



# РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на околната среда и водите

Регионална инспекция по околната среда и водите – Монтана

## ГОДИШЕН ДОКЛАД

### ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ И ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В РИОСВ – МОНТАНА

#### I. ВЪВЕДЕНИЕ

Настоящият доклад е изготвен на основание чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО). В РИОСВ - Монтана проучването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги се провежда ежегодно в изпълнение на чл. 24 от Наредбата за административно обслужване, от Вътрешните правила за организация на административното обслужване и предоставяне на административни услуги в РИОСВ - Монтана и Харта на клиента на РИОСВ - Монтана (публикуване на интернет страницата на Инспекцията в рубрика „Административно обслужване“), съгласно която всяка година до 1 април се публикува Годишен доклад за оценка на удовлетвореността.

РИОСВ - Монтана предоставя 44 броя административни услуги, вписани в Административния регистър по чл. 61 от Закона за администрацията (ЗА) и обявени на интернет страницата на Инспекцията. На интернет страницата на потребителите е дадена възможност да проследят обработката на документа си в администрацията чрез услугата **деловодна справка**. Уеб - услугата предоставя навременна информация на гражданите за статуса на обработка на документите им и дава възможност за отчитане на удовлетвореността им от изпълнението на съответната услуга.

Потребители на предоставяните от РИОСВ - Монтана административни услуги са граждани и организации, 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 протести и/или които осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.

Организацията на административното обслужване в РИОСВ - Монтана е уредена с утвърдени със Заповеди на директора Вътрешни правила и Харта на клиента, публикувани на интернет страницата на Инспекцията.

**Административното обслужване е един от ключовите външни белези за ефективното функциониране на всяка администрация и успешното приложение на принципите на добро управление.**

#### II. Измерване на удовлетвореността на потребителите

##### 1. Административно обслужване в РИОСВ- Монтана :

Административното обслужване в РИОСВ - Монтана е организирано на принципа “едно гише“ чрез изграден Център за административно обслужване (ЦАО) с адрес: гр. Монтана, ул. „Юлиус Ирасек №4, разположен на третия етаж в сградата. Обслужването на потребители на административни услуги се осъществява без прекъсване от 09:00 ч. до 17:30 часа, всеки работен

ден. Служителят от центъра за административно обслужване „Едно гише“ е част от дирекция „Административни, финансови и правни дейности (АФПД)“ – обща администрация. Използва се автоматизираната деловодна информационна система „Акстър офис“ с комплекс от технически операции по документирането и организацията на работата с документите, включително функции за контрол по спазване на сроковете за предоставяне на административните услуги.

### **1.1. Методи за обратна връзка, използвани за извършване на оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги**

РИОСВ - Монтана осъществява обратна връзка с потребителите като събира информация за удовлетвореността от предоставяните административни услуги чрез прилагане и използване на следните методи:

- извършване на анкетни проучвания – попълване на анкетна карта от потребителя на административната услуга в Центъра за административно обслужване /ЦАО/ „Едно гише“ – няма попълнени анкети от потребителите през 2025 г.;
- онлайн анкета с аналогично съдържание на интернет страницата на Инспекцията;
- провеждане на консултации със служителите от Центъра за административно обслужване „Едно гише“;
- анализ на постъпилите сигнали, предложения, жалби и похвали;
- анализ на медийни публикации;
- кутия за мнения и сигнали, специално поставена във фоайто на сградата, която ежесечно се отваря и проследява съдържанието ѝ и се съставя протокол на комисията, назначена със заповед на директора – няма постъпили мнения и сигнали през 2025 г.

Събирането на информация за обратна връзка и измерването на удовлетвореността на потребителите е с цел повишаване качеството на административното обслужване. Описаните методи за обратна връзка и начините за тяхното използване и прилагане са съобразно чл.24 от Наредбата за административното обслужване.

