



**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**  
**Министерство на околната среда и водите**  
**Изпълнителна агенция по околна среда**

**ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА  
ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В  
ИЗПЪЛНИТЕЛНАТА АГЕНЦИЯ ПО ОКОЛНА СРЕДА ПРЕЗ 2021 Г.**

**УВОД**

Годишният доклад за оценка за удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в Изпълнителната агенция по околна среда (ИАОС) през 2021 г. се изготвя съгласно изискванията на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО).

За да поддържа активна обратна връзка с потребителите на услугите и с всички заинтересовани от дейността и страни, ИАОС прилага следните методи:

1. Извършване на анкетни проучвания;
2. Провеждане на консултации със служителите;
3. Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. Анализ на медийни публикации;
6. Провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи;
7. Описание на пътя на потребителя;
8. Провеждане на социологическо проучване;
9. Осигуряване на приемно време за граждани и организации;
10. Анализ на вторична информация.

За оценяването на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в ИАОС приоритетно се прилага подходът на периодичното оценяване, при който се търси обратна връзка от потребителите след предоставянето на услугата.

В настоящия доклад се прави анализ на резултатите от получената чрез методите за обратна връзка информация за удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в ИАОС. Целта е да се идентифицират препоръки за подобрене на административното обслужване и усъвършенстване на взаимодействието с потребителите в ИАОС.

# 1. АНАЛИЗ НА ПОЛУЧЕНАТА ИНФОРМАЦИЯ ОТ ОБРАТНАТА ВРЪЗКА ЗА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ИАОС

## 1.1. Провеждане на анкетно проучване

Анкетното проучване се проведе в периода от 01.01.2021 г. до 31.01.2021 г. чрез попълване на анкетна карта по образец от потребителите на административните услуги на ИАОС при посещенията им в Центъра за административно обслужване (ЦАО) на ИАОС на адрес гр. София 1618, бул. „Цар Борис III“ № 136, на Партер, стая 101.

Анкетните карти съдържат следните въпроси:

1. Използвали ли сте до сега услуги, предоставяни от администрацията на ИАОС?
  2. Колко често ползвате услугите, предоставяни от ИАОС??
  3. От къде получихте информация за предоставяните от ИАОС услуги?
  4. Лесно ли се намира информация за услугите, извършвани от ИАОС?
  5. Информацията за услугите (табло за обявления, табели, интернет, формуляри за заявления) е ясна и лесно разбираема?
  6. Устните обяснения, които дават служителите, преценявате като (с посочени опции за избор на отговор).
  7. Спазват ли се законовите срокове за предоставяне на административните услуги, извършвани от ИАОС?
  8. За колко време бяхте обслужен/а?
  9. Служителите от центъра за административно обслужване са се отнесли към Вас (с посочени опции за избор на отговор).
  10. Предложиха ли Ви да ускорите по незаконен начин изпълнението на административната услуга?
  11. Били ли сте свидетел на корупционна проява на служителите?
  12. Ако сте отговорили положително на въпроси 10 и 11, бихте ли посочили кое според Вас създава условия за корупция?
  13. Коя от формите за обслужване смятате, че най-много се нуждае от подобрене?
- Въпросите от 1-ви до 11-ти са затворени – с посочени опции за избор на отговор, докато 12-ти и 13-ти са комбинирани – с опции за избор на отговор и с възможност за свободен отговор.

За оценка на административното обслужване на ИАОС през 2021 г. са попълнени 10 бр. анкетни карти.

Резултатите от анкетите показват следното:

- 8 от респондентите са използвали и преди това административните услуги, предлагани от ИАОС;
- 6 от респондентите са ползватели на административните услуги на ИАОС много често. Останалите – един път на няколко години или за първи път;

- преобладаващата част от попълнените анкетата (8 от респондентите) отговарят, че са получили информация за предоставяните от ИАОС административни услуги от нормативната уредба, а останалите 2 – от интернет;
- 6 от попълнените анкетата потребители на услугите на ИАОС определят като лесно намирането на информация за предлаганите от институцията услуги, докато останалите 4 са отбелязали, че не могат да преценят;
- на въпроса за това доколко лесна и разбираема е информацията за услугите, предлагани от ИАОС също голяма част от респондентите (6) са посочили, че не могат да преценят, а останалите 4 са отговорили утвърдително на въпроса;
- много положително са оценили респондентите устните обяснения, които служителите на ИАОС са дали – 9 респонденти са отбелязали, че са ясни и лесно разбираеми и точни; 1 е отговорил, че са пълни;
- всички попълнили анкетата потребители са категорични, че се спазват законовите срокове за предоставяне на административните услуги, предлагани от ИАОС;
- всички респонденти са отбелязали, че административното обслужване е в рамките на между 10 и 20 минути;
- всички потребители са удовлетворени от отношението на служителите на ИАОС при предоставянето на административните услуги. 6 са определили отношението, като вежливо и с уважение, 4 смятат, че служителите са проявили разбиране на проблема;
- всички 10 потребители са отговорили с отрицание на въпроса дали им е било предложено да се ускори по незаконен начин изпълнението на административната услуга. Същата категоричност се наблюдава и при отговора на следващия въпрос дали потребителите са станали свидетели на корупционна проява на служителите;
- нито един от респондентите не е отбелязал или попълнил отговор на въпроса „Кое според вас създава условия за корупция“;
- на въпроса за това коя от формите на обслужване се нуждае най-вече от подобрене основната част от респондентите са отбелязали „достъпът до информация за предоставените услуги“ (5), а други 5 потребители са отбелязали специално информацията по отношение на подаването на годишните отчети за дейностите по управление на отпадъците.

