ПРОУЧВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДЛАГАНИ В РИОСВ ШУМЕН

РИОСВ Шумен е приела анкета за проучване на удовлетвореността от административното обслужване. В анкетата са включени въпроси, с отговорите на които се цели да се изясни дали потребителите на административни услуги са удовлетворени от предоставяното административно обслужване и какви са техните забележки и препоръки за подобряването му.

Анкетата се предоставя по следните начини:

- на хартиен носител в Центъра за административно обслужване чрез поставянето й на достъпно и видно място в служебното помещение, в което се обслужват потребителите на административни услуги;
- в електронен формат на интернет страницата на РИОСВ Шумен.

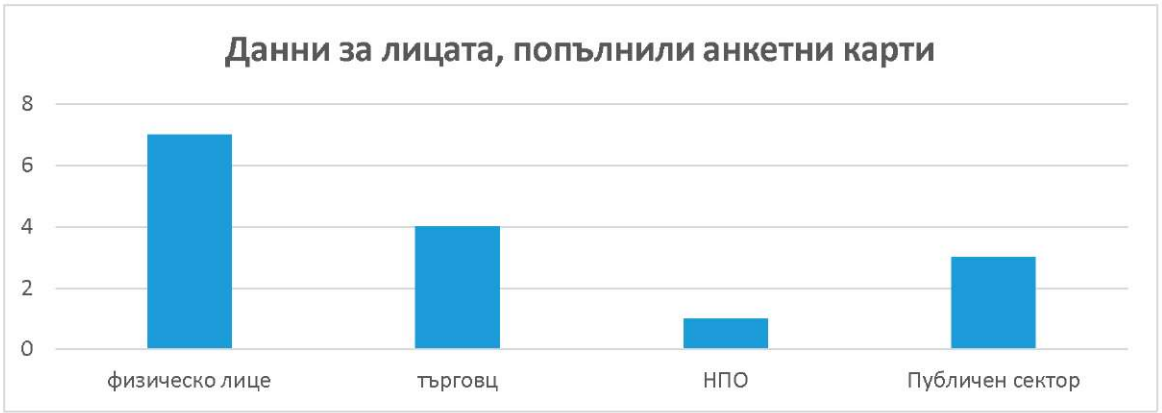
До помещението за обслужване в Центъра за административно обслужване (ЦАО) на РИОСВ Шумен в административната сграда на ул. „Съединение" № 71, ет. 3 гр. Шумен, е поставена кутия, в която могат да се подават попълнени анкети и да се подават мнения, препоръки и предложения по всяко време. Целите на проучването са да се определят нагласите на потребителите по основни въпроси като:

- Как се възприема предоставяната от служителите информация;
- Какви са каналите за достъп до информация;
- Кои аспекти на административното обслужване се / не се удовлетворяват ;
- Как се възприема обслужването на принципа „едно гише";
- Как се оценява предоставената информация.
-

	Физическо лице	Търговец	НПО	Публичен сектор	Общо
Брой	7	4	1	3	15

I. Данни за лицата, попълнили анкетни карти:

Анкетни карти са попълнени от общо 15 лица, от които 7 физически лица и 4 търговец, три лица представляващи публична организация и едно лице представляващо НПО. (Диаграма 1.)

