

ДОКЛАД

**ЗА ОЦЕНКА НА УДОЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ НА МИНИСТЕРСТВО
НА ОКОЛНАТА СРЕДА И ВОДИТЕ ЗА ПЕРИОДА 01.01.2024 г. –
31.12.2024 г.**

Настоящият доклад е изготвен и публикуван на интернет страницата на Министерство на околната среда и водите в изпълнение на нормативните разпоредения на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО).

Министерството на околната среда и водите (МОСВ) ежегодно проучва удовлетвореността на потребителите на административни услуги от предлаганото административно обслужване в изпълнение на Наредбата за административното обслужване (НАО) и Вътрешните правила за организация на административното обслужване в МОСВ.

Получената информация от обратната връзка е анализирана и обсъдена, и заедно с резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите и предприетите действия за подобряване на административното обслужване е отразена в настоящия доклад.

Главната цел на проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги е повишаване качеството на административното обслужване, с насоченост към всички потребители. В този процес се спазват изискванията, предвидени в НАО и подробно описани в Харта на клиента, публикувана на интернет страницата на министерството.

През 2024 г. изследването е планирано и проведено в рамките на функционалните задължения на отдел „Център за административно обслужване“, дирекция „Административно и информационно обслужване“ на Министерство на околната среда и водите.

Извършване на анкетни проучвания:

Анкетните проучвания в министерството се провеждат чрез:

1. Попълване на хартиена анкетна карта на място в Центъра за административно обслужване;
2. Онлайн анкета , публикувана на интернет страницата на министерството;
3. Отразяване на мнение в книгата за предложения, похвали и оплаквания в Центъра за административно обслужване.

Съгласно подадена информация от дирекциите, предоставящи административни услуги и инспектората на министерството, през 2024 г. не са постъпили анонимни сигнали относно поведение/обстоятелство на административно обслужване, съгласно глава осма от АПК.

През 2024 година потребителите на административни услуги са попълнили 42 броя анкетни карти – 42 броя на място в Центъра за административно обслужване на бул. „Княгиня Мария Луиза“ № 22. Няма попълнени анкетни карти с негативни коментари и преобладаващата част от оценките са отлични, но не са придружени с конкретна информация за необходими подобрения. Относително малкият брой попълнени анкетни карти не може да даде задълбочена и пълна информация за изследване на цялостната дейност по административното обслужване.

Използване на услуги:

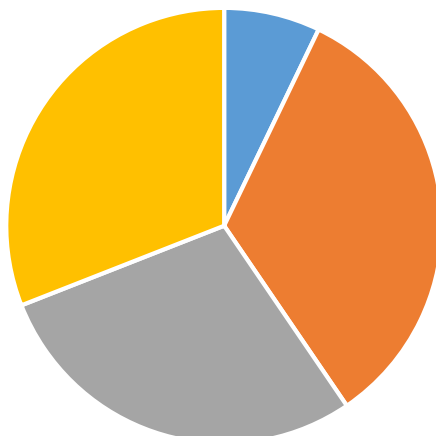
1.



Да	42
Не	0

2.

Колко често използвате услугите на нашето ведомство?

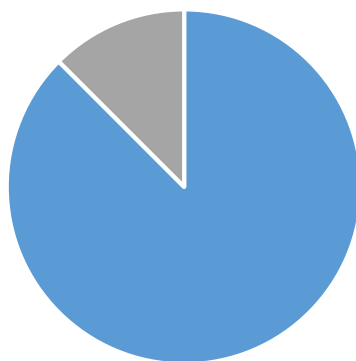


■ Един път на няколко години ■ Няколко пъти годишно ■ Всеки месец ■ Много често

Един път на няколко години	3
Няколко пъти годишно	14
Всеки месец	12
Много често	13

3.

Лесно ли се намира информация за услугите, извършвани от МОСВ?

