

## ДОКЛАД

### ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В МИНИСТЕРСТВО НА ОКОЛНАТА СРЕДА И ВОДИТЕ ЗА ПЕРИОДА 01.01.2021 г. – 31.12.2021 г.

Настоящият доклад е изготвен и публикуван на интернет страницата на Министерство на околната среда и водите в изпълнение на нормативните разпореджения на чл. 24, ал. 6, 7 и 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО).

Съгласно НАО, потребител е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административно обслужване чрез заявления/искания за издаване на индивидуални административни актове за предоставяне на административни услуги, за извършване на други административни действия по искания, уведомления и декларации, които са предвидени в нормативен акт, сигнали, предложения, жалби и други, и/или осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.

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 2021 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 2021 г. не са постъпвали сигнали и предложения относно поведение/обстоятелство на административно обслужване, съгласно Глава осма от АПК и не са постъпили жалби в тази област.

През 2021 година потребителите на административни услуги са попълнили 24 броя анкетни карти – 20 броя на място в Центъра за административно обслужване на бул.

„Княгиня Мария Луиза“ № 22 и 4 броя електронни анкетни карти, получени по електронна поща. 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.

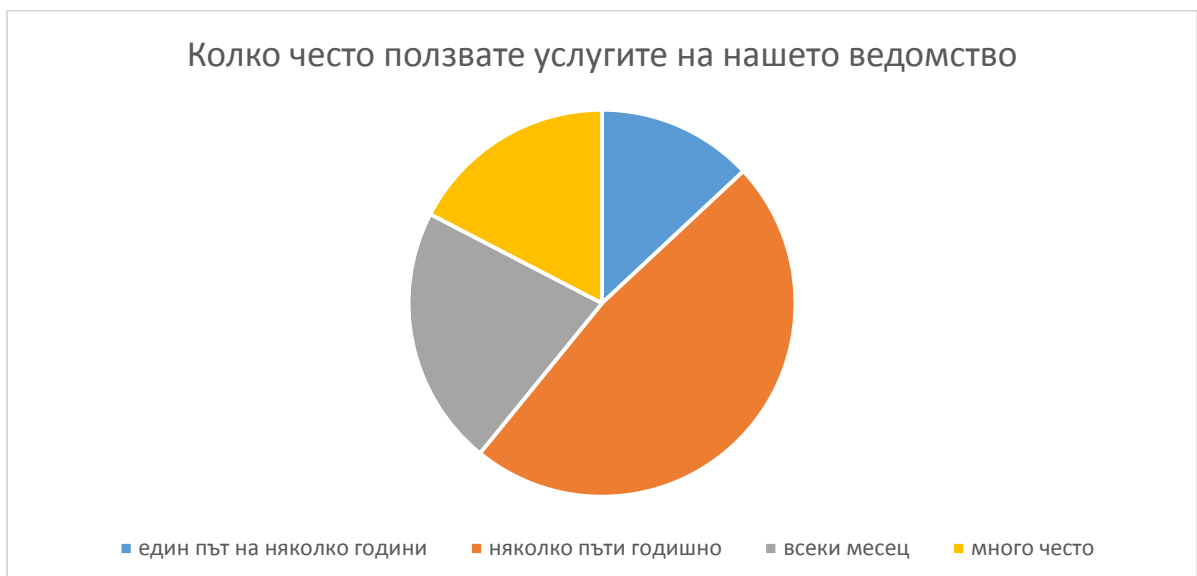
### Използване на услуги:

1.



