



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

МИНИСТЕРСТВО НА ОКОЛНАТА СРЕДА И ВОДИТЕ

БАСЕЙНОВА ДИРЕКЦИЯ „ИЗТОЧНОБЕЛОМОРСКИ РАЙОН“

Ниво на класификация: 1(TLP-GREEN)

**Годишен доклад за проучване нагласите на потребителите
за предоставяните от Басейнова дирекция „Източноевропейски район“ (БД ИБР),
административни услуги
за периода 01.01.2023г. – 31.12.2023г.**

Настоящият доклад се изготвя в изпълнение на разпоредбите на Раздел II, чл. 24, ал.2., т.1 и ал.8 от *Наредбата за административното обслужване*.

В БД ИБР е въведена практика при обслужване на потребители на административни услуги, в Центъра за административно обслужване /ЦАО/ да се предоставя Анкетна карта за проучване мнението на потребителите, относно удовлетвореността им (картата е приложение 2 към Наръчник по управление на качеството на МОСВ от 28.05.2015 г.).

Анкетата се попълва само при изявено желание от страна на потребителя. Тя е анонимна и има за цел да установи качеството на обслужване, предлагано от БД ИБР, както и необходимостта от подобряване на процеса на предоставяне на информация и услуги.

След попълване, анкетата може да бъде пусната и в нарочна кутия, поставена в сградата на БД ИБР.

През 2023 г. има постъпили 16 (шестнадесет) броя анкетни карти. Анализът на анкетите се извършва на всяко тримесечие, като в съответствие с Наредбата за административното обслужване /НАО/ на електронната страница на администрацията се публикува годишен доклад от резултатите от проведеното проучване за удовлетвореност на клиентите.

Анкетната карта е публикувана и на интернет страницата на БДИБР https://earbd.bg/indexdetails.php?menu_id=881 с цел улеснение на гражданите за попълване в електронен формат.

Проучването на удовлетвореността на клиентите е от изключителна важност за администрацията, като служителите в центъра за административно обслужване активно предлагат на потребителите на административни услуги анкетни карти. Разработената анкетна карта съдържа въпроси от отворен и от затворен тип, което предоставя на потребителите на административни услуги по-голяма свобода при изразяване на мнение, без да са ограничени в рамките на определени отговори.

Резултатите от проведените проучвания показват, че потребителите на административни услуги са в максимален обем удовлетворени от качеството на административното обслужване като отношение, бързина и компетентност на служителите в центъра за административното обслужване. Любезното отношение на служителите и тяхната

компетентност, показва, че те са достатъчно прецизни при изпълнение на служебните си задължения. Липсата на забележки за точността на услугите показва също, че служителите са компетентни и прецизни при изпълнение на служебните си задължения. Анкетираният получава първоначална информация от интернет страницата, от нормативни документи, от ЦАО, от служителите и др.

Относно изпълнението на заявените административни услуги, потребителите, попълнили анкетните карти посочват, че същите се предоставят при спазване на установените срокове и без забавяне, дори и при взаимодействие с други институции. Предоставената информация е пълна и достъпна.

Резултати от анализа са както следва:

- От анкетните карти се установява, че информацията за администрацията и услугите, които предлага се намират лесно;
- Най-често клиентите контактуват със служителите от центъра за административно обслужване или със служители на експертно ниво и получават удовлетворителен и доволен отговор;
- Според анкетата служителите се отнасят вежливо, професионално и представят услугата точно, компетентно и ясно;
- Няма клиенти подали сигнали за наличие на корупция;

За ръководството и за служителите всеки клиент е важен и се нуждае от специално внимание. Служителите в центъра за административно обслужване активно подканят клиентите да изразят мнението си.

При анализа на анкетните карти и показателя „Лесно ли открихте информацията за интересуващата Ви административна услуга?“, 100% от анкетираният потребители са отговорили с „Да“. На въпроса „Необходимата информация достъпна ли е?“ в почти всички анкетни карти е отговорено положително. Анкетираният потребители споделят, че получават информация за административните услуги на БД ИБР от нормативни документи, консултанти, от интернет страницата и от фронт офиса на „Едно гише“ в центъра за административно обслужване.



В попълнените анкетни карти по показател „Спазват ли се сроковете за предоставянето на

заявената от Вас услуга?“ става ясно, че се спазват сроковете за предоставянето на исканите и предлагани услуги.