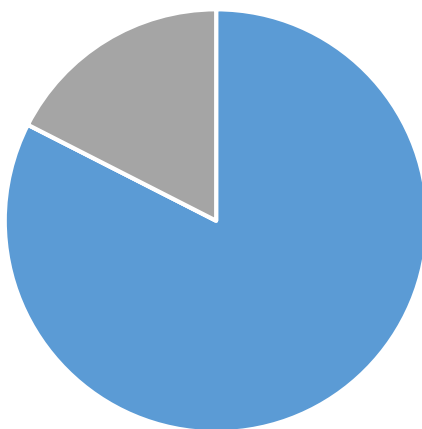


■ Съгласен съм ■ Не съм съгласен ■ Не мога да преценя

Съгласен съм	35
Не съм съгласен	0
Не мога да преценя	7

4.

Предоставената информация (табло за обявления, табели, интернет, формуляри за заявления) е ясна /лесно разбираема/

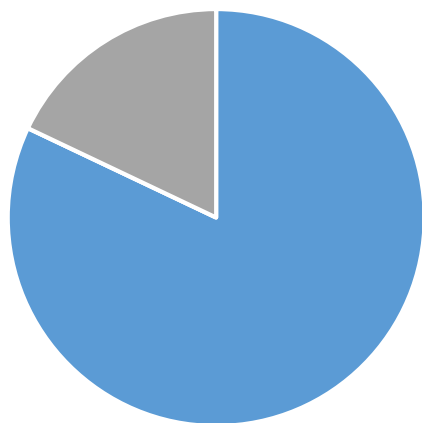


■ Съгласен съм ■ Не съм съгласен ■ Не мога да преценя

Съгласен съм	33
Не съм съгласен	0
Не мога да преценя	9

5.

Предоставената информация (табло за обявления, табели, интернет, формуляри за заявления) е точна

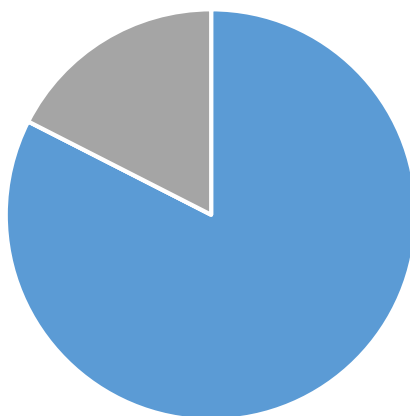


■ Съгласен съм ■ Не съм съгласен ■ Не мога да преценя

Съгласен съм	32
Не съм съгласен	0
Не мога да преценя	10

6.

Предоставената информация (табло за обявления, табели, интернет, формуляри за заявления) е пълна

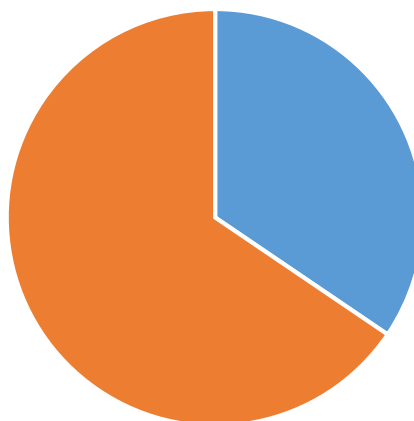


■ Съгласен съм ■ Не съм съгласен ■ Не мога да преценя

Съгласен съм	33
Не съм съгласен	0
Не мога да преценя	9

7.

Наложи ли Ви се да предоставяте допълнителни документи или данни, за да бъде решен Вашият въпрос ?

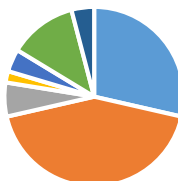


■ Да ■ Не

Да	10
Не	32

8.

