



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Министерство на околната среда и водите
Регионална инспекция по околната среда и водите – Пазарджик

ДОКЛАД

**ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В РИОСВ – ПАЗАРДЖИК ЗА
ПЕРИОДА 01.01.2024 г. – 31.12.2024 г.**

Настоящият доклад е изготвен и публикуван на интернет страницата на РИОСВ-Пазарджик в изпълнение на нормативните изисквания на чл. 24, ал. 6, 7 и 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО) и Вътрешните правила за организация на административното обслужване в РИОСВ – Пазарджик.

Основната цел на проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги е анализиране на резултатите от обратната връзка на потребителите, с което да се повиши качеството на административното обслужване. В този процес се спазват изискванията, предвидени в НАО и описани в Харта на клиента, публикувана на интернет страницата на РИОСВ-Пазарджик.

През 2024 г. изследването е планирано и проведено от служители на „Център за административно обслужване“ (ЦАО) към дирекция „Административни, финансови и правни дейности“ при РИОСВ - Пазарджик. Анкетните проучвания в РИОСВ - Пазарджик се провеждат чрез:

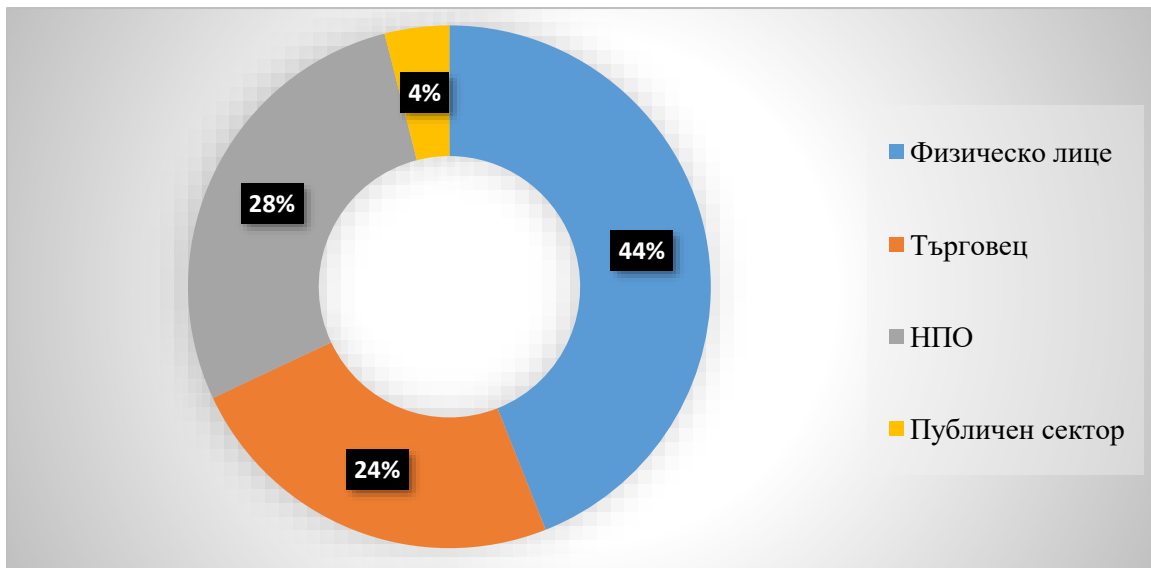
- попълване на хартиена анкетна карта на място в Центъра за административно обслужване;
- онлайн анкета, публикувана на интернет страницата на РИОСВ- Пазарджик;
- отразяване на мнение в книгата за предложения, похвали и оплаквания в ЦАО.

За периода 01.01.2024 – 31.12.2024 г. потребителите на административни услуги са попълнили общо 24 броя анкетни карти на хартиен носител в ЦАО, данните от които са обобщени, отчетени и анализирани в настоящия доклад. Не са постъпвали попълнени анкети от интернет страницата на инспекцията. В книгата за предложения, похвали и оплаквания няма оставени коментари за административното обслужване.

През 2024 г. не са постъпвали сигнали, жалби и предложения относно поведение/обстоятелство на административно обслужване, съгласно Глава осма от АПК.

Резултатите от анкетното проучване се базират на 14 въпроса с избираем отговор и един отворен въпрос, както следва:

