



**ПРОУЧВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДЛАГАНИ В БДЧР ЗА ПЕРИОДА 01.09.2017г. - 30.09.2017г.**

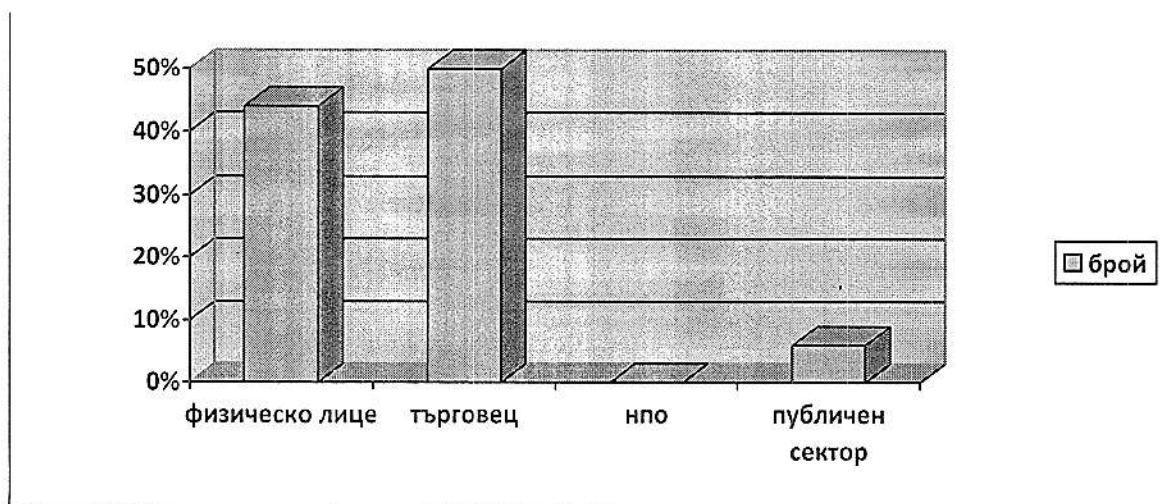
Целите на проучването са да се определят нагласите на потребителите по основни въпроси като:

- Как се възприема предоставяната от служителите информация;
- Какви са каналите за достъп до информация;
- Кои аспекти на административното обслужване се / не се удовлетворяват ;
- Как се възприема обслужването на принципа „едно гише“;
- Как се оценява предоставената информация.

**I. Данни за лицата, попълнили анкетни карти:**

	Физическо лице	Търговец	НПО	Публичен сектор	Общо
Брой	8	9	0	1	18

1. Анкетни карти са попълнени от общо 18 лица, от които 8 физически лица, 9 търговци и 1 от публичния сектор.(Диаграма 1.)



