



Годишен доклад за проучване нагласите на потребителите на предоставяните от БД административни услуги за периода 01.01 – 31.12.2022 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 2022 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 район“*, 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.

Отчитайки тенденциите за електронно подаване на документи *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.

Не са постъпвали електронно Анкетни карти.

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

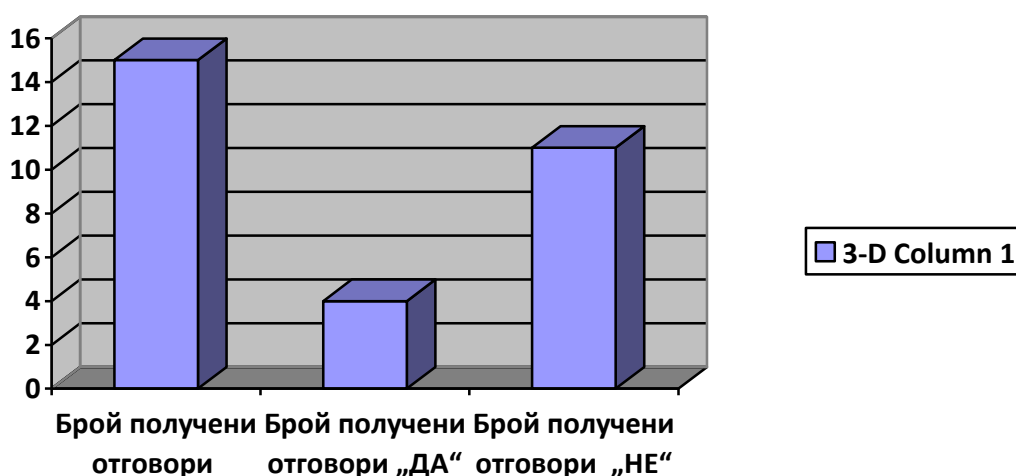
Следва да се отчете, че след епидемичната обстановка свързана с COVID 19, предпочитания начин за ползване на част от услугите предоставяни от БДЗБР е по електронен път или чрез лицензиран пощенски оператор.

След извършена анализ за начина на получаване на информация могат да се направят следните изводи:

1. Физическите лица предпочитат обслужването да става на място в БДЗБР на „едно гише“, докато юридическите лица предпочитат да изтеглят и ползват необходимата им информация от интернет страницата на БДЗБР;

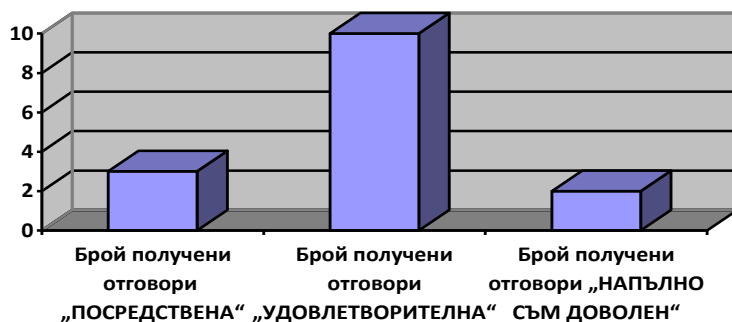
2. Отговорите на въпрос № 5 е, че не се спазват сроковете поставени за заявената услуга от БДЗБР, което е изобразено в графичен вид;

Въпрос № 5 „Спазват ли се законовите срокове за предоставянето на заявената от Вас услуга“	Брой получени отговори	Брой получени отговори „ДА“	Брой получени отговори „НЕ“
	15	4	11



3. Отчитайки мнението на 15 броя граждани отговорили по Въпрос №8, за общата оценка на предоставените услуги от БДЗБР следва да бъдат предприети действия за повишаване качеството на услугите в тази посока, а от страна на служителите в ЦАО по отношение на компетентността, като се надграждат наличните знания и се подобрява процеса по предоставяне на информация и консултиране, с цел подпомагане на гражданите и допринасяне на усещането за прозрачност и ефективност на администрацията.

Въпрос № „Каква е общата Ви оценка за предоставените административни услуги“	Брой получени отговори „ПОСРЕДСТВЕНА“	Брой получени отговори „УДОВЛЕТВОРИТЕЛНА“	Брой получени отговори „НАПЪЛНО СЪМ ДОВОЛЕН“
Общ брой получени отговори -15	3	10	2



ЗАКЛЮЧЕНИЕ

От анализа на попълнените 15 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;
- Анкетираниите са удовлетворени от качеството на предоставяните услуги;
- За отчетната 2022 г. са постъпили следните предложения:
 1. Документите да излизат в срок;
 2. Да се осигури достъп до експертите за конкретни насоки за работа по преписките.