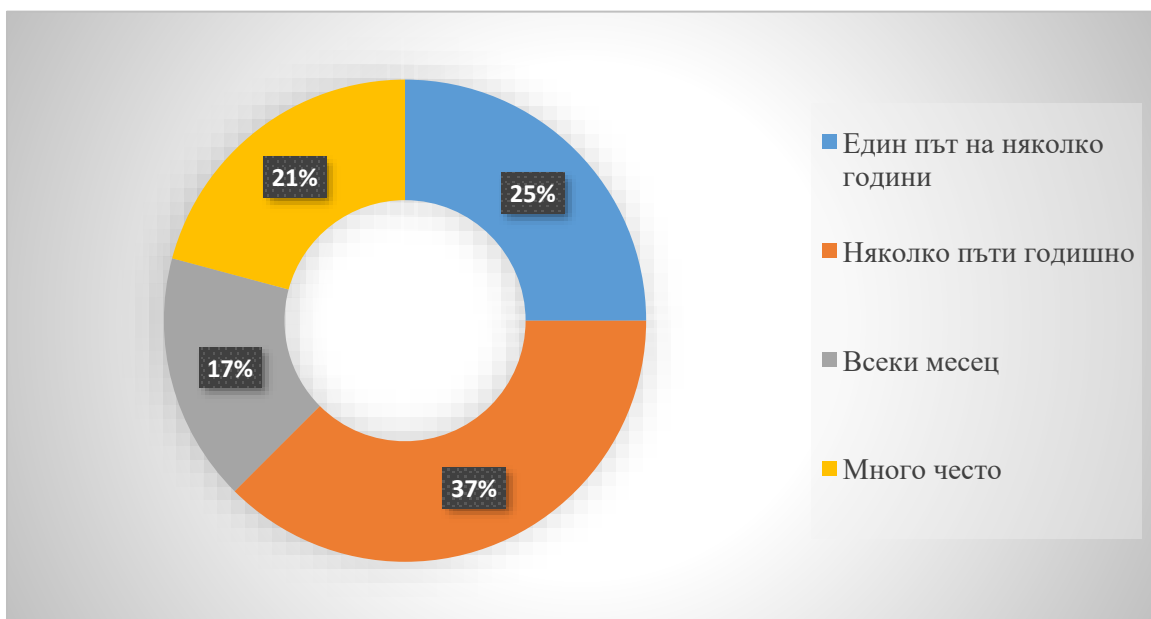
Въпрос 1: В какво качество ползвате административните услуги?



Физическо лице	11 бр.
Търговец	6 бр.
НПО	7 бр.
Публичен сектор	1 бр.

Анализът показва, че 44% (11 бр.) от анкетираните използват административните услуги на РИОСВ – Пазарджик в качеството си на физическо лице. Като представители на неправителствения сектор са се определили 28% (7 броя), последвани от търговци с 24% (6 броя). Анкетата е попълнена и от 1 представител на публичния сектор (държавна или общинска администрация), което отговаря на 4% от общия брой анкетирани.

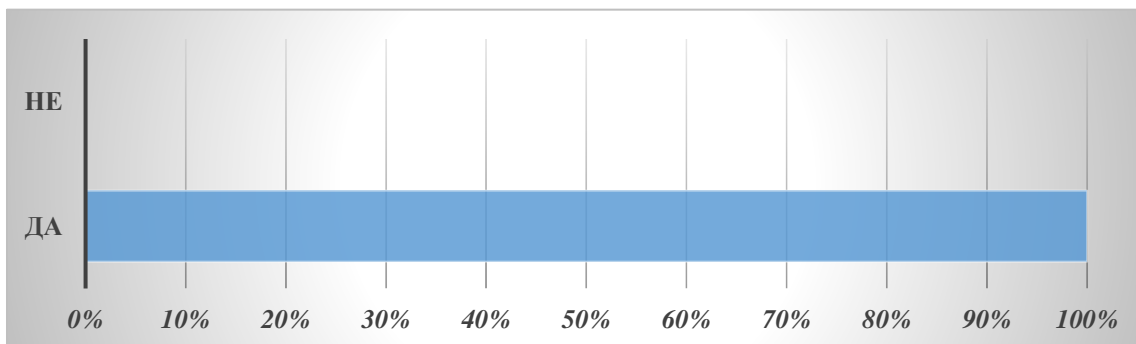
Въпрос 2: Колко често ползвате услугите на нашето ведомство?



Един път на няколко години	6 бр.
Няколко пъти годишно	9 бр.
Всеки месец	4 бр.
Много често	5 бр.

Най-голяма част от потребителите - 37 % (9 броя) от анкетиранияте ползват услугите на администрацията „Няколко пъти годишно“.

