**ДОКЛАД   
  
ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ ПРЕДОСТАВЯНАТА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В МИНИСТЕРСТВО НА ОКОЛНАТА СРЕДА И ВОДИТЕ ЗА ПЕРИОДА 01.01.2023 г. – 31.12.2023 г.**

Министерство на околната среда и водите (МОСВ) поддържа постоянен открит диалог с потребителите на административни услуги за качеството на предоставянето административно обслужване, като осигурява обратна връзка, анализира получените резултати и предлага възможности за подобряване на административното обслужване.

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

В доклада се анализират резултатите от проведените проучвания за нагласите на потребителите на административни услуги, относно качеството на административното обслужване, чрез въведените методи за обратна връзка. 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. Въз основа на получените резултати и направения анализ са формулирани препоръки за подобряване и усъвършенстване на качеството на административното обслужване в министерството.

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 2023 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.

**ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ ПРЕДОСТАВЯНОТО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В МОСВ:**

За да бъде измерена удовлетвореността на потребителите на административни услуги, Министерство на околната среда и водите е въвело следните методи за обратна връзка:

1. Извършване на анкетни проучвания, чрез анкетни карти за попълване, предоставяни на гишетата за административно обслужване в Центъра за административно обслужване и на официалния сайт на министерството;

2. Отразяване на мнение в книгата за предложения, похвали и оплаквания в Центъра за административно обслужване;

3. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали, постъпили в Министерство на околната среда и водите и регистрирани в деловодната система на министерството.

**АНКЕТНИ ПРОУЧВАНИЯ**

През 2023 година потребителите на административни услуги са попълнили 28 броя анкетни карти, всичките на място в Центъра за административно обслужване, находящ се на бул. „Княгиня Мария Луиза“ № 22. 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.

**ИЗПОЛЗВАНИ ВЪПРОСИ В АНКЕАТА:**

**1.**

|  |  |
| --- | --- |
| Да | 25 |
| Не | 3 |

**2.**

|  |  |
| --- | --- |
| Един път на няколко години | 5 |
| Няколко пъти годишно | 7 |
| Всеки месец | 9 |
| Много често | 7 |

**3.**

|  |  |
| --- | --- |
| Съгласен съм | 19 |
| Не съм съгласен | 2 |
| Не мога да преценя | 7 |

**4.**

|  |  |
| --- | --- |
| Съгласен съм | 20 |
| Не съм съгласен | 1 |
| Не мога да преценя | 7 |

**5.**

|  |  |
| --- | --- |
| Съгласен съм | 20 |
| Не съм съгласен | 1 |
| Не мога да преценя | 7 |

**6.**

|  |  |
| --- | --- |
| Съгласен съм | 19 |
| Не съм съгласен | 5 |
| Не мога да преценя | 4 |

|  |  |
| --- | --- |
| Да | 8 |
| Не | 20 |

**7.**

**8.**

|  |  |
| --- | --- |
| Медии | 2 |
| Интернет | 10 |
| Нормативни документи | 5 |
| Информационно табло | 4 |
| Личен разговор със служител на Центъра за административно обслужване | 2 |
| Телефонен разговор със служител на Центъра за административно обслужване | 5 |
| Роднини, приятели, познати | 2 |

**9.**

|  |  |
| --- | --- |
| Да | 28 |
| Не | 0 |

**10.**

|  |  |
| --- | --- |
| Отлично | 18 |
| Добро | 10 |
| Лошо | 0 |
| Не мога да преценя | 0 |

**11.**

|  |  |
| --- | --- |
| До 10 минути | 20 |
| До 20 минути | 8 |
| Над 20 минути | 0 |

**12.**

|  |  |
| --- | --- |
| Да | 23 |
| Не | 5 |

**13.**

|  |  |
| --- | --- |
| Да | 0 |
| Не | 28 |

**14.**

|  |  |
| --- | --- |
| Да | 3 |
| Не | 25 |

**15.**

|  |  |
| --- | --- |
| Съгласен съм | 25 |
| Не съм съгласен | 0 |
| Не мога да преценя | 3 |

**16.**

|  |  |
| --- | --- |
| Съгласен съм | 22 |
| Не съм съгласен | 0 |
| Не мога да преценя | 6 |

**17.**

|  |  |
| --- | --- |
| Съгласен съм | 22 |
| Не съм съгласен | 3 |
| Не мога да преценя | 3 |

**18.**

|  |  |
| --- | --- |
| Достъпът до информация | 13 |
| Количеството на предоставената информация | 5 |
| Качеството на предоставената информация | 4 |
| Отношението на служителите към клиентите | 0 |
| Компетентността на служителите | 0 |
| Обстановката, в която се предоставят услугите | 6 |

**19.**

|  |  |
| --- | --- |
| Мъж | 12 |
| Жена | 16 |

**20.**

|  |  |
| --- | --- |
| Под 25 години | 4 |
| От 25 до 40 години | 8 |
| От 41 до 55 години | 8 |
| Над 55 години | 8 |

**21.**

|  |  |
| --- | --- |
| Начално | 0 |
| Основно | 0 |
| Средно | 7 |
| Полувисше/висше | 18 |
| Друго | 3 |

През 2023 година в Министерство на околната среда и водите не са отразявани мнения в книгата за предложения, похвали и оплаквания в Центъра за административно обслужване, както и не са постъпвали сигнали, предложения, жалби и похвали във връзка с качеството на административното обслужване, включително чрез предоставената за това възможност да се подават чрез кутия за мнения и коментари, поставена на видно и леснодостъпно място. Това прави обективно невъзможно на този етап да бъде извършен анализ на удовлетвореността на потребителите на административни услуги чрез този метод за обратна връзка.

**ВЪЗМОЖНОСТИ ЗА ПОДОБРЕНИЕ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

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 анкетираните 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. Провеждане на консултации със служители, като метод за получаване на индиректна обратна връзка от потребителите на административни услуги. Предвижда се провеждане на периодични срещи (минимум два пъти годишно) между служителите в Центъра за административно обслужване и служителите от специализираната администрация, предоставящи административни услуги по конкретни теми, насочени към измененията на нормативната уредба и мерки за подобряване на административното обслужване.
2. Наблюдения по метода „Таен клиент“, като метод за обратна връзка и инструмент за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги.
3. Да се обсъди с дирекция „Връзки с обществеността и протокол“ възможност за включване на тема „Административно обслужване“ при провеждане на социологическите проучвания.
4. Да се извърши анализ на медийни публикации съвместно с дирекция „Връзки с обществеността и протокол“.

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