Д О К Л А Д

за оценка удовлетвореността на потребителите на административни услуги в РИОСВ Плевен за 2023г.

I. Обща информация относно Административното обслужване в РИОСВ Плевен.

Проучването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги на Регионална инспекция по околната среда и водите – Плевен се провежда в изпълнение чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване. Докладът включва информация за цялостния процес по организацията, изпълнението и отчитането на дейностите, свързани с изследване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги.

Потребител на административни услуги е всеки гражданин или организация, които заявяват и ползват административни услуги чрез извършване на административни действия по подадени заявления, искания, уведомления, сигнали, жалби и други.

РИОСВ Плевен предоставя 44 административни услуги.

Административното обслужване в РИОСВ – Плевен е организирано на принципа „едно гише“ чрез изграден Център за административно обслужване (ЦАО) с адрес: гр. Плевен, ул. „Александър Стамболийски“ №1А, ет. 2.

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. Служители ЦАО предоставят стандартни образци и/или формуляри при заявяване на административната услуга. Изисква се минимално време за изчакване на административно обслужване.

Приемът на документи се осъществява без прекъсване от 9,00 часа до 17,30 часа, а в случаите, когато пред гишето има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

Административното обслужване в РИОСВ Плевен се осъществява при задължително спазване на общите стандарти за качество, посочени в Приложение № 7 към чл. 20, ал. 1 от НАО, както следва:

1. Стандарт за единно наименование на центъра за административно обслужване;
2. Стандарт за осигуряване на подходящи условия и достъпност в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;
3. Стандарт за указателни табели за местонахождението на ЦАО;
4. Стандарт за поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване;

5. Стандарт за осигуряване на безплатна интернет връзка;
6. Стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административното обслужване;
7. Стандарт за идентификация на служителите в РИОСВ Плевен при водене на телефонни разговори;
8. Стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите;
9. Стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване;
10. Стандарт за поддържане на система „Най-често срещани въпроси и отговори“ на интернет страницата на РИОСВ Плевен;
11. Стандарт за срок на отправени запитвания от общ характер;
12. Стандарт за време за изчакване на обслужване;
13. Стандарт за опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри.

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

- равнопоставено отношение към всички потребители;
- 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 регламентираните срокове;
- надеждна обратна връзка от потребителите на административни услуги;
- осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административните услуги;
- служебно събиране на информация;
- приемане на предложения от потребителите на административни услуги, относно дейността на Инспекцията и административното обслужване, с цел повишаване на удовлетвореността;
- измерване и публикуване на оценките за удовлетвореност на клиентите

II. Методи за обратна връзка, използвани за извършване оценка на удовлетвореността на потребителите.

За измерване удовлетвореността на потребителите са приложени задължителните методи за обратна връзка, регламентирани в Наредбата за административното обслужване чрез прилагане и използване на следните методи:

- 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 РИОСВ Плевен прилага и следните методи:

- формуляр за обратна връзка;
- кутия за жалби, сигнали, предложения и коментари;
- осигуряване на постоянна телефонна линия чрез „горещ телефон“.

Прилаганите методи за обратна връзка и организацията за проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите се определят във Вътрешните правила за административно обслужване на РИОСВ – Плевен.

III. 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 Плевен за периода от 01.01.2023г. до 31.12.2023г.

1. ***Извършване на анкетно проучване.***

Анкетата е сред методите, които са подходящи за постоянно, ежедневно получаване на обратна връзка и измерване на удовлетвореността. Чрез нея може да се изследва, както цялостната дейност на административното обслужване, така и конкретен аспект на дейността (предоставяне на конкретна услуга).

Анкетните проучвания в РИОСВ Плевен се извършват целогодишно на база попълване на анкетни карти по образец от потребителите на място в ЦАО и чрез попълване на уеб-базиран формуляр на интернет страницата на РИОСВ Плевен.

Анкетата съдържа 8 въпроса и поле, в което потребителят може да даде мнение и препоръки за подобряване на административното обслужване. Анкетната карта е анонимна и е достъпна до всеки.

През периода от 01.01.2023г. до 31.12. 22023г. има попълнени 8 броя анкетни карти. Резултатите от попълнените анкетни карти за периода, показват удовлетвореност на потребителите на административни услуги от обслужването, положително отношение към дейността на Инспекцията, както и достъпност на информация относно исканата от потребителите административна услуга. Услугите се предоставят компетентно, по отзивчив, прозрачен и ефективен начин.

Информацията най-често е получавана от нормативните документи, интернет страницата на РИОСВ Плевен и от ЦАО – РИОСВ Плевен. Предоставената информация е достъпна и изчерпателна. Според потребителите на административни услуги, се спазват законовите срокове за предоставяне на заявената от тях услуга. Според проучванията от анкетните карти, служителите на Инспекцията притежават знания и компетентност, качествено предоставяне на информацията (яснота, точност, пълнота), както и любезно отношение към потребителите на административни услуги.