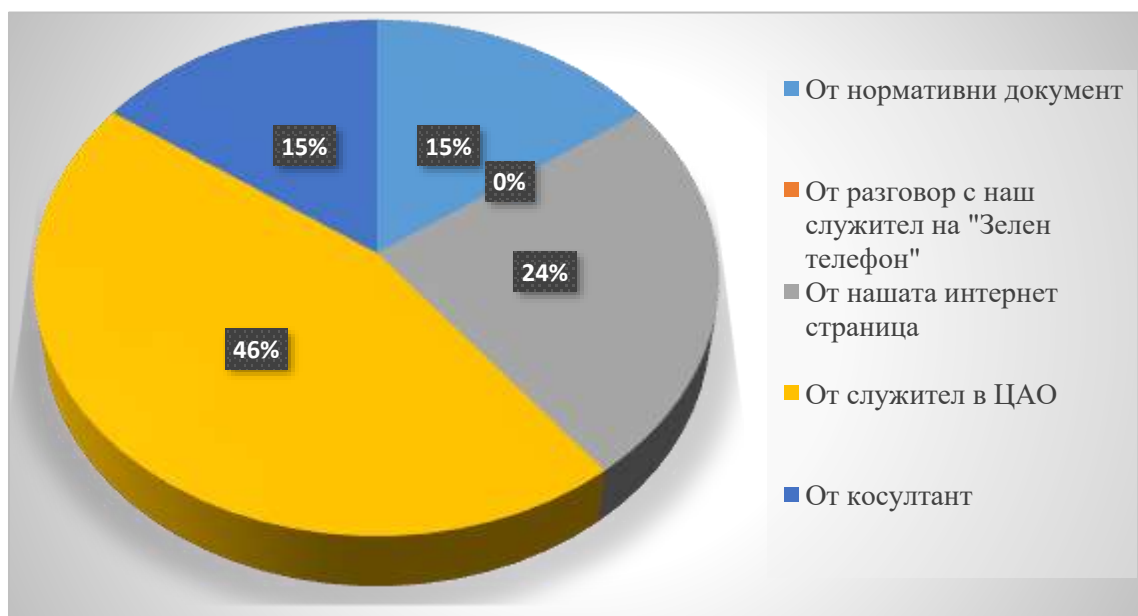
Въпрос 3: Лесно ли открихте информация за интересуващата Ви административна услуга?



Да	24 бр.
Не	0 бр.

Според получените отговори на анкетиранияте 100% от тях са открили лесно необходимата им информация за конкретна административна услуга. Това показва отлични резултати и е оценка за начина на представяне на информацията от страна на администрацията, което служителите на РИОСВ – Пазарджик ще се стремят да запазят и през следващите години.

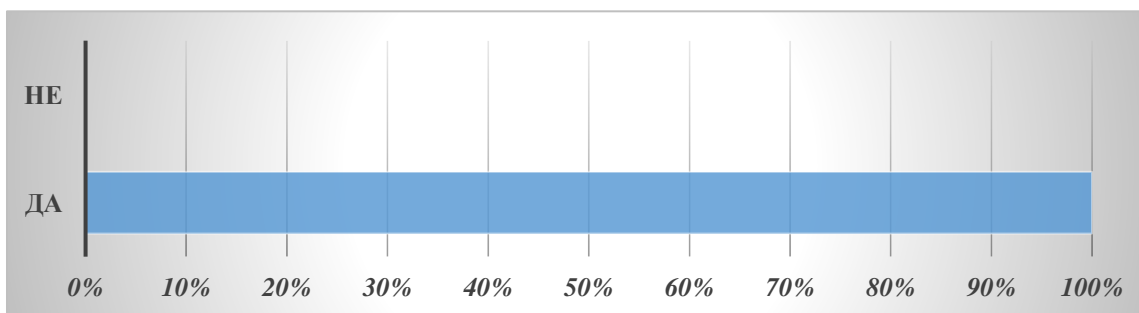
Въпрос 4: Откъде получихте информация за административните услуги?



От нормативни документи	5 бр.
От разговор с наш служител на „Зелен телефон“	0 бр.
От нашата интернет страница	8 бр.
От служител в ЦАО	15 бр.
От консултант	5 бр.

Четвърти въпрос дава възможност за избор от пет отговора, като някои от анкетираните са посочили повече от един отговор, поради което общият сбор надхвърля 24. Най-голям брой от потребителите (46%) са получили информация от служител в Центъра за административно обслужване, което е ясен показател, че експертите в сектор „едно гише“ са компетентни и отворени към потребителите. 24 % (8 броя) са посочили - от интернет страницата, която подпомага лесното ориентиране на клиентите за набавяне на необходимата информация, петима (15%) – от нормативни документи, а други петима от консултант.