Да	19
Не	5

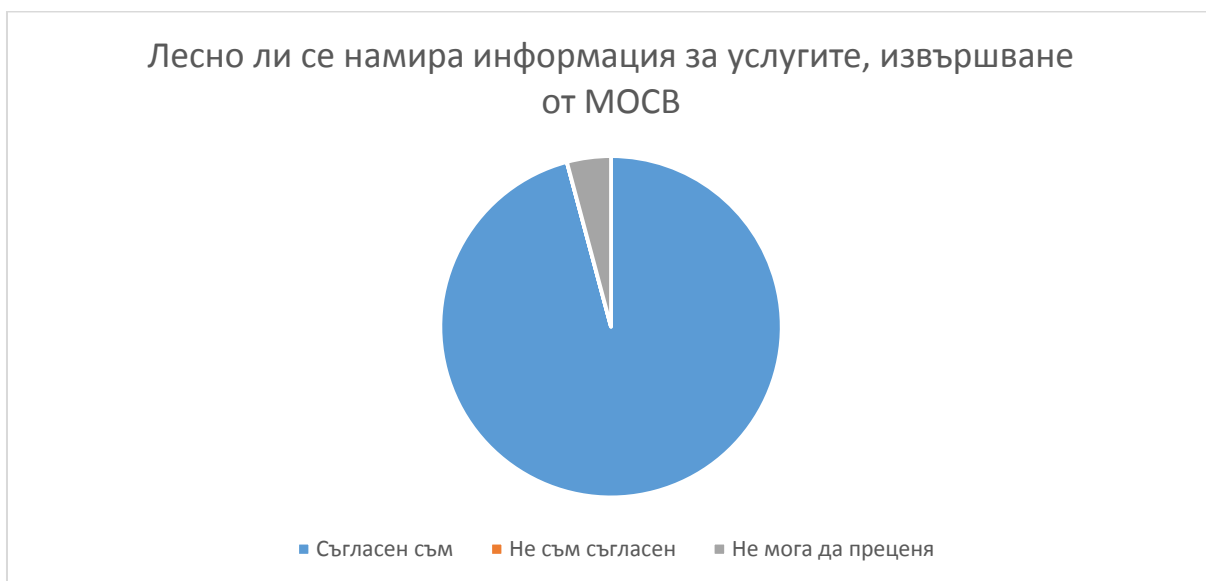
2.



един път на няколко години	3
няколко пъти годишно	11
всеки месец	5
много често	4

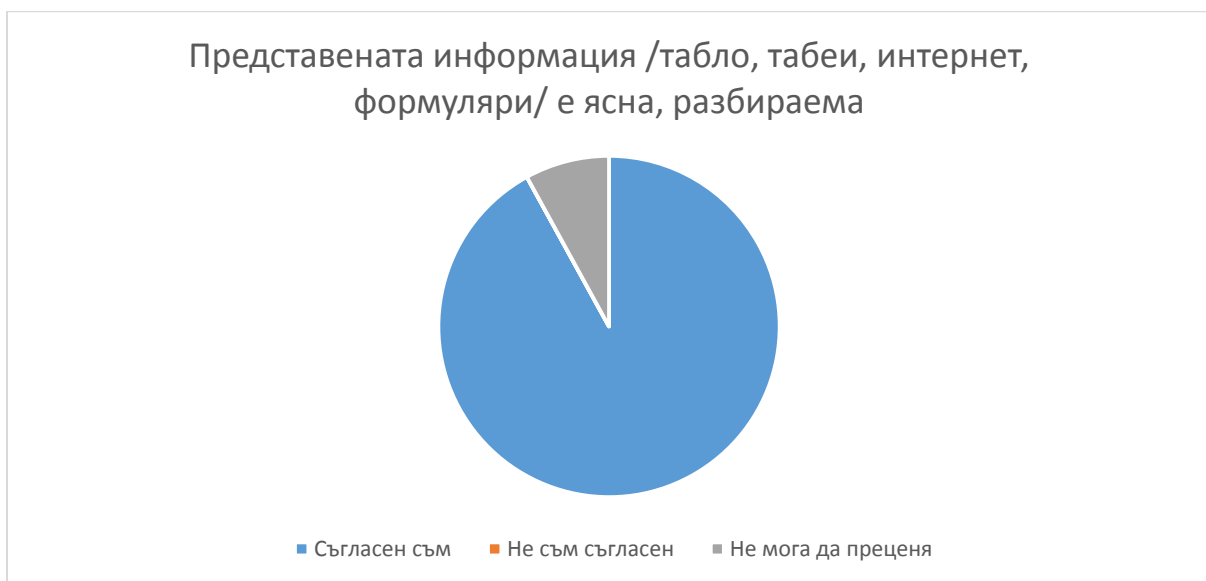
**Качество на предоставената информация:**

3.