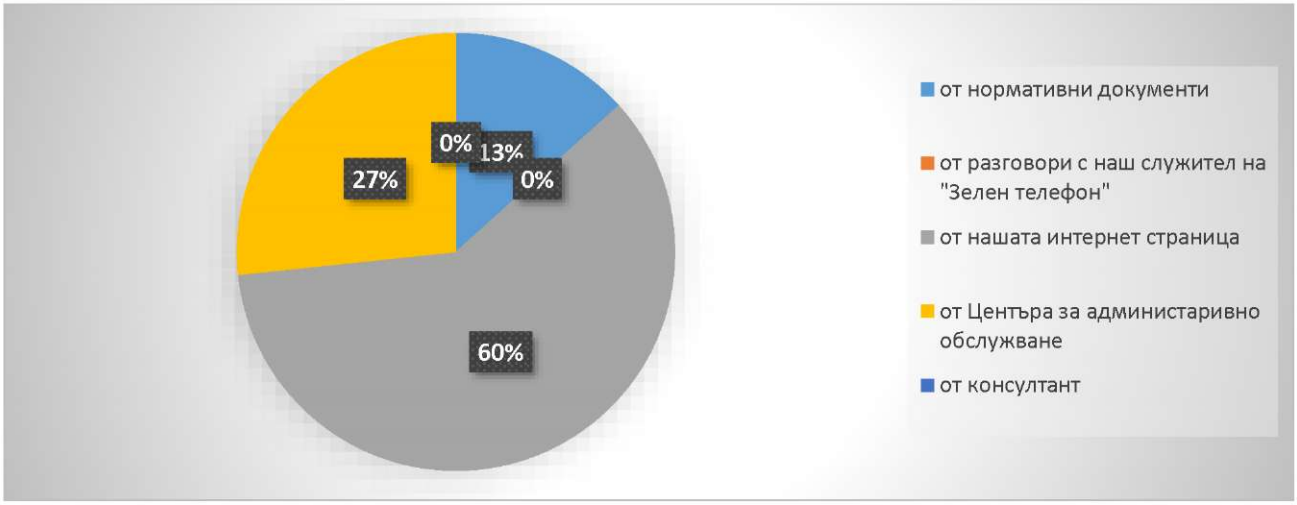


Диаграма 1. Данни за лицата попълнили анкетните карти

II. Лесно откриваема ли е информацията за административната услуга:

85 % от анкетираните са отговорили, че лесно се намира информация за инспекцията и нейните административни услуги. 15 % от анкетираните гражданите не са могли да открият необходимата им информация на интернет страницата на РИОСВ Шумен или чрез нормативни документ. Това означава, че клиентите са запознати с дейността на инспекцията.

III. Каналите за достъп до информация



Диаграма 2. Канали за достъп до информация

На въпроса откъде са получили информация за административните услуги на Регионална инспекция по околна среда и водите гр. Шумен, 27 % от анкетираните отговарят - служители в центъра за административно обслужване (ЦАО), 60 % от интернет страницата на РИОСВ гр. Шумен и 13 % от нормативните документи. (Диаграма 2).

IV. За отношението на служителите към клиентите:

На въпроса необходимата информация достъпна и пълна ли е, 95 % от анкетираните са отговорили с „да", тоест че са удовлетворени от обслужването. Към въпроса е оставена възможност за препоръки, като такива не са дадени.

V. Срокове за предоставяне на информация:

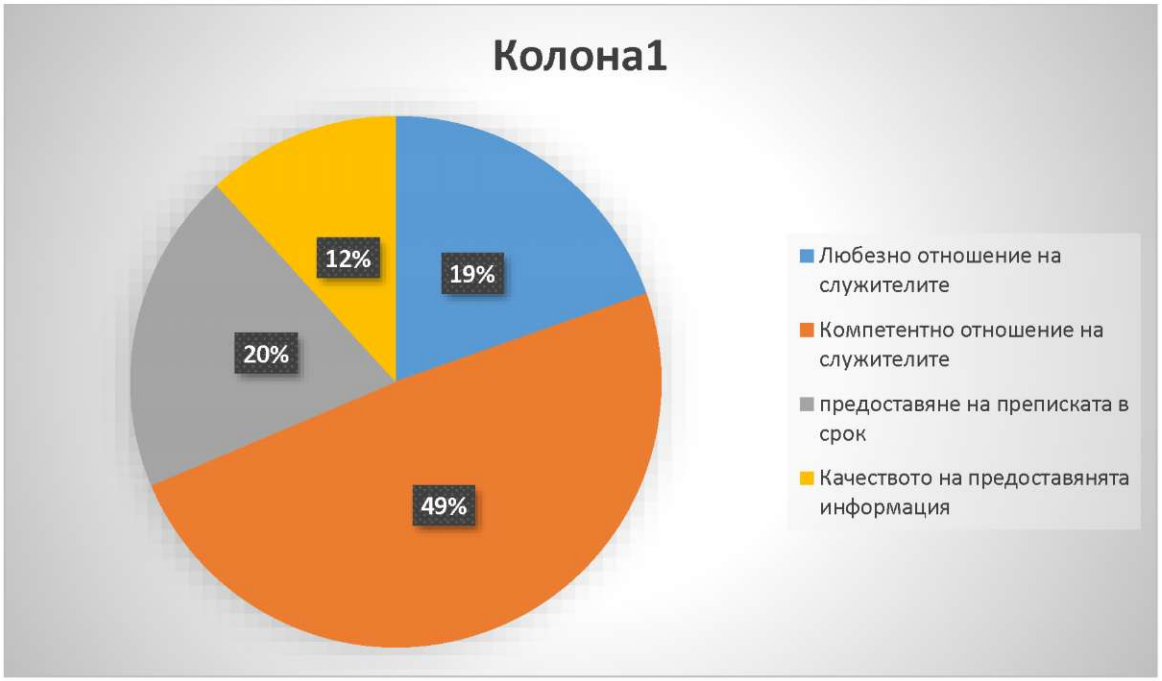
На запитването спазват ли се законовите срокове за предоставяне на заявената информация, 90 % от анкетираните са отговорили с „да". Това означава, че служителите в регионалната инспекция се стараят обслужването да бъде за максимално кратко време, съобразена с нормативно заложените срокове и в същото време информацията да е пълна и точна.

