



УТВЪРДИЛ:

Дауд Ибрям

Директор на РИОСВ - Русе



## ГОДИШЕН ДОКЛАД

за оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги през 2024 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.

Административното обслужване в РИОСВ - Русе се осъществява от Центъра за административно обслужване (ЦАО), който е разположен на удобно и лесно достъпно място в сградата на инспекцията – партерен етаж. Потребител на административни услуги е всеки един гражданин или организация, които заявяват и ползват административни услуги чрез извършване на действия по подадени заявления, искания, уведомления, сигнали, жалби и др.

В ЦАО са осигурени места за попълване на документи и за плащане на таксите, подходящо осветление, питейна вода, санитарен възел и др. Изисква се минимално време за изчакване. В ЦАО се приемат документи, дава се информация за хода на преписката по телефон и на място, издадените документи се предават на място или се изпращат по пощата/чрез лицензиран пощенски оператор. Служителите предоставят стандартни образци и/или формуляри при заявяване на административна услуга.

РИОСВ - Русе предоставя възможност за електронно заявяване на услуги чрез:

- 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).

Достъпът до електронните услуги е осигурен чрез публикуване на информация и връзки към посочените системи в ниво „Формуляри“ на интернет страницата на РИОСВ - Русе: <https://www.riosv-ruse.org/administrativni-uslugi/formulyari> На Единния портал са публикувани всички услуги на РИОСВ, разпределени в съответните категории, които кореспондират с Административния регистър - [https://iisda.government.bg/adm\\_services/search\\_service?search=1&name=&serviceType=&status=1&admType=TERR&kind=&struct=908](https://iisda.government.bg/adm_services/search_service?search=1&name=&serviceType=&status=1&admType=TERR&kind=&struct=908). 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/formularyari>. Служителите в ЦАО на РИОСВ - Русе своевременно информират физическите и юридически лица за начините за заявяване и получаване на административни услуги по електронен път.

РИОСВ - Русе- Русе предоставя 44 административни услуги, от които 41 - специализирани и 3 са тези, валидни за 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 регламентираният срок;
- 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 РИОСВ - Русе за периода 01.01.2024 г. - 31.12.2024 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 уеб-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 на адрес: <https://www.riosv-ruse.org/dialog/harta-na-klienta>

През периода 01.01.-31.12.2024 г. са попълнени 8 анкетни карти, от всички бенефициенти на услугите на Инспекцията – физически, юридически лица и представители на други държавни органи. В по-голяма част от случаите респондентите използват много често или често услугите, а останалите – при необходимост.

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. От цялостната информация през 2024 г., може да се направи извода, че РИОСВ - Русе спазва всички критерии за законосъобразно, добросъвестно и отзивчиво административното обслужване. По тази причина 90 % от респондентите са посочили отговора „Да, напълно съм удовлетворен“ от посещението си в ЦАО. В попълнените анкети има само една препоръка от бенефициент на услугите, предлагани от РИОСВ – Русе: „Да се процедира административната тежест в процедурите“.

## 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](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.

В печатните медии периодично се появяват материали, свързани със съгласувателни процедури на инвестиционни предложения, планове и програми по реда на Закона за опазване на околната среда и подзаконовата нормативна уредба. В голяма част от случаите се касае за инвестиционни намерения, реализацията на които би била оказали влияние върху икономическия живот в региона. По-голяма активност проявяват електронните медии, които публикуват информация от Интернет страницата на

Инспекцията, както и подготвят информация на база издадени съдебни решения, по постановени административно-наказателни преписки на РИОСВ – Русе.

Отчита се активност в социалните мрежи, предимно във Facebook. Има създадени страници, свързани с чистотата на атмосферния въздух, дейността на конкретни обекти. В голяма част от случаите членовете в тези групи изказват лични мнения за дейността, активността или коментират публикации на Инспекцията.

В голяма част от случаите социалните мрежи се използват като канал за подаване на сигнали за замърсяване/увреждане на компонентите на околната среда, въпреки че това не е регламентирано в утвърдената Процедура за работа с жалби и сигнали за нарушения на екологичното законодателство на РИОСВ - Русе. Независимо от това, през 2024 г. има случаи, при които Инспекцията се е самосезирала при част от сигналите и е предприела мерки – извънреден контрол или сезиране на Прокуратурата и други органи на изпълнителната власт.

През 2024 г., Инспекцията продължи да работи за поддържане на добрите практики в обслужване и оптимизиране на административния процес, с цел удовлетворяване на потребителите на административни услуги.

24.07.2025 г., гр. Русе