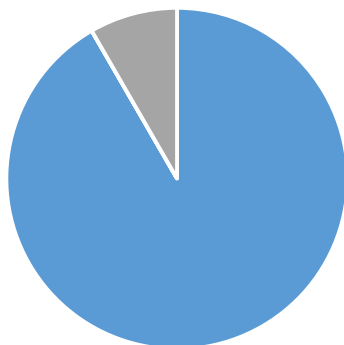
Съгласен съм	23
Не съм съгласен	0
Не мога да преценя	1

4.



Ясна/лесно разбираема	
Съгласен съм	23
Не съм съгласен	0
Не мога да преценя	2

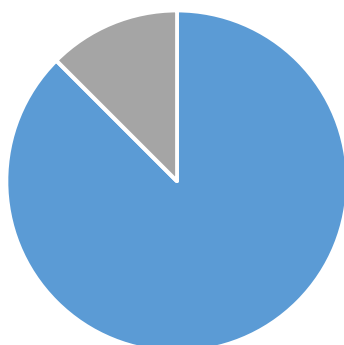
Представената информация /табло, табели, интернет, формуляри/ е точна



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

Точна	
Съгласен съм	22
Не съм съгласен	0
Не мога да преценя	2

Представената информация /табло, табели, интернет, формуляри/ е пълна

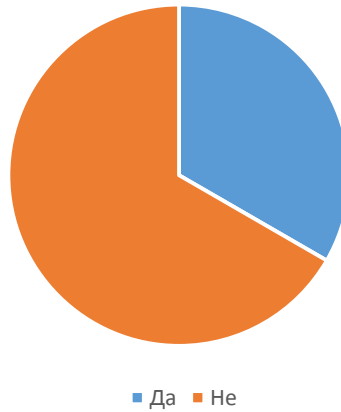


■ Съгласен съм ■ Не съм съгласен ■ Не мога да преценя

пълна	
Съгласен съм	21
Не съм съгласен	0
Не мога да преценя	3

5.

Наложи ли ви се да предоставяте допълнителни документи или данни, за да бъде решен вашият въпрос



Да	8
Не	16

**Канали за достъп до информация**

6.

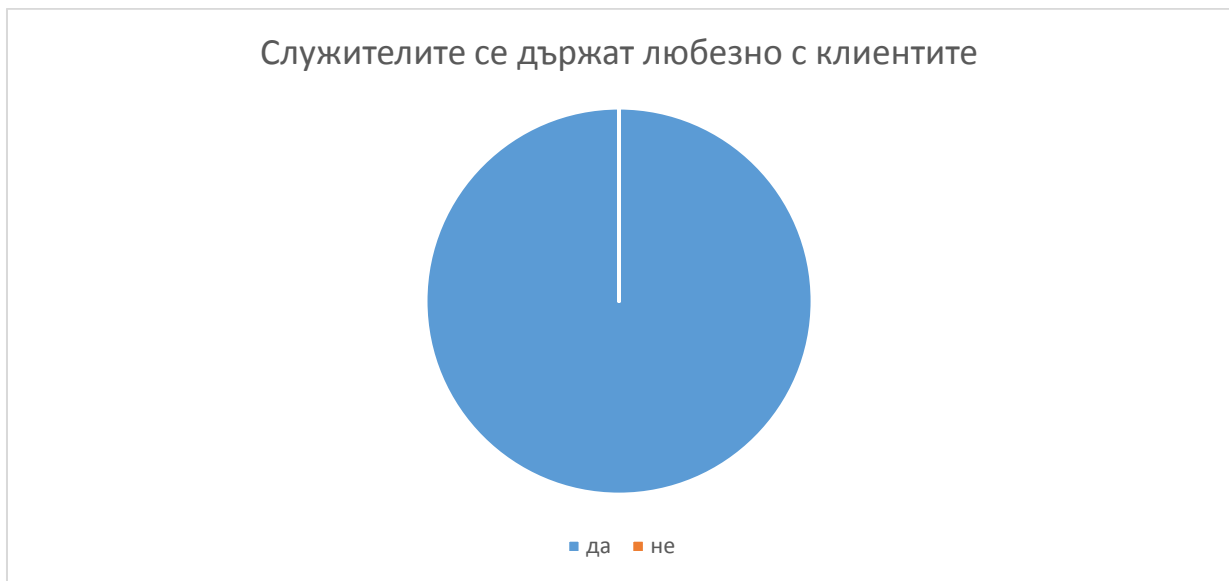
Първоначално научих за услугите, извършвани от МОСВ от:



