РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Министерство на околната среда и водите

РЕГИОНАЛНА ИНСПЕКЦИЯ ПО ОКОЛНАТА СРЕДА И ВОДИТЕ – РУСЕ

УТВЪРДИЛ:
Дауд Ибрям
Директор на РИОСВ - Русе

ГОДИШЕН ДОКЛАД

за оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги през 2025 г.

Проучването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги на Регионална инспекция по околната среда и водите - Русе (РИОСВ - Русе) се провежда в изпълнение чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване. Докладът включва информация за цялостния процес по организация и изпълнение на дейностите, свързани с изследване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги през 2025 г.

Административното обслужване в РИОСВ - Русе се осъществява от Центъра за административно обслужване (ЦАО), който е разположен на удобно и лесно достъпно място в сградата на инспекцията – партерен етаж. Потребител на административни услуги е всеки един гражданин или организация, които заявяват и ползват административни услуги чрез извършване на действия по подадени заявления, искания, уведомления, сигнали, жалби и други.

В ЦАО са осигурени места за попълване на документи и за плащане на таксите, подходящо осветление, питейна вода, санитарен възел и др. Изисква се минимално време за изчакване. В ЦАО се приемат документи, дава се информация за хода на преписката по телефон и на място, издадените документи се предават на място или се изпращат по пощата/ чрез лицензиран пощенски оператор. Служителите предоставят стандартни образци и/или формуляри при заявяване на административна услуга.

РИОСВ - Русе предоставя възможност за електронно заявяване на услуги чрез:

- Единен портал за достъп до електронни административни услуги – https://egov.bg/wps/portal/egov/uslugi/ekologia%20i%20okolna%20sreda
- Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ) – https://edelivery.egov.bg/

**Задължително условие за използването им е наличието на електронен подпис (КЕП).*

Достъпът до електронните услуги е осигурен чрез публикуване на информация и връзки към посочените системи в ниво „Формуляри“ на интернет страницата на РИОСВ- Русе: https://www.riosv-ruse.org/administrativni-uslugi/formulyari На Единния портал са публикувани всички услуги на РИОСВ, разпределени в съответните категории, които кореспондират с Административния регистър - https://iisda.government.bg/adm_services/search_service?search=1&name=&serviceType=&status=1&admType=TERR&kind=&struct=908 Налично е описание на услугата, необходими документи, електронен формуляр и указания за електронно изпращане.

Системата за сигурно електронно връчване поддържа услугата „електронна препоръчана поща". Достъпът се осъществява след регистрация чрез квалифициран е-подпис или ПИК на НОИ. На практика услугата представлява електронен еквивалент на препоръчаната поща с обратна разписка. Потребителите са уведомени за възможността да използват електронните услуги чрез интернет страницата на инспекцията, в меню „Формуляри" - https://www.riosv-ruse.org/administrativni-uslugi/formulyari. Също така, служителите в Центъра за административно обслужване на РИОСВ - Русе своевременно информират физическите и юридически лица за начините за заявяване и получаване на административни услуги по електронен път.

От края на 2025 г., РИОСВ - Русе използва нова деловодна програма „Евентис". Запазена е възможността за обратна връзка с потребителите на услуги. При подаване на документи по е-поща, потребителите получават съобщение за входящ номер на преписката. За съжаление, с новата програма потребителите нямат възможност да проследят обработката на документите си, както беше възможно с деловодна програма „Акстър".

Регионална инспекция по околната среда и водите - Русе предоставя 44 административни услуги, от които 41 - специализирани и 3 бр. са тези, предоставени от всички администрации. Измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги се ръководи при спазване на принципи и стандарти за качество на административното обслужване.

Измерването и оценката на удовлетвореността на потребителите на административни услуги се ръководи от следните цели:

- подобряване достъпа до административните услуги и повишаване качеството им;
- улесняване на гражданите и юридическите лица при получаването на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентираните срокове;
- надеждна обратна връзка от потребителите на административни услуги;
- приемане на предложения от потребителите на административни услуги, относно дейността на инспекцията и административното обслужване, с цел повишаване удовлетвореността;
- измерване и публикуване на оценките за удовлетвореност на клиентите.

I. За оценка на удовлетвореността на потребителите са приложени задължителните методи за обратна връзка, регламентирани в Наредбата за административното обслужване:

- извършване на анкетни проучвания;
- провеждане на консултации със служителите;
- анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
- анализ на медийни публикации.

Освен задължителните методи за обратна връзка, Регионална инспекция по околната среда и водите - Русе прилага и следните методи:

- формуляр за обратна връзка;
- кутия за жалби, сигнали, предложения и коментари.

II. Анализ на получената информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от Регионална инспекция по околната среда и водите - Русе за периода 01.01.2025 г. - 31.12.2025 г.

