



**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 2023 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 2023 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 управление на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване, които да послужат за подобряване качеството на предлаганите административни услуги.

Анализът е извършен на базата на 39 броя попълнени анкетни карти за проучване мнението на потребителите на административни услуги, предоставяни от РИОСВ - Пловдив за периода от 01.01.2023 г. до 31.12.2023 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“.

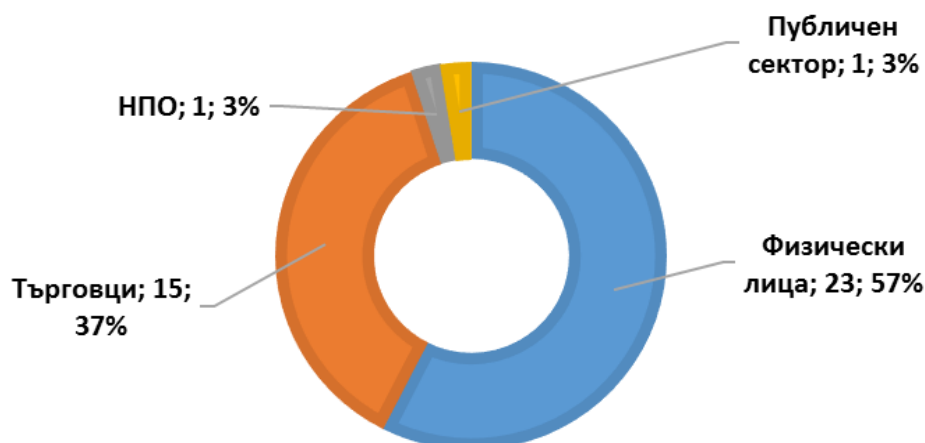
Анализът се базира на получените отговори в 8-те зададени въпроса в анкетата. По-долу са обобщени резултатите за всеки един от тях.

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

При уточняването на профила на ползвателите на административни услуги беше установено, че най-голяма част от тях – 23 на брой (или 57% от попълнили анкети) са се определили като физически лица. Петнадесет от анкетираните (37%) са отбелязали, че са търговци. Само по един от анкетираните или по 3% са представителите на неправителствения сектор и на публичния сектор (държавни и общински администрации).



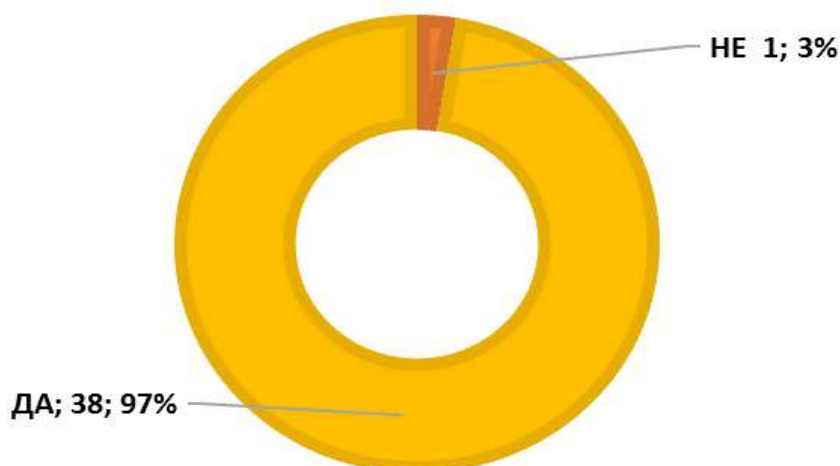
## ТИП НА ПОЛЗВАТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ



### 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, 97% от всички анкетирани (38 от тях) са открили лесно информацията за интересуващата ги административна услуга. Едва един от попълнилите анкетата смята, че е достигнал до необходимата му информация за конкретна административна услуга трудно. 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 отговорите 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 поне един от 5 затворени отговора. Някои от анкетираните са посочили повече от един отговор. Анализът показва, че най-голям е броят на потребителите, които са получили информация за административните услуги на РИОСВ – Пловдив от служителите във фронт-офиса на екоинспекцията (23 от анкетираните). Шестима от попълнените анкети са посочили, че са се информирали от служителите на екоинспекцията в сектор „едно гише“, четирима – от разговор с друг служител, а трима – чрез проучване на нормативни документи. Считаме, че анкетата недвусмислено сочи, че експертите, работещи в сектор „едно гише“ са компетентни и отворени към потребителите и тяхното професионално отношение помага на голямата част от потребителите да се ориентират безпроблемно по отношение на административните действия, които е необходимо да предприемат.