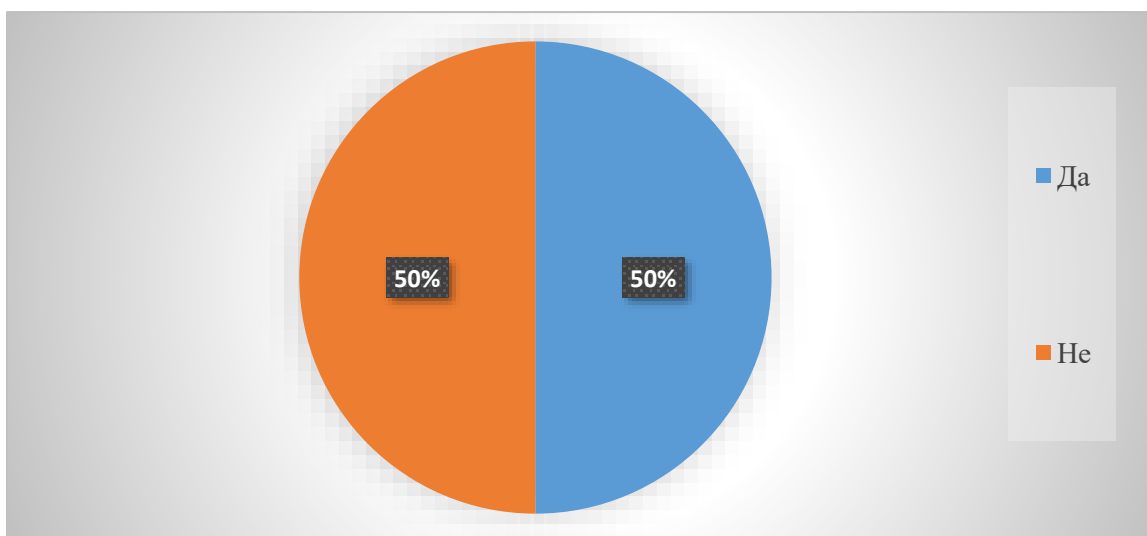
Въпрос 5: Необходимата Ви информация достъпна и пълна ли е?



Да	24 бр.
Не	0 бр.

Предвидените отговори на този въпрос са два: „да“ и „не“. Всички от анкетираните са отговорили положително, че необходимата информация е достъпна и пълна.

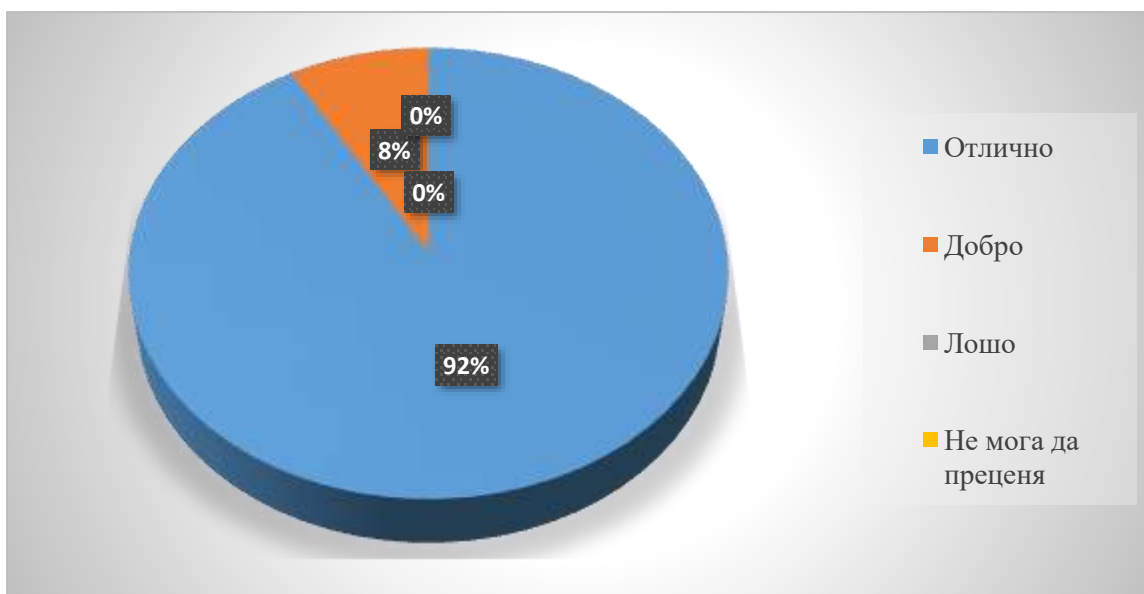
Въпрос 6: Наложил ли Ви се да предоставяте допълнителни документи или данни, за да бъде решен Вашият въпрос?



Да	12 бр.
Не	12 бр.

На 50% от анкетираните потребители им се е наложило да предоставят допълнителна информация или документи за издаване на желания административен акт.