В РИОСВ - Монтана при търсене на обратна връзка с потребителите се прилага подходът на непрекъснато оценяване, като се търси обратна връзка от индивидуални потребители в процеса на обслужването, по време на предоставянето на услугата или непосредствено след това.

### **1.2. Резултати от прилагането на методите за обратна връзка**

#### **1.2.1. Извършване на анкетно проучване**

Анкетата е метод, подходящ за постоянно и ежедневно получаване на обратна връзка и измерване на удовлетвореността. За провеждането на този метод е разработена анкетна карта като уеб базиран формуляр на интернет страницата на РИОСВ - Монтана, който се попълва онлайн. Анкетата е достъпна за всички посетители на страницата на Инспекцията за директно попълване, независимо дали са заявили административна услуга в РИОСВ - Монтана и измерва постоянно удовлетвореността на потребителите. Чрез нея може да се измери както цялостната дейност по административно обслужване, така и конкретен аспект от дейността.

Същата анкета в хартиен вариант е поставена на видно място в Центъра за административно обслужване „Едно гише“ във фоайето. Там се осъществява административното обслужване на потребителите на административни услуги в РИОСВ - Монтана. Бланката с анкетата е достъпна за всички посетители. Потребителите могат да попълнят анкетата, след като бъдат обслужени от служител в Деловодството, когато са получили преки впечатления от работата на обслужилия ги служител и да я пуснат в нарочно определена и обозначена за целта кутия.

Анкетата за получаване на обратна връзка отговаря на изискванията на Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, като периодично се актуализира. Тя е разбираема, лесна за четене и попълване, с възможност за бързина при даване

на отговори и покрива ключови елементи от предоставянето на услугите. Анкетната карта е анонимна.

През 2025 година са предоставени общо 1 656 административни услуги. Не се констатира забавяне/изчакване от страна на потребителите при обслужването им. Осигурената постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време се оказва добра практика и се одобрява от гражданите.

В кутията за мнения и сигнали не са намерени попълнени анкетни карти. Онлайн анкета с аналогично съдържание на интернет страницата на Инспекцията е попълнена от 38 лица – 20 физически лица и 18 представители или служители на юридически лица.

В нея е посочено, че:

- Преобладаващата част от потребителите на услуги са осъществявали контакт с техническия персонал – 43,24%, контактували са служители на експертно и ръководно ниво - 24,3%, други – 8,11%;

- Честотата на ползваните услуги от потребителите е преобладаващо един – два пъти годишно - 42,11%, всеки месец - 7,89%, няколко пъти годишно – 28,95% и много често 21,05%;

- По отношение на лесно намиране на компетентни служители 55,26% от потребителите отговарят положително, 23,68% отговарят, че не са препращани от служител на служител, само 7,89% изказват мнение, трудна са намерили търсената канцелария/гише, друго – 13,16%;

- По отношение на оказване на нужното съдействие от страна на служителите в администрацията за бързо разрешаване на проблем на потребителите на услуги 39,47% сочат, че служителят се е отнесъл коректно и своевременно е извършил нужните действия. 26,32% изказват мнение, че служителят е направил нужните разяснения и помогнал за отстраняване на допуснатите пропуски, 21,05% са посочили, че служителят работи мудро и не се отнесъл с нужното внимание, 13,16 % са посочили, че отношението на служителя е нелюбезно и пренебрежително.

- Мнение за наличие на корупция в администрацията, преобладаващата част от потребителите - 86,67 % сочат, че нямат такива впечатления. 13,33 % от потребителите изтъкват, че не е поискин подкуп, документите подадени от тях са приети като напълно изрядни.

- На въпроса какво според потребителите е корупция отговарят: прекалено сложни изисквания за лицензиране/регистрация – 36,84%, създаване на форамални пречки от страна на административните служители – 34,21%; и друго 28,95%.

- На въпроса как биха реагирали, ако станат свидетели на даден или приет подкуп потребителите отговарят: ще информирам ръководството на ведомството – 44,74%, ще информирам комисията за координация на работата по борба с корупцията – 26,32%, ще информирам медиите 13,16%. Само 15,79% сочат, че няма да реагират, като причините за това са: подаването на сигнал няма да има ефект – 26,32%, ще отнеме много време – 5,26%, негативни последици за потребителя – 10,53% и друго -57,89%.