РИОСВ Плевен 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
- Система за сигурно електронно връчване (ССЕВ) – https://edelivery.egov.bg

Достъпът до електронните услуги е осигурен чрез публикуване на информация и връзки към посочените системи на интернет страница на РИОСВ Плевен - https://riew-pleven.eu/euslugi.html

През електронния канал за анкетни проучвания в сайта на Инспекцията през 2023г. не са постъпили анкети.

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 достъпа до средствата за обратна връзка е свободен. От цялостната информация през 2023г., може да се направи извода, че РИОСВ – Плевен спазва всички критерии за законосъобразно, добросъвестно и отзивчиво административно обслужване.

2. ***Провеждане на консултации със служители и заинтересовани страни.***

Консултациите със служителите са метод за получаване на неформална обратна връзка с потребителите. При пряката комуникация с клиентите е изразявано мнение относно административното обслужване. Повечето от коментарите показват удовлетвореност от обслужването – предоставяне на консултации и помощ при подготовката на заявленията/уведомленията, бърза обработка на документите.

Служителите на РИОСВ Плевен, се стремят да удовлетворяват потребителите на административни услуги, чрез помощ относно попълване на бланки/формуляри, информация за съпроводителни документи, което ще доведе до срочно и качествено обслужване на потребители.

През 2023г., регулярно са провеждани срещи и консултации между служители от ЦАО, служители от общата и служители от специализираната администрация с ръководството на РИОСВ Плевен, на които са обсъждани осъщественото административно обслужване и получените в преки контакти с потребителите – съвети, мнения и препоръки.

3. ***Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали по отношение на административното обслужване.***

Сигналите, предложенията и жалбите се регламентират съобразно Закона за администрацията, където администрацията е длъжна да дава отговор на гражданите и юридическите лица на отправените към тях въпроси, които представляват техен законен интерес, по ред определен със закон. За разлика от сигналите, предложенията и жалбите, похвалите не са законово дефинирани. Похвалите могат да се разглеждат като добра практика в даден аспект от дейността на администрацията, като се приема, че в резултат на тях не е нужно предприемане на мерки.

В РИОСВ Плевен се използват различни канали за получаване на сигнали, предложения, жалби и похвали. Те са както следва:

- *Пощенска кутия* за подаване на мнения и коментари, предложения, полезна информация, оплаквания, похвали, находяща се на входа на РИОСВ Плевен. За изминалата 2023г. не са постъпили мнения, коментари, предложения, полезна информация, оплаквания и похвали, относно административното обслужване и цялостната дейност на РИОСВ Плевен;
- *Чрез сайта на РИОСВ Плевен* – за периода от 01.01.2023г. до 31.12.2023г. не са постъпили сигнали и похвали, относно административното обслужване.
- *Чрез имейла на РИОСВ Плевен* – за отчетния период не са получавани сигнали и/или похвали за качеството на административното обслужване.
- *Осигуряване на постоянна телефонна линия чрез „горещ телефон“* – за нуждите на гражданите е осигурена постоянна телефонна линия чрез „горещ телефон“ за сигнали, предложения, жалби и похвали. Във връзка с административното обслужване през 2023г. в РИОСВ Плевен не са постъпвали сигнали, предложения, жалби и похвали чрез „горещ телефон“.

4. ***Анализ на медийни публикации.***

Медийните публикации като метод за получаване на обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите може да се използва както за незабавна реакция по

повод конкретно обстоятелство, така и като регулярен метод за изследване на общественото мнение.

През 2023г. в РИОСВ Плевен са провеждани ежедневни прегледи на публикациите в медиите, в контекста на дейността й, като не са установени данни за негативни такива, свързани с административното обслужване.

IV. ИЗВОДИ.

Може да се направи заключение, че от администрацията се предоставят качествени услуги, удовлетворяващи потребностите на гражданите, в кратки срокове и с необходимото отношение. Видно е, че потребителите на административни услуги не проявяват активност да дават оценка на обслужването. Няма постъпили сигнали за предлагане на финансови или материални облаги на служители във връзка с административното обслужване. Гражданите са удовлетворени от качеството на обслужване в РИОСВ Плевен. Показателен е фактът, че не са постъпвали жалби и сигнали по отношение на административното обслужване. Направените изводи не налагат приемането на допълнителни мерки за подобряване на дейността по предоставяне на административни услуги в РИОСВ Плевен.

И през следващата година ще се продължи да се търси активно мнението на потребителите на административни услуги, с цел подобряване на нивото на административното обслужване и за повишаване удовлетвореността от предоставяните услуги.

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

Съобразно разпоредбите на чл. 24, ал. 8 от наредбата за административно обслужване, докладът се публикува на сайта на РИОСВ Плевен.

м.март 2024г.,
гр. Плевен