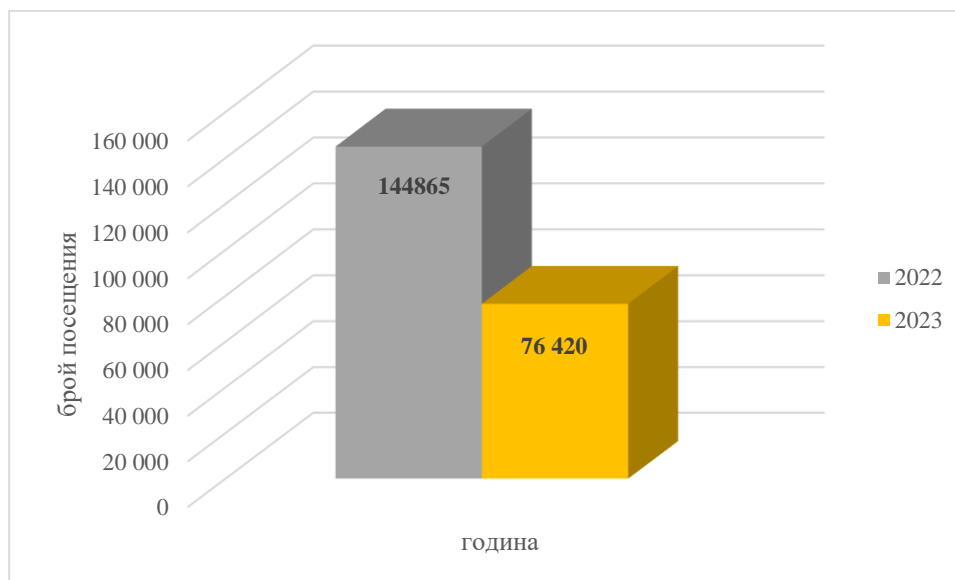
От анализа на информацията от графа „Кой аспект на нашите услуги Ви удовлетворява?“ става ясно, че любезното отношение на служителите е на първо място. Тяхната компетентност, подробно и точно отговаряне на поставените въпроси и качеството на предоставената услуга, а именно: ясно, точно и в срок.

Отговорът на въпроса „Каква е общата Ви оценка за предоставените административни услуги?“ в анкетните карти е посочено, че анкетираният потребител са напълно доволни и удовлетворени от предоставените административни услуги.

В заключение на извършения анализ от анкетните карти може да бъде отбелязано, че обслужването на клиентите в центъра за административно обслужване е на високо ниво, администрацията поддържа добър стандарт на работа. Към клиентите се подхожда с професионализъм, компетентност, разбиране и индивидуалност. БД ИБР се стреми да показва на потребителите на административните й услуги, че с всяка изминала година се подобрява начина на работа на администрацията и се цели пълна удовлетвореност на клиентите (физически лица, юридически лица, търговци и НПО).

БД ИБР Пловдив поддържа актуална информация на своята страница, относно образци на заявления за документи по предоставяните административни услуги. Наложил и тенденцията за приемане на документи по електронна поща или чрез пощенски и куриерски оператори и предоставяне на информация по телефон или по електронен път, илюстрирано от представената по-долу графика 1 на посещенията на интернет страницата ни.

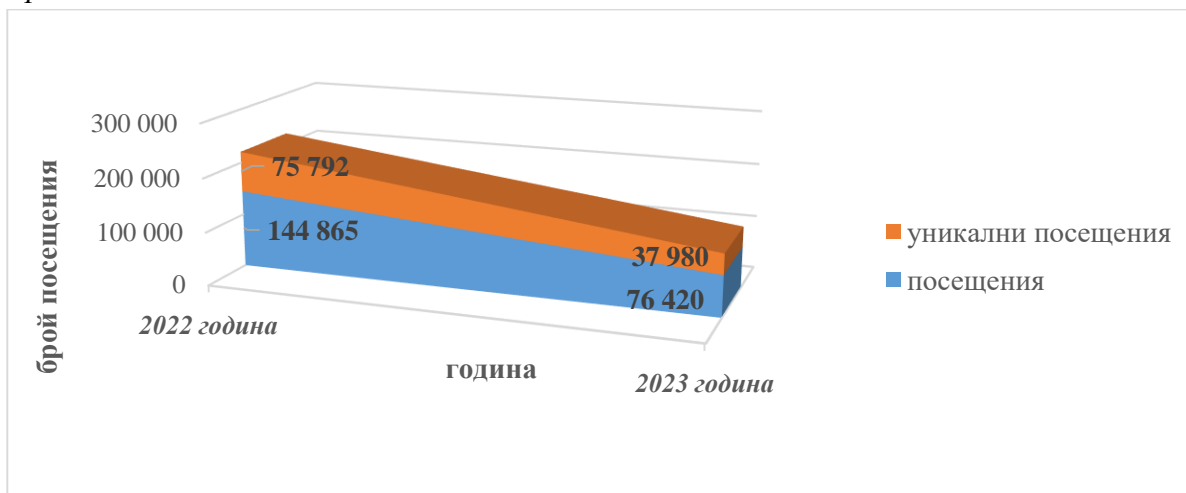
Графика 1



Тенденцията за повишения интерес към публикуваната информация на интернет страницата на БД ИБР се запази и през изминалата 2023 година (видно от графика 2 по-долу), което се дължи и на интензивния процес по приемане на заявления за регистрация на

кладенци за задоволяване на собствени потребности, особено в периода октомври-ноември 2023 г.

Графика 2



Продължавайки да е основен инструмент за информиране на обществеността относно дейностите по управление на водите и възможност за директна обратна връзка, интернет страницата на БД ИБР се актуализира своевременно с информация, свързана с актуализация на ПУРБ и ПУРН, предоставяне на информация по ЗДОИ и други административни услуги.

През 2023г. водещо в административното обслужване е точност, прозрачност и професионализъм с цел удовлетвореност.