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

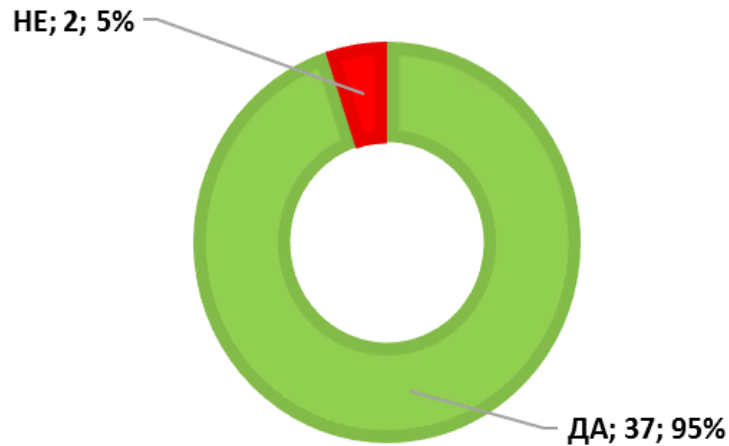
Двата предвидени отговора са „да“ и „не“. Всички 39 потребители, попълнили анкетата на този въпрос са отговорили положително, че информацията е пълна и достъпна.

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

Анализът показва, че 95% от анкетираните, тридесет и седем от тях, са на мнение, че законоустановените срокове за предоставяне на заявените услуги се спазват, а едва 5% са изразили мнението си, че е имало забавяне при получаването на заявената административна услуга.



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



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

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 трима от анкетиранияте или 7,5% от всички, са посочили причина(и) за неудовлетвореност, като някои от тях са посочили 2 отговора. Единият от тях е изразил неудовлетвореност от просрочена преписка, а останалите двама са маркирали отговор „друго“, като са обяснили, че „много трудно се свързва по телефона със служители на инспекцията и телефонът постоянно дава заето“ и че се е образувала опашка пред центъра за обслужване.

### 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 предоставянето на услугите в срок (35 потребители на услуги). Любезното отношение от страна на експертите на екоинспекцията и получаването на ясна, пълна и точна е маркирано от по 33 потребители на услуги. 31 от тях са доволни от компетентното отношение на служителите, с които са общували. Един от анкетираните е посочил отговор „друго“.

Към този въпрос са събрани и следните коментари в свободен текст:

- ✓ „Изключително любезни служители“;
- ✓ „Вашиите служители са пример за висок професионализъм“;
- ✓ „Получих изключително пълна информация от фронт офиса“;
- ✓ „Страхотни професионалисти“;
- ✓ „Страхотно обслужване - усмихнати, любезни, търпеливи служители“;
- ✓ „Много любезно отношение, много ми помогнаха в фронт офиса“.

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

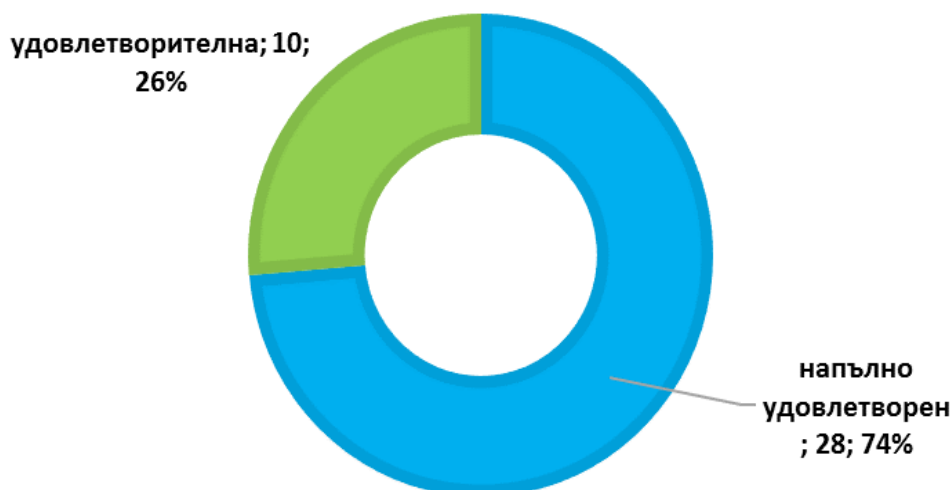
Възможните отговори на този въпрос са:

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

Анализът показва, че анкетираните са посочвали само два от възможните четири отговора. Двадесет и осем, 74% от попълнените анкетните карти, са напълно са били напълно удовлетворени, а десет, 26%, са маркирали, че предоставената услуга е била „удовлетворителна“.



## 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 назначат „повече служителите в институцията, за да могат да се спазват важни нормативни срокове“.

**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.

