



УТВЪРДИЛ

инж. Цонка Христова
Директор на РИОСВ-Русе



ГОДИШЕН ДОКЛАД

за

оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги през 2022 г.

Проучването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги на Регионална инспекция по околната среда и водите-Русе (РИОСВ-Русе) се провежда в изпълнение чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване. Докладът включва информация за цялостния процес по организация и изпълнение на дейностите, свързани с изследване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги.

Регионална инспекция по околната среда и водите-Русе предоставя 44 административни услуги, от които 41 - специализирани и 3 бр. са тези, предоставени от всички администрации. Измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги се ръководи при спазване на принципи и стандарти за качество на административното обслужване.

Измерването и оценката на удовлетвореността на потребителите на административни услуги се ръководи от следните цели:

- подобряване достъпа до административните услуги и повишаване качеството им;
- улесняване на гражданите и юридическите лица при получаването на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентирани срокове;
- надеждна обратна връзка от потребителите на административни услуги;
- приемане на предложения от потребителите на административни услуги, относно дейността на инспекцията и административното обслужване, с цел повишаване удовлетвореността;
- измерване и публикуване на оценките за удовлетвореност на клиентите.

I. За оценка на удовлетвореността на потребителите са приложени задължителните методи за обратна връзка, регламентирани в Наредбата за административното обслужване:

- извършване на анкетни проучвания;
- провеждане на консултации със служителите;
- анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
- анализ на медийни публикации.

Освен задължителните методи за обратна връзка, Регионална инспекция по околната среда и водите-Русе прилага и следните методи:

- формуляр за обратна връзка;

- кутия за жалби, сигнали, предложения и коментари.

II. Анализ на получената информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от Регионална инспекция по околната среда и водите-Русе за периода 01.01.2022 г.-31.12.2022 г.

1. Извършване на анкетно проучване.

Анкетните проучвания в РИОСВ-Русе се извършват целогодишно на база попълване на анкетни карти по образец от потребителите на място в „Център за административно обслужване“ (ЦАО) и чрез попълване на веб-базиран формуляр на интернет страницата: <https://www.riosv-ruse.org/anketna-karta> .

Анкетата съдържа 11 въпроса и поле, в което потребителят може да даде мнение и препоръки за подобряване на административното обслужване. Анкетната карта е анонимна и е достъпна за всеки в ЦАО и on-line чрез интернет страницата на РИОСВ-Русе.

През периода 01.01.-01.12.2022 г. има попълнени 7 анкетни карти. Резултатите показват висока удовлетвореност на потребителите на административни услуги и положително отношение към дейността на инспекцията, както и лесно получаване на информация относно съответната административна услуга. Респондентите определено отчитат подобрене в административното обслужване. Според проучванията от анкетните карти, служителите на инспекцията притежават знания и компетентност на необходимото ниво, както добро и любезно отношение. По тази причина половината от тях са отбелязали, че предпочитат консултация с експерт.

2. Провеждане на консултации със служители.

Служителите се стремят да удовлетворяват потребителите на административни услуги, чрез помощ относно попълване на бланки/формуляри и информация за съпроводителни документи. Често се използва създадената функционалност на интернет страницата за задаване на конкретни въпроси: <https://www.riosv-ruse.org/dialog/riosv-otgovarya>.

3. Анализ на сигнали, предложени, жалби и похвали.

Анализът на сигнали, предложения, жалби и похвали, като метод за получаване на обратна връзка е регламентиран чрез утвърждаване на Вътрешни правила за обслужване на гражданите, утвърдени със Заповед № 132/31.03.2022 г. на Директора на РИОСВ-Русе: https://www.riosv-ruse.org/images/riosv/Proceduri_actualizirani_2014/Vutreshni_pravila_ZAO_31_03_2022.pdf

4. Анализ на медийни публикации

Извършен е преглед на медийни публикации, печатни издания, онлайн издания, бюлетини, социални мрежи и други. От извършения преглед не са установени медийни публикации, свързани с административното обслужване.

През отчетния период РИОСВ-Русе предприе стъпки за подобряване на административното обслужване чрез насърчаване използването на Системата за сигурно електронно връчване и предоставяне на възможност за електронно заявяване на услуги. Инспекцията се присъедини към Единния модел за заявяване, заплащане и предоставяне на електронни административни услуги на Държавната агенция „Електронно управление“ (ДАЕУ). Той предоставя възможност на физически и юридически лица да използват следните системи и портали за електронни документи:

- Единен портал за достъп до електронни административни услуги - <https://egov.bg/wps/portal/egov/uslugi/ekologia%20i%20okolna%20sreda;>

- Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ) - <https://edelivery.egov.bg/>.

* Задължително условие за използването им е **наличието на електронен подпис (КЕП)**.

На Единния портал са публикувани всички услуги на РИОСВ, разпределени в съответните категории. Налично е описание на услугата, необходими документи, електронен формуляр и указания за електронно изпращане.

Системата за сигурно електронно връчване поддържа услугата „електронна препоръчана поща“. Достъпът се осъществява след регистрация чрез квалифициран е-подпис или ПИК на НОИ. На практика услугата представлява електронен еквивалент на препоръчаната поща с обратна разписка. Потребителите са уведомени за възможността да използват електронните услуги чрез интернет страницата на инспекцията, в меню „Формуляри“ - <https://www.riosv-ruse.org/administrativni-uslugi/formulyari> . Също така, служителите в Центъра за административно обслужване на РИОСВ-Русе своевременно информират физическите и юридически лица за начините за заявяване и получаване на административни услуги по електронен път.

От направеният анализ и малкия брой попълнени анкетни карти се установява, че малка част от потребителите на административни услуги проявяват активност за оценка на административното обслужване, въпреки че достъпът до средствата за обратна връзка е свободен. От цялостната информация през 2022 г., може да се направи извода, че РИОСВ-Русе спазва всички критерии за законосъобразно, добросъвестно и отзивчиво административното обслужване.

Инспекцията ще продължи да работи за поддържане на добрите практики в обслужване и за оптимизиране на административния процес, с цел удовлетворяване на потребителите на административни услуги.

Изготвил: Рени Петрова – гл. експерт в Дирекция „АФПД“

02.04.2023 г.