страна на ползвателите на услугите във връзка с необходимостта от подобрения на административни услуги, предоставяни от РИОСВ – Пловдив.

Повечето анкетирани са оставили това поле празно. Тези, които са го попълнили в общия случай са отговорили, че няма необходимост от подобрения. Някои от потребителите са посочили изискване на навременни отговори, касаещи становища от други институции. Един от тях е отправил предложение да се увеличи броят на служителите в администрацията.

**Извод:** Анализът на резултатите от отговорите на въпросите от анкетата считаме, че показват много позитивна оценка на административното обслужване – цел, към която РИОСВ – Пловдив се стреми и работи за подобряването му, включително чрез използването на иновативни подходи.

Съгласувал:

Д. Карамфилова, директор дирекция АФПД

Изготвил:

М. Михайлова, гл. експерт, дирекция АФПД