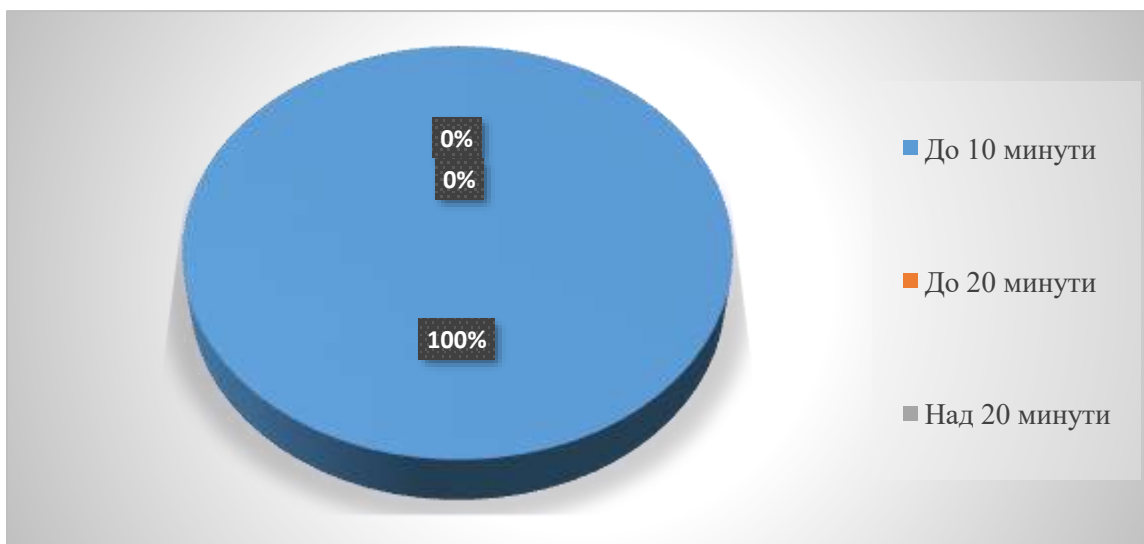
Въпрос 7: Как оценявате качеството на обслужване на служителите в звеното за административно обслужване?



Отлично	22 бр.
Добро	2 бр.
Лошо	0 бр.
Не мога да преценя	0 бр.

Анализът показва, че от четири възможни отговора, потребителите са посочили само два от тях. 92 % от анкетираните оценяват качеството на обслужване като „Отлично“, а 8% като „Добро“, което е висока атестация за служителите от РИОСВ-Пазарджик.

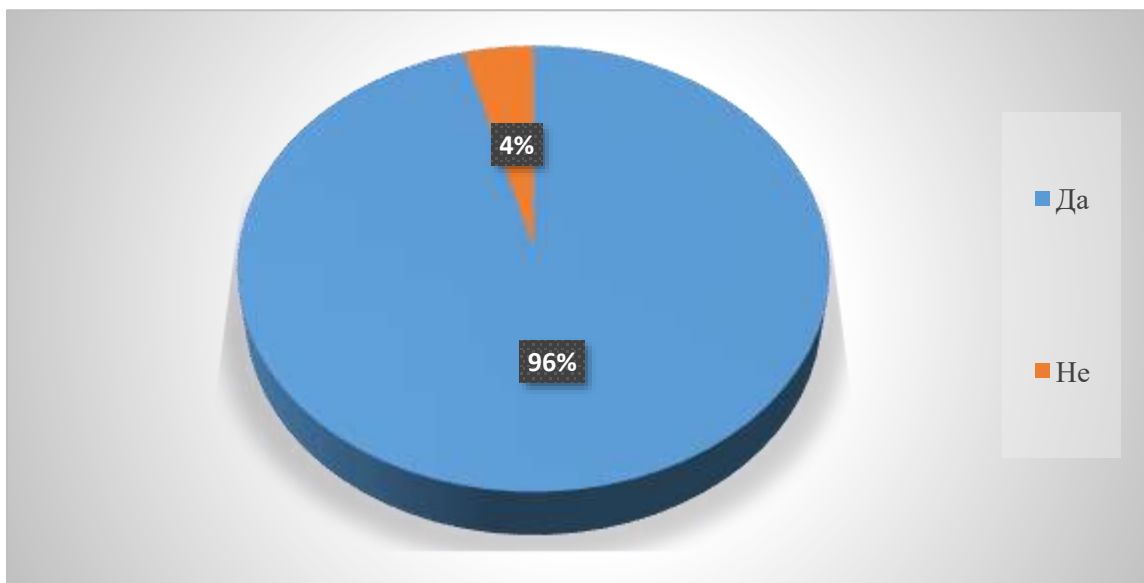
Въпрос 8: За колко време бяхте обслужен/а?



До 10 минути	24 бр.
До 20 минути	0 бр.
Над 20 минути	0 бр.

Сто процента от анкетиранияте потребители са посочили отговор „До 10 минути“, което показва уменията и ангажираността на служителите на инспекцията.