VI. Кои аспекти на административното обслужване се нуждаят от подобрение и кои се удовлетворяват:

На запитването кой аспект на предоставяните услуги **не се** удовлетворява, 90 % от анкетираните не са посочили отговор, тоест са доволни от обслужването на инспекцията. 10% анкетираните граждани са посочили „пресрочена преписка“ или „качеството на предоставяната информация“ .

На въпроса кой аспект на предоставените услуги Ви удовлетворява, 19 % са посочили „любезно отношение на служителите" , 49 % са отговорили с „компетентно отношение на служителите", 12 % са удовлетворени от качеството на предоставяната информация - яснота, точност, пълнота, а 20 % от предоставяне на услугите в срок.

Някои от анкетните карти са посочени повече от един отговор поради което, общите проценти са повече от един на 100 %. Данните са посочени в диаграма 3.



Диаграма 3. Аспект на удовлетвореност на предоставяната административна услуга

VII. Оценка на предоставените административни услуги:

На въпроса каква е общата оценка за предоставените административни услуги, 40 % са посочили „удовлетворителна", а 50 % са напълно доволни.

Към въпроса е оставена възможност за мнения и препоръки относно какво е необходимо да се подобри в предоставяните услуги, като анкетираните не са посочили.

VIII. Заключение:

Настоящия доклад е изготвен в изпълнение на нормативните разпореждания на чл. 24, от Наредбата за административно обслужване (НАО). Анкетното проучване се използва за постоянно и непрекъснато получаване на обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги. Насочеността на анкетната карта е към изследване на определен обхват от действия по спазването на стандартите за качество на административното обслужване

Получената информация от обратната връзка е анализирана и обсъдена, и заедно с резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите и предприети действия за подобряване на административното обслужване, довежда до извода, че е са въведени и се спазват общите стандарти за качество на административното обслужване.

След направеният анализ на резултатите от проведеното проучване, се вижда, удовлетворението на потребителите от административното обслужване и консултиране. Висок процент от тях изразяват и своята удовлетвореност от отношението на служителите при установяване на служебен контакт. Няма регистрирани сигнали за корупция и жалби по отношение на административното обслужване.

Писмената информация и устните обяснения, които дават служителите се определят за ясни, точни и пълни от по-голямата част от анкетираните. Анкетираните са удовлетворени от предоставената услуга.

Необходимо е да продължи проучването на нагласата на потребителите, относно административното обслужване, за да се усъвършенства качеството на предоставяните услуги, необходимо е и разработване на нови информационни материали, прилагане на принципите на прозрачност и отчетност.

Дата на изготвяне на доклада: 10.03.2026 г.