Първоначално научих за услугите извършвани от МОСВ

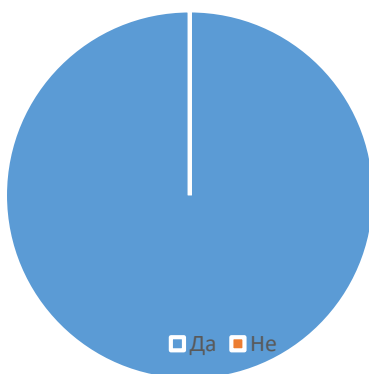


- Медии
- Интернет
- Нормативни документи
- Информационно табло
- Личен разговор със служител на Центъра за административно обслужване

Медии	14
Интернет	21
Нормативни документи	3
Информационно табло	1
Личен разговор със служител на Центъра за административно обслужване	2
Телефонен разговор със служител на Центъра за административно обслужване	6
Роднини, приятели, познати	8

9.

Служителите се държат любезно с клиентите



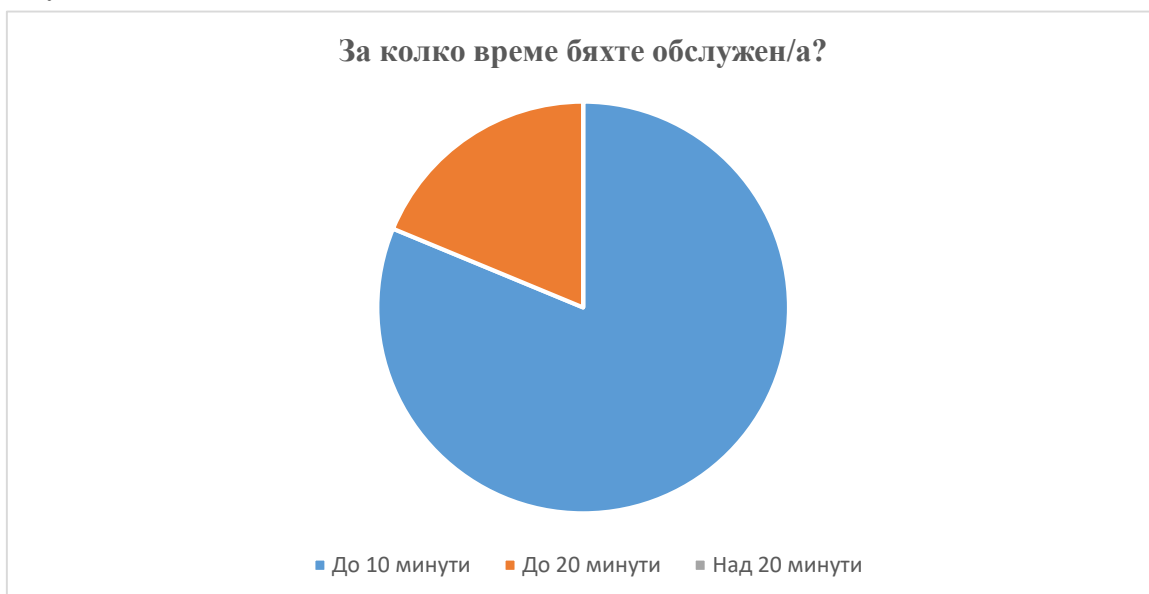
Да	42
Не	0

10.