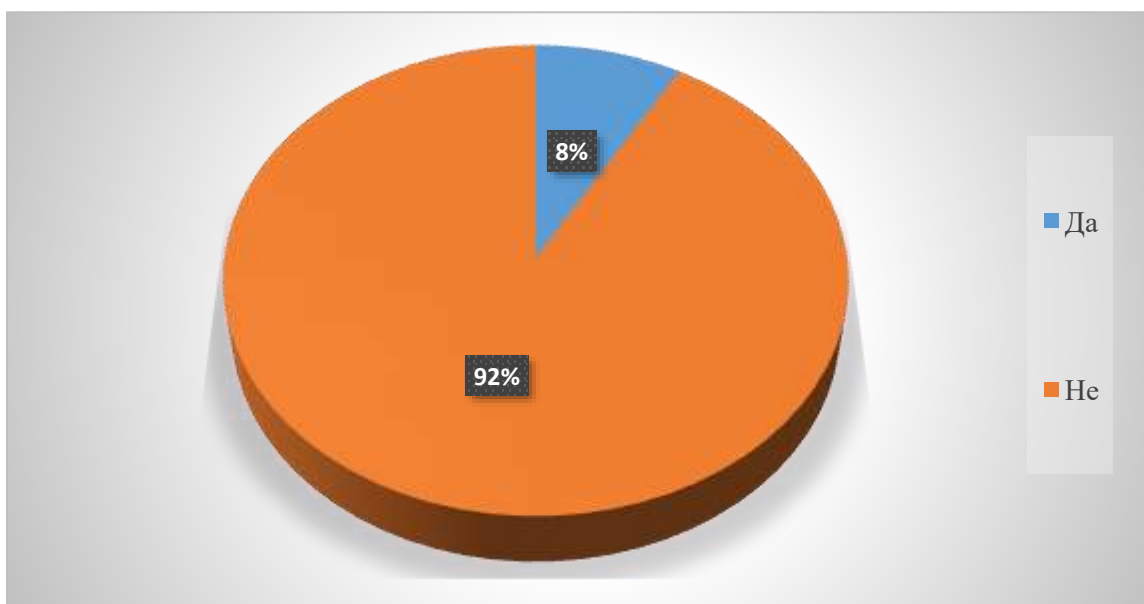
Въпрос 9: Спазват ли се законовите срокове за предоставянето на заявената от Вас услуга?



Да	23 бр.
Не	1 бр.

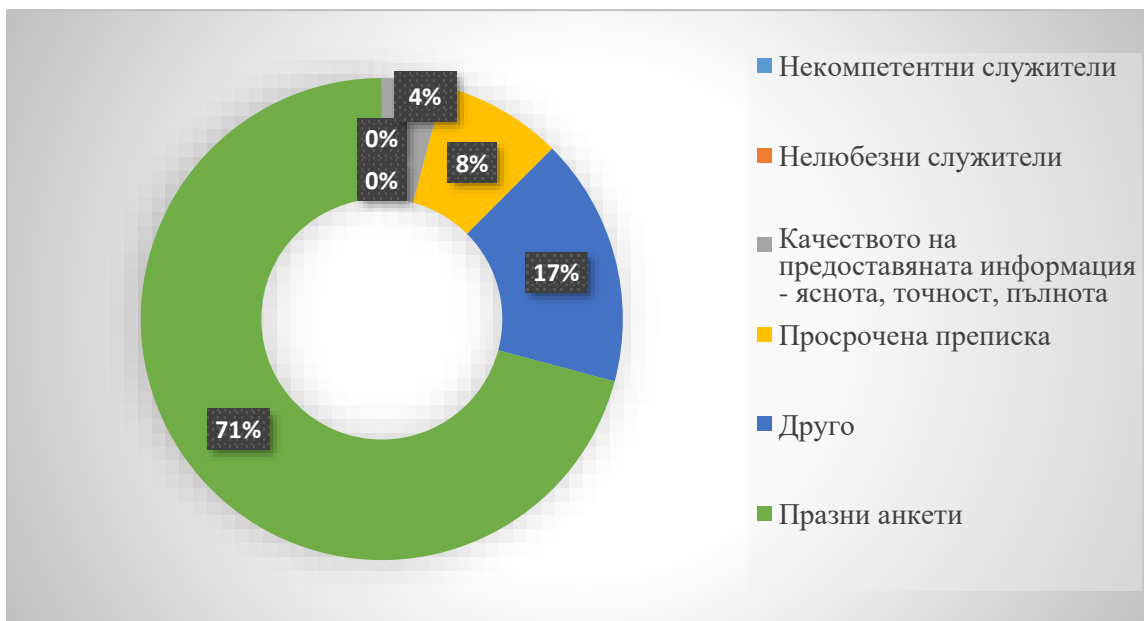
Анализът показва, че 96% от потребителите са на мнение, че сроковете за предоставяне на заявената услуга се спазват, като само 4% от тях са изразили противоположно виждане. В една от анкетите има оставен 1 коментар „липса на комуникация с други институции от МОСВ“.

Въпрос 10: Потърсихте ли предварително извънслужебна връзка със служител, който да Ви помогне за по-бързото решаване на Вашия въпрос?



Да	2 бр.
Не	22 бр.