Диаграма 1. Данни за лицата попълнили анкетните карти

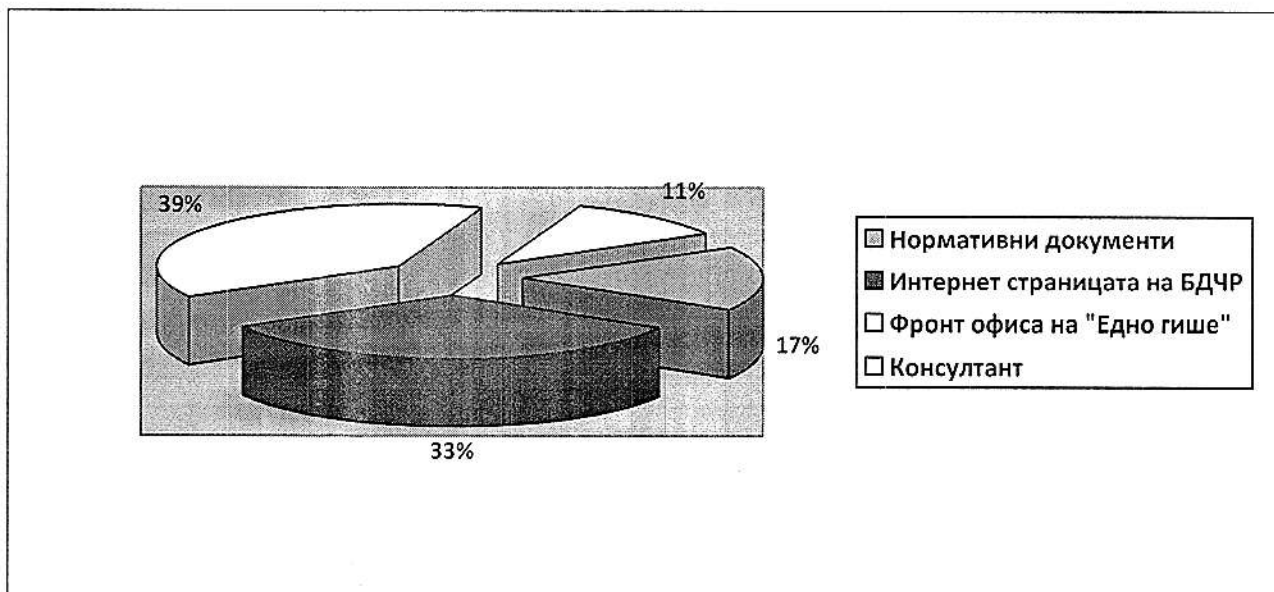
## II. Лесно откриваема ли е информацията за административната услуга:

89 % от анкетиранияте са отговорили, че лесно се намира информацията за дирекцията и нейните административни услуги, а 11 % се затрудняват с откриването ѝ. Това означава, че голяма част хората са запознати с дейността ѝ. Необходимо е да се обогатява информацията по всички информационни канали, за да се увеличи интереса и информираността на потребители.

Потребителите като цяло са доволни от писмената и устната информация, предоставяна им от служителите в дирекцията.

## III. Каналите за достъп до информация:

На въпроса от къде са получили информацията за административните услуги на Басейнова дирекция „Черноморски район“, 17 % отговарят от нормативни документи, 33 % от интернет страницата на БДЧР, 39 % от фронт офиса на „Едно гише“ и 11 % от решилите да потърсят услугите от консултант. (Диаграма 2).



Диаграма 2. Канали за достъп до информация

## IV. За отношението на служителите към клиентите:

На въпроса необходимата информация достъпна и пълна ли е, 100 % от анкетиранияте са отговорили с „да“, тоест че са удовлетворени от обслужването, без направени забележки.

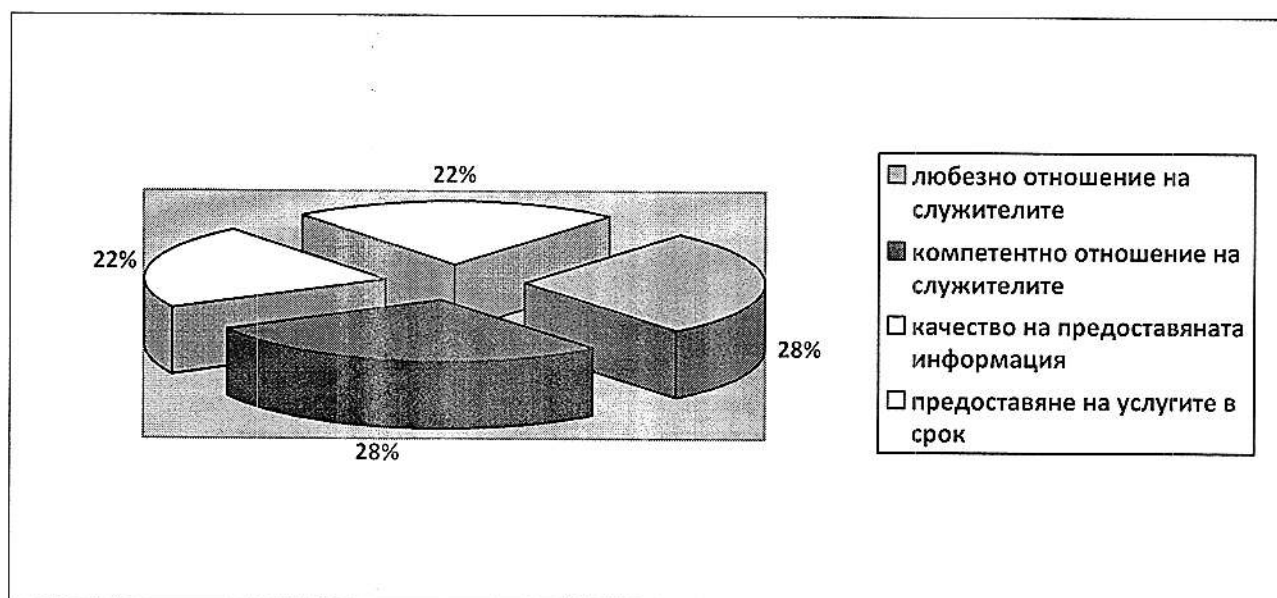
## V. Срокове за предоставяне на информация:

