



Доклад за проучване нагласите на потребителите на предоставяните от БД административни услуги за периода 01.01 – 31.06.2023 г.

УВОД

Във връзка с Раздел II, чл. 24, ал.2., т.1 и ал.8 от *Наредбата за административното обслужване* е направен анализ на постъпилите анкети за I-во полугодие 2023 г., и е изготвен настоящия доклад:

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.

Повечето от потребителите идващи в ЦАО не желаят да попълват Анкетна карта.

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 за отчетния период.

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

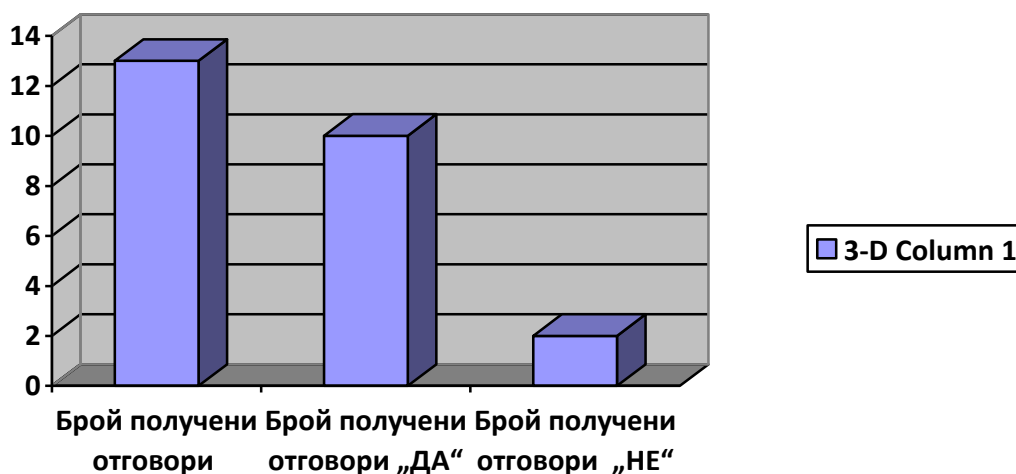
Следва да се отчете, че след епидемичната обстановка свързана с COVID 19, предпочитания начин за ползване на част от услугите предоставяни от БДЗБР е по електронен път или чрез лицензиран пощенски оператор.

След извършен анализ за начина на получаване на информация и постъпилите 13бр. Анкетни карти 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, или позвънят на телефона посочен на сайта на БД ЗБР/ едно гише/ ;

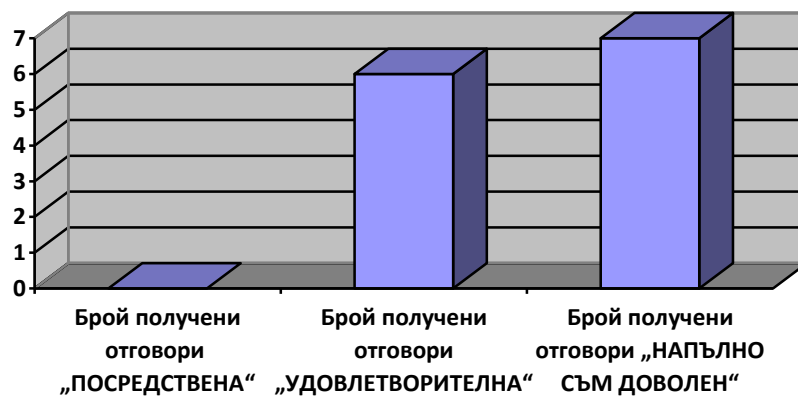
2. Отговорите на въпрос № 5 за спазване сроковете на заявената услуга е изобразено и в графичен вид;

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“
	13	10	2



3. Отчитайки мнението на 13 броя граждани отговорили по Въпрос №8, за общата оценка на предоставените услуги от БДЗБР, потребителите дават положителни оценки на качеството на услугите. Служителите в ЦАО надграждат наличните знания и се подобрява процеса по предоставяне на информация и консултиране на потребителите.

Въпрос № 8 „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 -13	0	6	7



ЗАКЛЮЧЕНИЕ

От анализа на попълнените 13 броя анкетни карти се установява следното:

- Информация за дейността на БДЗБР се получава най-вече на място в ЦАО при подаване на необходимите документи и на телефоните посочени на сайта на БДЗБР;
- За необходимостта от подаване на документи са информирани в голяма степен и от сайта на БДЗБР;
- Анкетираните са удовлетворени от качеството на предоставяните услуги;
- За периода от първото полугодие на 2023г. са постъпили следните предложения:

1. Документите да излизат в срок;
2. Да се осигури достъп до експертите за конкретни насоки за работа по преписките.