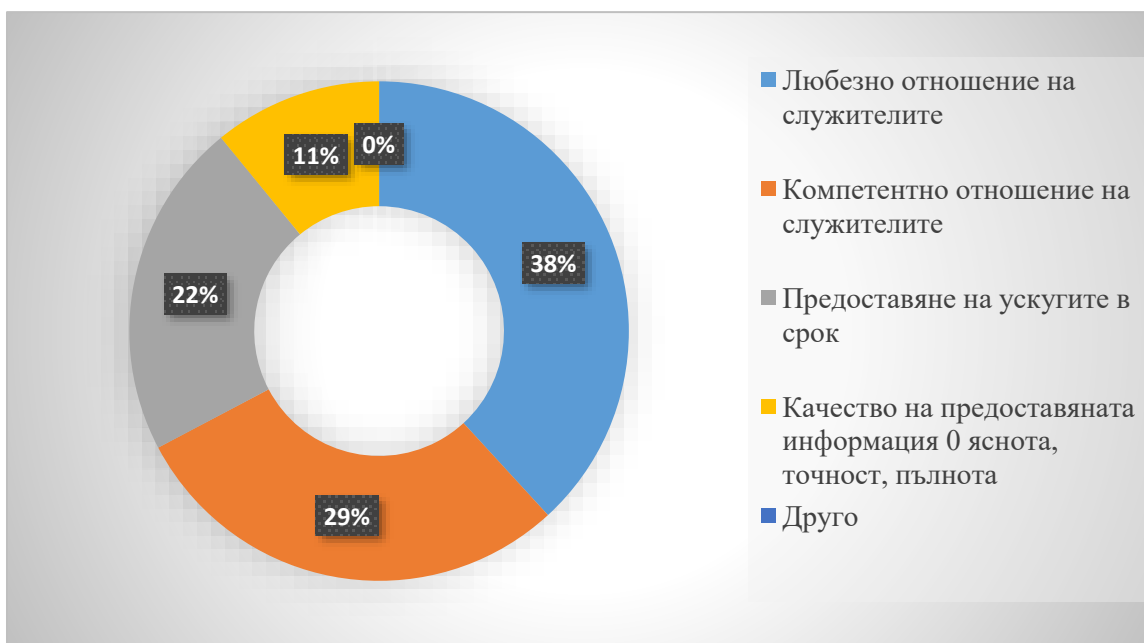
Въпрос 11: Кой аспект от нашите услуги не Ви удовлетворява?



Некомпетентни служители	0 бр.
Нелюбезни служители	0 бр.
Качество на предоставяната информация – яснота, точност, пълнота	1 бр.
Просрочена преписка	2 бр.
Друго	0 бр.
Празни анкети	17 бр.

На въпрос № 11 има посочен отговор само в 3 от анкетните карти. В други четири са оставени коментари: „няма“, а в 17 от тях няма посочен отговор.

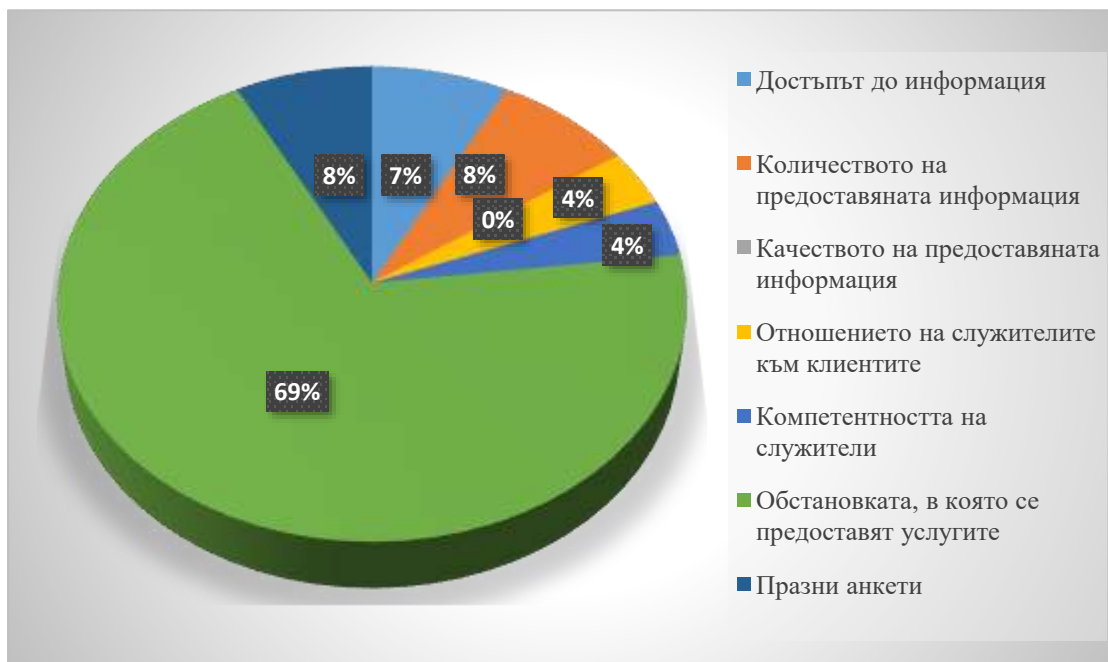
Въпрос 12: Кой аспект от нашите услуги Ви удовлетворява?



Любезно отношение на служителите	21 бр.
Компетентно отношение на служителите	16 бр.
Предоставяне на услугите в срок	16 бр.
Качество на предоставяната информация – яснота, точност, непълнота	6 бр.
Друго	0 бр.