На запитването спазват ли се законовите срокове за предоставяне на заявената информация, 100 % от анкетираните са отговорили с „да”, което означава, че експертите се стараят обслужването да бъде за максимално кратко време и в същото време информацията да е пълна и точна.

## VI. Кои аспекти на административното обслужване се нуждаят от подобрене и кои се удовлетворяват:

На запитването кой аспект на предоставяните услуги **не се** удовлетворява, 56 % от анкетираните не са посочили отговор, тоест са доволни от обслужването на дирекцията, 11 % са отговорили че не са удовлетворени от качеството на предоставяната информация – яснота, точност, пълнота, 17 % са посочили за отговор нелюбезни служители, 6 % не са доволни от компетентността на служителите, а другите 11 % не са удовлетворени от просрочени преписки.

На въпроса кой аспект на предоставените услуги **се** удовлетворява, 28 % са посочили „любезно отношение на служителите”, 28 % са отговорили с „компетентно отношение на служителите”, 22 % са удовлетворени от качеството на предоставяната информация – яснота, точност, пълнота, и 22 % от предоставяне на услугите в срок. Данните са посочени в диаграма 3.



Диаграма 3. Аспект на удовлетвореност на предоставяните услуги

## **VII. Каква е общата оценка на предоставените административни услуги:**

На запитване каква е общата оценка за предоставените административни услуги 67 % от анкетираните са посочили отговора „Напълно съм доволен“, 28 % са отговорили, че са удовлетворени от предоставените услуги от БДЧР и 5 % от запитаните не могат да преценят. Може да се заключи, че потребителите като цяло са доволни от писмената и устната информация, предоставяна им от служителите в дирекцията. Експертите се стараят обслужването да бъде за максимално кратко време и в същото време информацията да е пълна и точна.

## **VIII. Предложения относно подобряване в предоставяните услуги:**

В предоставената графа за предложения на граждани относно препоръки и предложения за подобряване на административните услуги, посочените забележки са: *по-лесен начин за намиране на информация в интернет пространството.*

## **IX. Извод**

След направеният анализ на резултатите от проведеното проучване, се вижда, че към момента потребителите са удовлетворени от административното обслужване и консултиране. Няма регистрирани сигнали за корупция и жалби по отношение на административното обслужване. Има направени устни препоръки и пожелания за поставяне на информационни табели, подсказващи точно местонахождението на БДЧР, тъй като гражданите от други населени места понякога се затрудняват в намирането на сградата.

Писмената информация и устните обяснения, които дават служителите се определят за ясни, точни и пълни от по-голямата част от анкетираните.

Необходимо е да продължи проучването на нагласата на потребителите, относно административното обслужване, за да се усъвършенства качеството на предоставяните услуги, необходимо е и разработване на нови информационни материали, прилагане на принципите на прозрачност и отчетност.