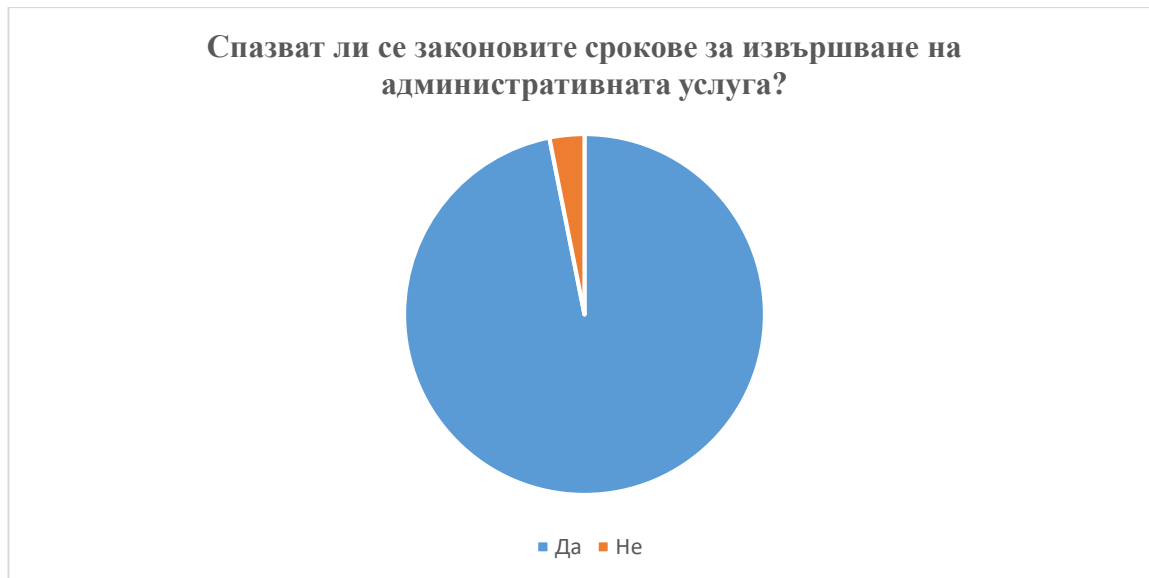
Отлично	34
Добро	8
Лошо	0
Не мога да преценя	0

11.



До 10 минути	35
До 20 минути	7
Над 20 минути	0

12.



Да	40
Не	2

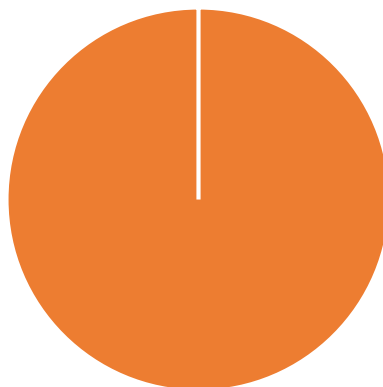
13.



Да	0
Не	42

14.

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

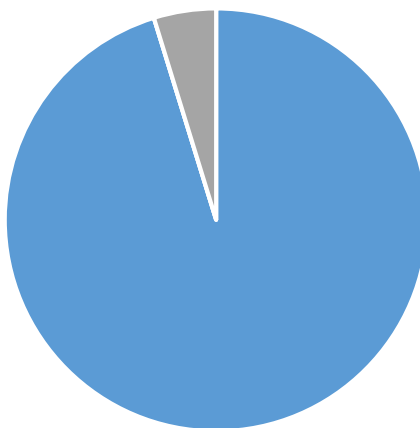


■ Да ■ Не

Да	0
Не	42

15.

Има подходящи условия за попълване на формуляри, за изчакване

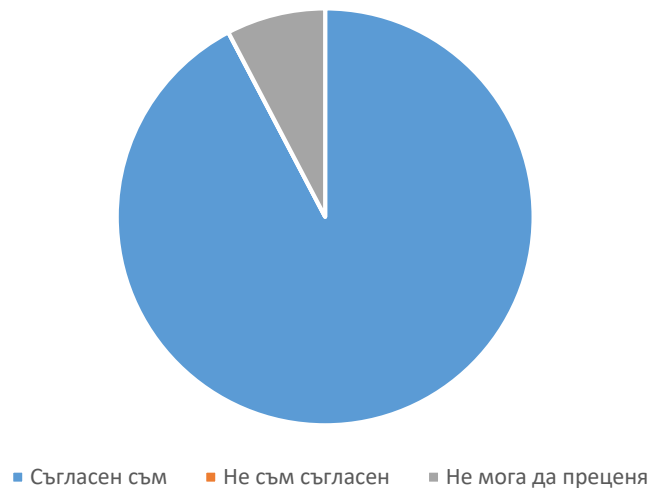


■ Съгласен съм ■ Не съм съгласен ■ Не мога да преценя

Съгласен съм	32
Не съм съгласен	0
Не мога да преценя	

16.

