



*Годишен доклад за проучване нагласите на потребителите на предоставяните от БД административни услуги за периода 01.01 – 31.12.2021 г.*

**УВОД**

Във връзка с Раздел II, чл. 24, ал.2., т.1 и ал.8 от *Наредбата за административното обслужване* и поставената ми задача за анализ на постъпилите анкети за 2021 г., както и изготвяне на доклад, Ви информирам за следното:

В БДЗБР е въведена практика при обслужване на посетители на „едно гише“ да се предоставя *Анкетна карта за проучване мнението на потребителите на административни услуги, предоставяни от Басейнова дирекция „Западнобеломорски, приложение 2 към Наръчник по управление на качеството на МОСВ от 28.05.2015 г., която се попълва при желание от отсрещната страна. Същата е анонимна и цели да установи качеството на обслужване, предлагано от служителите на БДЗБР, както и необходимостта от подобряване на процеса на предоставяне на същите.*

**ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ЦАО НА БДЗБР**

Следва да се отчете, че след епидемичната обстановка свързана с COVID 19, предпочитания начин за ползване на част от услугите предоставяни от БДЗБР е по електронен път.

Отчитайки тенденциите *Анкетна карта за проучване мнението на потребителите на административни услуги, предоставяни от Басейнова дирекция „Западнобеломорски район* е качена и на основната страница на сайта на БДЗБР, като всички електронно попълнени анкети се разглеждат и прилагат с цел тяхното ползване, което изисква често актуализиране на информацията на сайта на дирекцията.

Анализирайки два от включените в анкетната карта въпроса, а именно въпрос №3 и въпрос №8, отразих мнението в таблица и графика към нея:

Въпрос №3	Отговори	Брой получени отговора
Откъде получихте информация за административните услуги?	- От нормативни документи	5
	- От разговор с наш служител на „Зелен телефон“	1
	- От нашата интернет страница	9
	- От фронт-офиса „ На едно гише“	26
	- От консултант	1



Въпрос №8	Отговори	Брой получени отговора
Каква е общана оценка за предоставените административни услуги?	- Неприемлива	0
	- Посредствена	1
	- Удовлетворителна	13
	- Напълно съм доволен	27



## ***ЗАКЛЮЧЕНИЕ***

От анализа на попълнените 40 броя анкетни карти се установява следното:

- Информация за дейността на БДЗБР се получава най-вече на място в ЦАО при подаване на необходимите документи;
- За необходимостта от подаване на документи са информирани в голяма степен от сайта на БДЗБР;
- Анкетиранията са удовлетворени от качеството на предоставяните услуги;
- За отчетната 2021 г. не са постъпили предложения за бъдещо подобряване на предоставяните услуги.
- Отчитайки мнението на 14 броя граждани отговорили по Въпрос №8 , за общата оценка на предоставените услуги от служителите на ЦАО, ще работим за повишаване качеството на услугите и компетентността на нашите служители, като надграждаме наличните знания и подобряване на процеса по предоставяне на информация и консултиране, с цел подпомагане на гражданите и допринасяне на усещането за прозрачност и ефективност на администрацията.