Дванадесети въпрос дава възможност за избор от пет отговора, като по-голяма част от анкетираните са посочили повече от един такъв, поради което общият сбор надхвърля 24. Отговорът „любезно отношение на служителите“ е избран най-много пъти от потребителите – 21 пъти. „Компетентното отношение на служителите“ и „Предоставянето на услугите в срок“ са посочени по 16 пъти.

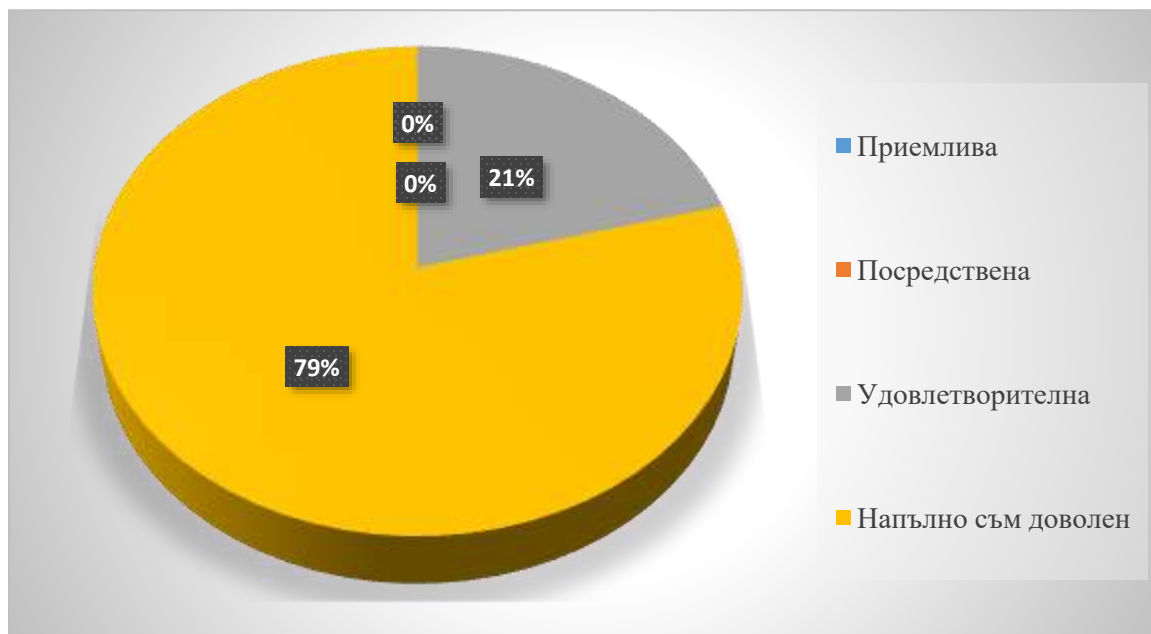
Въпрос 13: Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрение?



Достъпът до информация	2 бр.
Количеството на предоставяната информация	2 бр.
Качеството на предоставяната информация	0 бр.
Отношението на служителите към клиентите	1 бр.
Компетентността на служители	1 бр.
Обстановката, в която се предоставят услугите	18 бр.
Празни анкети	2 бр.

Мнозинството от анкетираниите са посочили „Обстановката, в която се предоставят услугите“. В някои от анкетните карти има избран повече от един отговор, заради което общият сбор надвишава 24бр.

Въпрос 14: Каква е общата Ви оценка за предоставените административни услуги?



Неприемлива	0 бр.
Посредствена	0 бр.
Удовлетворителна	5 бр.
Напълно съм доволен	19 бр.

Потребителите, попълнили анкетата са избрали само два от възможните четири отговора. По-големият брой (79%) от анкетираниите са посочили, че са напълно доволни от предоставяните административни услуги, а 21% са маркирали отговор „удовлетворителна“.

Анкетната карта съдържа един отворен въпрос „*Моля да посочите какво според Вас е необходимо да се подобри в предоставяните от нас услуги*“. В нито една от попълнените анкетни карти няма оставен коментар.

Резултатите от анализа на данните сочат удовлетвореност на потребителите на административни услуги, предоставяни от РИОСВ-Пазарджик и положително впечатление от дейността на инспекцията – цели, към които инспекцията се стреми и работи за поддържането и подобряването им. Информацията за предоставяните административни услуги е достъпна и изчерпателна. Спазват се законните срокове за извършване на административните услуги. Служителите на инспекцията притежават знания и компетентност на необходимото ниво, както и добро отношение към гражданите. Не е констатирано наличие на корупция във ведомството. Няма препоръки за подобряване дейността на администрацията.

С горепосочената информация считаме, че в РИОСВ-Пазарджик са въведени и се спазват общите стандарти за качество на административното обслужване. Реализирана е желаната ефективност при осъществяване на дейността на организацията. Полагат се непрекъснати усилия за подобряване и надграждане на постигнатите резултати.