1. Извършване на анкетно проучване

Анкетните проучвания в РИОСВ - Русе се извършват целогодишно на база попълване на анкетни карти по образец от потребителите на място в „Център за административно обслужване" (ЦАО) и чрез попълване на уеб-базиран формуляр на интернет страницата: https://www.riosv-ruse.org/anketna-karta .

Анкетата съдържа 11 въпроса и поле, в което потребителят може да даде мнение и препоръки за подобряване на административното обслужване. Анкетната карта е анонимна и е достъпна за всеки в ЦАО и on-line черз интернет страницата на РИОСВ - Русе на адрес: https://www.riosv-ruse.org/dialog/harta-na-klienta

През периода 01.01. - 01.12.2025 г. има попълнени 3 анкетни карти, като две от тях са от представители или служители на юридически лица и едно физическо. Резултатите показват висока удовлетвореност на потребителите на административни услуги и положително отношение към дейността на инспекцията, както и лесно получаване на информация относно съответната административна услуга. Респондентите определено отчитат подобрение в административното обслужване. Според проучванията от анкетните карти, служителите на инспекцията притежават знания и компетентност на необходимото ниво, както добро и любезно отношение. По тази причина половината от тях са отбелязали, че предпочитат консултация с експерт. В една от анкетните карти, на отворен тип въпрос респондентът е отправил похвали към служителят в ЦАО. От направения анализ и попълнените анкетни карти се установява, че малка част от потребителите на административни услуги проявяват активност за оценка на административното обслужване, въпреки че достъпът до средствата за обратна връзка е свободен. От цялостната информация през 2025 г., може да се направи извода, че РИОСВ - Русе спазва всички критерии за законосъобразно, добросъвестно и отзивчиво административното обслужване.

През 2025 г., няма постъпили анкетни карти, попълнени по електронен път. Удовлетвореността си бенефициентите изказват устно, както чрез публикации в социалните мрежи. Най-активни в търсенето на обратна връзка са тези, които оказват съдействие при спасяване на животни в безпомощно състояние.

2. Провеждане на консултации със служители

Служителите се стремят да удовлетворяват потребителите на административни услуги, чрез помощ относно попълване на бланки/формуляри и информация за съпроводителни документи. Често се използва създадената функционалност на интернет страницата за задаване на конкретни въпроси: https://www.riosv-ruse.org/dialog/riosv-otgovarya. Практиката през 2025 г. показва, че бенефициентите на услуги предпочитат консултациите на място, в ЦАО.

3. Анализ на сигнали, предложени, жалби и похвали

Анализът на сигнали, предложения, жалби и похвали, като метод за получаване на обратна връзка е регламентиран чрез утвърждаване на Вътрешни правила за обслужване на гражданите, утвърдени със Заповед № 132/31.03.2022 г. на Директора на РИОСВ-Русе: https://www.riosv-ruse.org/images/riosv/Proceduri_actualizirani_2014/Vutreshni_pravila_ZAO_31_03_2022.pdf

През 2025 г. не са постъпвали сигнали за корупционни действия или прояви на грубо отношение от страна на служители на РИОСВ - Русе спрямо бенефициенти. Не е използван каналът за вътрешно подаване на сигнали съгласно разпоредбите на Закона за защита на лицата, подаващи сигнали или публично оповестяващи информация за нарушения (ЗЗЛПСПОИН).

4. Анализ на медийни публикации

Извършен е преглед на медийни публикации, печатни издания, онлайн издания, бюлетини, социални мрежи и други. От извършения преглед не са установени медийни публикации, свързани с административното обслужване. В печатните медии периодично се появяват материали, свързани със съгласувателни процедури на инвестиционни предложения, планове и програми по реда на Закона за опазване на околната среда и подзаконовата нормативна уредба.

Регионалната инспекция по околната среда и водите - Русе е оценена на първо място сред институциите в Русенска област и на седмо място в системата на Министерството на околната среда и водите според резултатите от ежегодното независимо проучване за прозрачност, проведено от Фондация „Програма достъп до информация". Целта на проучването е да се оцени как администрациите изпълняват задълженията си по Закона за достъп до обществена информация (ЗДОИ), свързани с активното публикуване на информация в интернет и с отговорите на заявления, подадени по електронен път.

В периода 30 март – 30 април т.г., фондацията е извършила национално изследване, в рамките на което са прегледани и оценени интернет страниците на 293 институции на изпълнителната власт, техните регионални структури, публичноправни субекти и независими органи на власт. Нивото на прозрачност е оценявано чрез 94 индикатора. Резултатите от мащабното проучване са публикувани на следния линк: https://data.aip-bg.org/surveys/UMG441/rankings?d=Y&region=RUSE

Спазването на принципите на прозрачност, публичност и достъп до обществена информация е приоритет в работата на институцията.

Инспекцията продължава да работи за поддържане на добрите практики в обслужване и за оптимизиране на административния процес, с цел удовлетворяване на потребителите на административни услуги.

17.07.2025 г.