медии	3
интернет	4
нормативни документи	5
информационно табло	3
личен разговор със служител	2
телефонен разговор със слу	8
Роднини, приятели, познати	2

## Отношение на служителите към клиентите

7.



да	24
не	0

8.



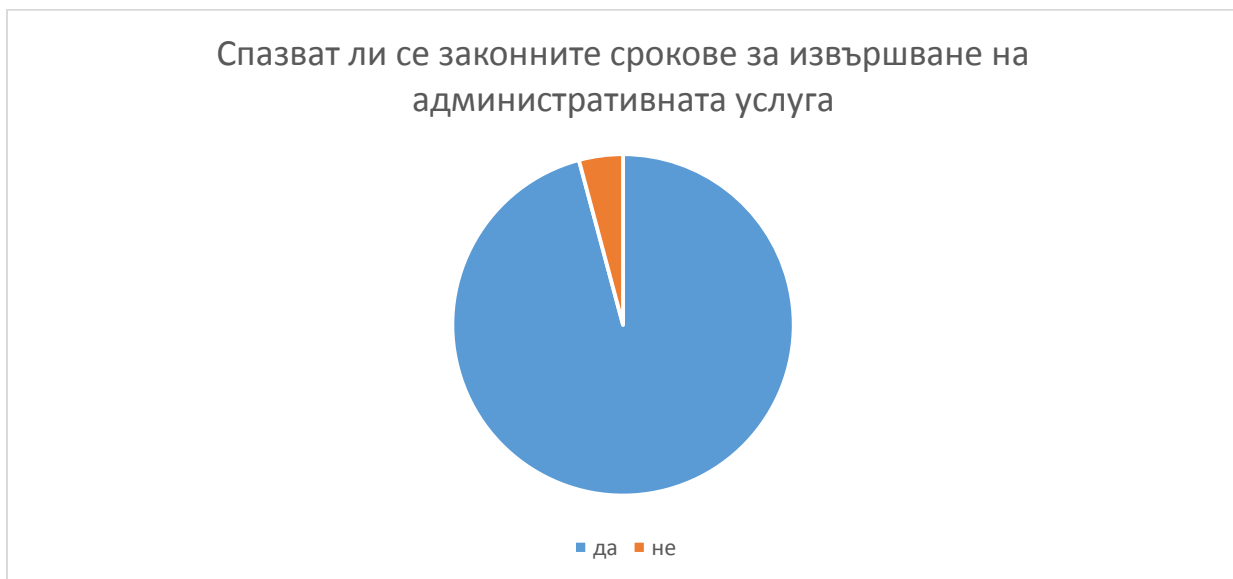
отлично	23
добро	2
лошо	0
не мога да преценя	0

9.



до 10 минути	16
до 20 минути	8
над 20 минути	0

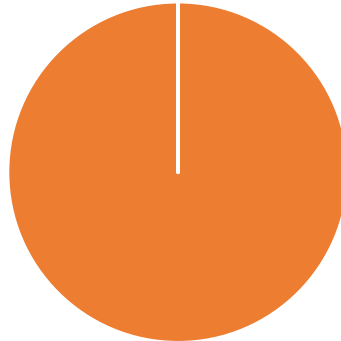
10.



да	23
не	1

11.

Предложиха ли ви да ускорите по незаконен начин изпълнението на административната процедура

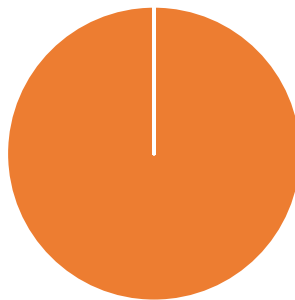


■ да ■ не

да	0
не	24

12.

