



Анализ на удовлетвореността на потребителите на административни услуги - 2022

Обобщение на резултатите от подадени анкетни карти, извършени на базата на въпроси, за проучване мнението на потребителите на административни услуги, предоставяни от РИОСВ-Бургас.

1. В какво качеството ползвате административните услуги?



Анализът показва, че половината от лицата попълнили анкетата, ползват административните услуги на РИОСВ – Бургас в качеството си на представители или служители на юридическо лице, 39% са физически лица и 11% са Неправителствена организация (НПО).



2. Колко често използвате административните услуги на РИОСВ-Бургас?



Анализът показва, че половината от клиентите използват много често административните услуги, 21% от тях при необходимост, останалите – рядко.

3. От къде получихте информация за административните услуги?



Най-голям е процентът на клиенти, които са получили информация за административните услуги на РИОСВ-Бургас от интернет страницата на администрацията, по 21% са получилите чрез нормативни документи и консултант, 17% от служител на „зелен телефон“/експерт и 10% от фронт-офис „Едно гише“.



4. Считате ли, че експертите на РИОСВ-Бургас, притежават необходимата компетентност?



50% от анкетираните са на мнение, че експертите напълно притежават необходимата компетенция, 33% смятат, че са на задоволително ниво, 6% мислят, че нямат и има какво да се желае, и 5% са за незадоволителна.

5. Оказано ли Ви беше нужното съдействие от страна на служителите на РИОСВ-Бургас за бързо разрешаване на Вашия проблем/казус/въпрос?



82% от анкетираните са на мнение, че служителят коректно е извършил нужните действия, 14% се е отнесъл компетентно и 4% се оплакват от пренебрежително отношение на служителите.



6. Очаквате ли да се сблъскате с явлението корупция в качеството си на потребител на административните услуги в РИОСВ-Бургас?



86% от анкетираните нямат нагласа за корупция, 14: биха реагирали адекватно.

7. Бихте ли използвали кутията за мнения/сигнали и/или електронна поща за сигнали, в случай че не сте удовлетворен от обслужването или се сблъсквате с явлението „корупция“.



68% ще подадт сигнал по електронна поща или чрез кутията за мнения, 25% ще информират лично ръководството и 7% смятат, че няма да им се обърне



внимание, затова ще информират Министерството на околната среда и води – София.

8. Отчитате ли подобряване на обслужването в сравнение с други периоди?



78% намират, че има промяна в обслужването и 11% не намират разлика.

В анкетната карта присъства и поле за отправяне на предложения, във връзка с необходимостта от подобрения на административни услуги, предоставяни от РИОСВ-Бургас на ползвателите на услугите.

В общия случай, анкетираните са за спазване на сроковете за изготвяне на становища и връчването им, да се извършва по електронната поща, от която е подадено заявлението. Препоръчва се, при възможност, когато е готово становището, да се уведомява възложителят по електронната поща.

Анализът показва, че в сравнение с други години, периодът за получаване на документите се е удължил с 30 до 40 работни дни от законовите 14 дни, без в това число да влизат съгласуванията на становища с други институции.

Обобщение: Резултатите показват удовлетвореност на потребителите на административни услуги, предоставяни от РИОСВ-Бургас и положително впечатление от дейността на инспекцията.