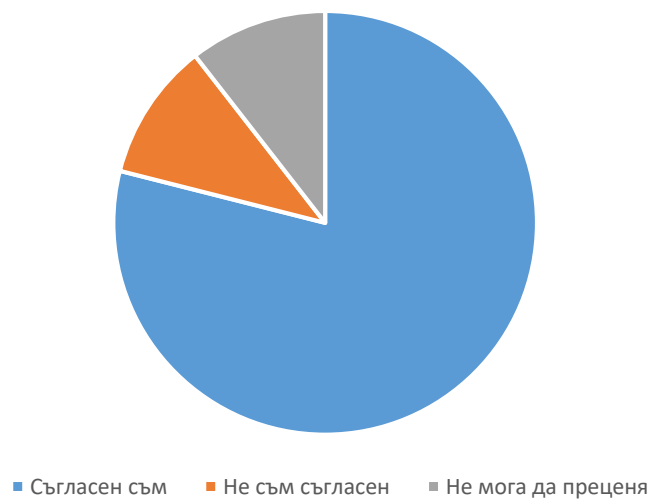
Има ли подходящи условия за попълване на формуляри, за изчакване?



Съгласен съм	36
Не съм съгласен	0
Не мога да преценя	6

17.

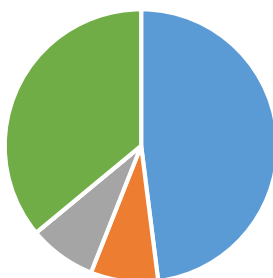
Работното време за прием на граждани е удобно



Съгласен съм	30
Не съм съгласен	4
Не мога да преценя	8

18.

Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрене?



- Достъпът до информация
- Количество на предоставената информация
- Качеството на предоставената информация
- Отношението на служителите към клиентите
- Компетентността на служителите
- Обстановката, в която се предоставят услугите

Достъпът до информация	12
Количеството на предоставената информация	2
Качеството на предоставената информация	2
Отношението на служителите към клиентите	0
Компетентността на служителите	0
Обстановката, в която се предоставят услугите	26

19.

Вие сте?



- Мъж
- Жена

Мъж	29
Жена	23

20.



Под 25 години	4
От 25 до 40 години	20
От 41 до 55 години	12
Над 55 години	6

21.



Начално	0
Основно	0
Средно	9
Полувисше/висше	30
Друго	3

Предвид горепосочената информация считаме, че в Министерство на околната среда и водите са въведени и се спазват общите стандарти за качество на административното обслужване. Повечето от анкетираните използват услугите на министерството повече от един път и дават единодушно положително мнение за служителите от Центъра за административно обслужване. През изминалата 2024 г. са извършени всички планирани съгласно доклада от 2023 г. мерки за подобряване на административното обслужване.

Постигната е желаната ефективност при осъществяване на основните цели на администрацията – предоставянето на обслужване, съобразено с интересите на потребителите. Служителите ни създават атмосфера на добронамереност и съпричастност към въпросите и проблемите на потребителите.

Анкетното проучване се използва за постоянно и непрекъснато получаване на обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от Министерство на околната среда и водите. Насочеността на анкетната карта е към изследване на определен обхват от действия по спазването на стандартите за качество на административното обслужване. В тази връзка се планира през следващата година да се извърши:

1. Провеждане на семинар със служителите от ЦАО на администрациите на ВРБ за споделяне на добри практики в областта на административното обслужване и обсъждане на конкретни казуси по определени услуги.

2. Провеждане на работна среща за обсъждане на конкретни казуси с експерти от специализираната администрация и служители от звена за административно обслужване при инициране промяна в Нормативната уредба, касаеща административното обслужване.