Потърсихте ли предварително извънслужебна връзка със служител, който да ви помогне за по-бързото решаване на вашия въпрос



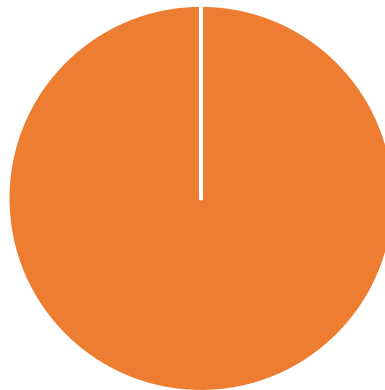
■ да ■ не

да	0
не	24



13.

Били ли сте свидетел на корупционна проява на служителите



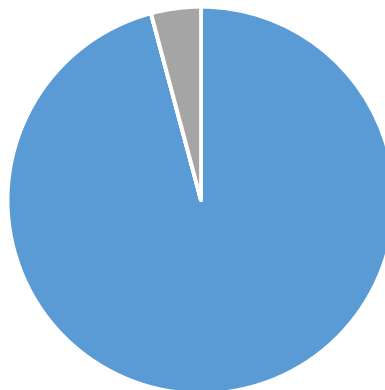
■ да ■ не ■ не мога да преценя

да	0
не	24
не мога да преценя	0

**Обстановката, в която се предоставят услугите**

14.

Достъпът до сградата е лесен

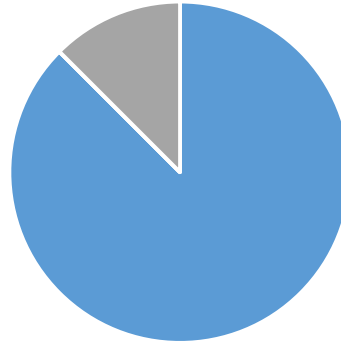


■ съгласен съм ■ не съм съгласен ■ не мога да преценя

съгласен съм	23
не съм съгласен	0
не мога да преценя	1

15.

Има подходящи условия за попълване на формуляри, за изчакване

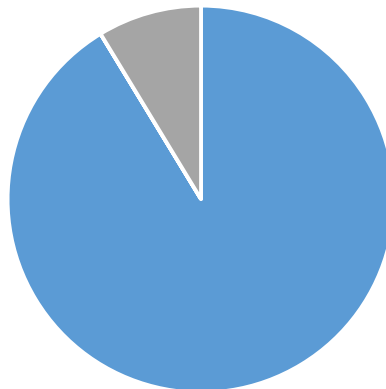


■ съгласен съм ■ не съм съгласен ■ не мога да преценя

съгласен съм	21
не съм съгласен	0
не мога да преценя	3

16.

Работното време за прием на граждани е удобно

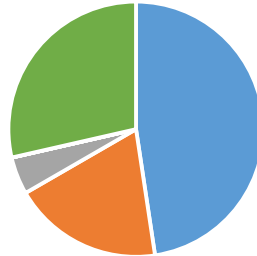


■ съгласен съм ■ не съм съгласен ■ не мога да преценя

съгласен съм	21
не съм съгласен	0
не мога да преценя	2

## 17.

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



- достъпът до информация
- количеството на предоставяната информация
- качеството на предоставяната информация
- отношението на служителите към клиентите
- компетентността на служителите
- обстановката, в която се предоставят услугите

достъпът до информация	10
количеството на предоставя	4
качеството на предоставяна	1
отношението на служителит	0
компетентността на служител	0
обстановката, в която се пре	6

С 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 анкетиранияте използват услугите на министерството повече от един път, което показва задълбочено познаване на организацията на административното обслужване и дават единодушно положително мнение за служителите от Центъра за административно 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. Наблюдение по метода „таен клиент“ – регулярно (по телефона от ръководителя на звеното за административно обслужване за проследяване цялостната организация по предоставянето на административни услуги в министерството);
2. Обсъждане на конкретни казуси с експерти от специализираната администрация, предоставящи административни услуги и със служителите от Звената за административно обслужване във второстепенните разпоредители с бюджет.