### **1.2.2. Провеждане на консултации със служителите от Центъра за административно обслужване**

През 2025 година регулярно са провеждани срещи и консултации между служителите от Центъра за административно обслужване „Едно гише“ и „Деловодство“. Консултациите със служителите са метод за неформална обратна връзка, при който се използват впечатленията на служителите, след ежедневен контакт с потребителите в хода на административното обслужване. Служителите в Центъра са в състояние ежедневно да придобиват преки впечатления от степента на удовлетвореност на потребителите, които могат да бъдат много полезни при цялостното измерване на тази удовлетвореност.

Обобщените резултати от проведените консултации показват, че работното време и създадената организация на работа „едно гише“ удовлетворяват потребителите. На място в Центъра за административно обслужване или по телефона потребителите получават

необходимата информация, свързана с подаването на документи или със сроковете за изпълнение на административната услуга, удовлетворени са от обслужването и устно благодарят за помощта и отзивчивостта на служителите.

### **1.2.3. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали**

Методът се прилага за постъпили сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване. През 2025 година не са постъпвали сигнали, предложения и жалби, засягащи административното обслужване, организацията и начина на работа на служителите в ЦАО.

### **1.2.4. Анализ на медийни публикации чрез провеждане на мониторинг на публикации в медиите**

Медийните публикации може да са важен източник на информация за всяка администрация, както и за нагласите и удовлетвореността от административното обслужване на същата. При използването на този метод за целите на измерване на удовлетвореността на потребителите следва да се съобрази, че има голямо разнообразие от медии, включително социални мрежи. Медийните публикации като източник за обратна връзка може да се използват като се реагира веднага на конкретни публикации, свързани с административното обслужване, като задължително се предприемат действия за подобряване на качеството на същото.

### **1.2.5. Кутия за мнения и сигнали**

В Фоайето на етаж на сградата, в която се помещава администрацията на РИОСВ - Монтана има поставена кутия за мнения и сигнали на граждани. Периодично кутията се отваря за проверка на броя постъпилите мнения и сигнали. Постъпилите мнения и сигнали своевременно се обработват. През 2025 година няма постъпили мнения и сигнали.

## **2. Анализирание на резултатите от проучванията.**

През 2025 година РИОСВ - Монтана продължи да поддържа диалог с потребителите с цел оценяване ефекта от приложените мерки за подобряване и усъвършенстване на обслужването на потребителите. При прилагане на методите за обратна връзка се спазват изискванията, предвидени в Наредбата за административното обслужване и Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите.

## **3. Извод от измерената степен на удовлетвореността.**

Резултатите от проведеното проучване показват, че гражданите дават добра оценка за цялостната дейност на администрацията на РИОСВ - Монтана за качеството на обслужването, ефективността в организацията и работните процеси, както и за работата на служителите.

## **4. Предложения и приоритети за подобряване административното обслужване в РИОСВ - Монтана през 2025 година:**

- да се минимизира кореспонденцията на хартия и да се оптимизира процеса за внедряването на нови електронни услуги, както и тяхното популяризиране сред гражданите и бизнеса;
- да не се изисква от заявителите да предоставят информация, доказателства или документи, за които са налице данни, събирани или създавани от администрацията, като администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител;



- да се повиши информативността на потребителите чрез публикации в медиите, провеждане на кампании за запознаване на обществеността с процедурите и изискванията при предоставянето на нови услуги;

- да се организират периодични обучения за всички служители от РИОСВ - Монтана, занимаващи се с обслужване на физически и юридически лица, с цел подобряване комуникацията с клиентите на административни услуги.

С оглед спазване на разпоредбата на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване, настоящият доклад ще бъде публикуван на интернет страницата на РИОСВ - Монтана.