Въз основа на обобщението и анализа на резултатите от участвалите в анкетното проучване потребители на административните услуги на ИАОС може да се направи извод, че респондентите са удовлетворени от начина, по който са предоставени услугите.

## **1.2. Провеждане на консултации със служителите**

Консултации със служителите от Центъра за административно обслужване на клиенти за получаване на неформална обратна връзка от потребителите, са проведени в периода 01.07.2021 г. – 31.07.2021 г.

Служителите са изразили впечатленията си след проведени разговори и наблюдения върху поведението на потребителите. Основните показатели във формата за документиране са свързани с времето и организацията на обслужване; компетентност на служителите; предоставяне на достатъчно достъпна информация за услугите.

Анализът на резултатите от обработката на попълнените форми показва следното:

- Средно времето за предоставяне на информация и обслужване на клиентите е между 5 и 20 минути;
- Потребителите определят в положителен аспект предоставянето на информация от служителите и компетентността на служителите;
- Потребителите са по-скоро доволни от създадената организация на обслужване.

### **1.3. Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“**

Проведено е наблюдение по метода „таен клиент“, след като служители на ИАОС са провели телефонни разговори със служителите от ЦАО.

Основен фокус на изследването е спазването на стандартите за качество на административното обслужване и оказване на съдействие на потребителите на административните услуги на ИАОС съгласно утвърдената от ИАОС Харта на клиента.

Обобщението на отбелязаните във формата за запис резултати показва, че впечатленията на „тайния клиент“ са предимно положителни. Служителите от ЦАО, участвали в наблюдението по този метод, са били любезни и са предоставили точна и детайлна информация на достъпен език. Не всички служители от ЦАО обаче са се идентифицирали при провеждането на телефонните разговори.

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

През 2021 година в агенцията не са постъпвали сигнали, жалби, предложения и похвали са свързани с предоставяните от ИАОС административни услуги, с изключение на административните услуги, предоставяни чрез Националната информационна система “Отпадъци” (НИСО)

### **1.5. Анализ на медийни публикации**

В ИАОС се извършва ежедневен медиен мониторинг. Един от акцентите на мониторинга е административното обслужване. При наличие на публикации с негативен смисъл или изискващи реакция от страна на ИАОС, е създадена необходимата организация за своевременни действия.

В мониторинга на медиите през 2021 г. се включват националните печатни, електронни и онлайн медии. За периода 01.01.2021 г. до 31.12.2021 г. в медийните публикации не присъства специално административното обслужване, предлагано от ЦАО на ИАОС, а конкретни административни услуги, предоставяни от Агенцията, с изключение на предоставянето на достъп до обществена информация.

Повече са публикациите, посветени на промяната в реда, начина и сроковете за годишните отчети за дейностите по управление на отпадъците през 2020 г.

## **2. Управление на удовлетвореността на потребителите**

Въз основа на приложените методи за обратна връзка за оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги на ИАОС през 2021 г. и анализ на резултатите са предприети и се планират за изпълнение следните действия за подобряване на административното обслужване:

- актуализирана е „Хартата на клиента“ на ИАОС в съответствие с чл. 21, ал.3 от Наредбата за административното обслужване и правилата и насоките за разработване, съдържащи се в ръководството за приемане на Харта на клиента, одобрени с Решение на Министерски съвет № 246 от 10.04.2020 г..

• **Подобрения в Центъра за административно обслужване**

- поставена е ясна и достъпна информация за въведените протиепидемични мерки за опазването на здравето на потребителите на административни услуги.

• **Промени на интернет страницата на ИАОС**

- редовно се актуализира информацията в секцията „Административно обслужване“;

- обновява се регулярно секцията „Най-често срещани въпроси и отговори“;

- планиране на нов сайт на ИАОС, позволяващ повече възможности за обратна връзка с потребителите на административните услуги на ИАОС.

**3. Препоръки за подобрене**

От получената и анализирана информация от осъществената обратна връзка и от резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите може да се направи извода, че през 2021 г. са постигнати основните цели в областта на административното обслужване, при спазване на въведените задължителни и препоръчителни стандарти.

**СТЕФКА КОЛЧАКОВА-ДЕН**  
**ГЛАВЕН СЕКРЕТАР**

