



ПРОУЧВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДЛАГАНИ В БДЧР

ЗА ПЕРИОДА 01.03.2018г. – 31.03.2018г.

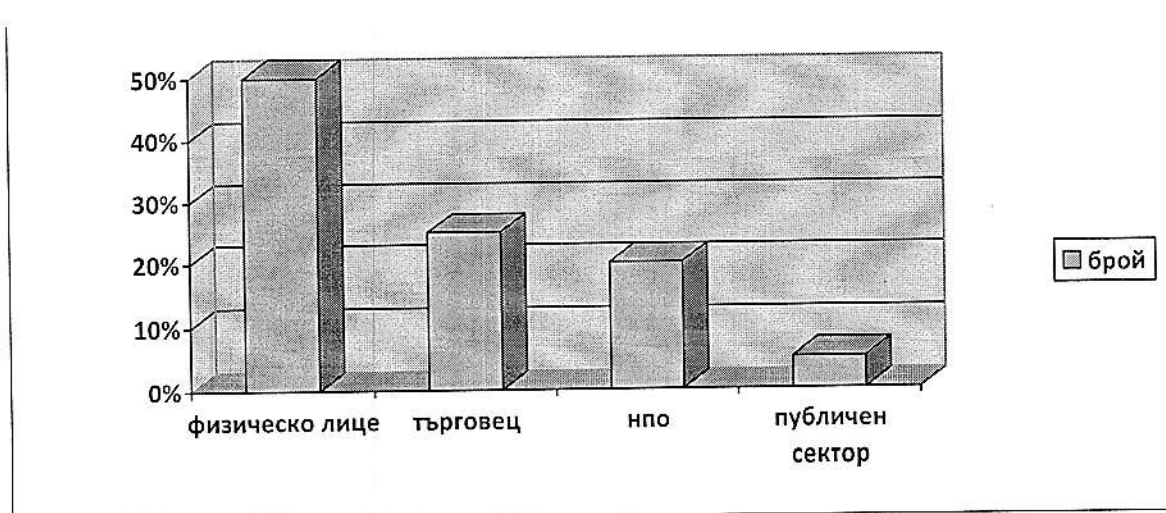
Целите на проучването са да се определят нагласите на потребителите по основни въпроси като:

- 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	10	5	4	1	20

1. Анкетни карти са попълнени от общо 20 лица, от които 10 физически лица, 5 търговци, 4 нпо и 1 от публичния сектор.(Диаграма 1.)



Диаграма 1. Данни за лицата попълнили анкетните карти

II. Лесно откриваема ли е информацията за административната услуга:

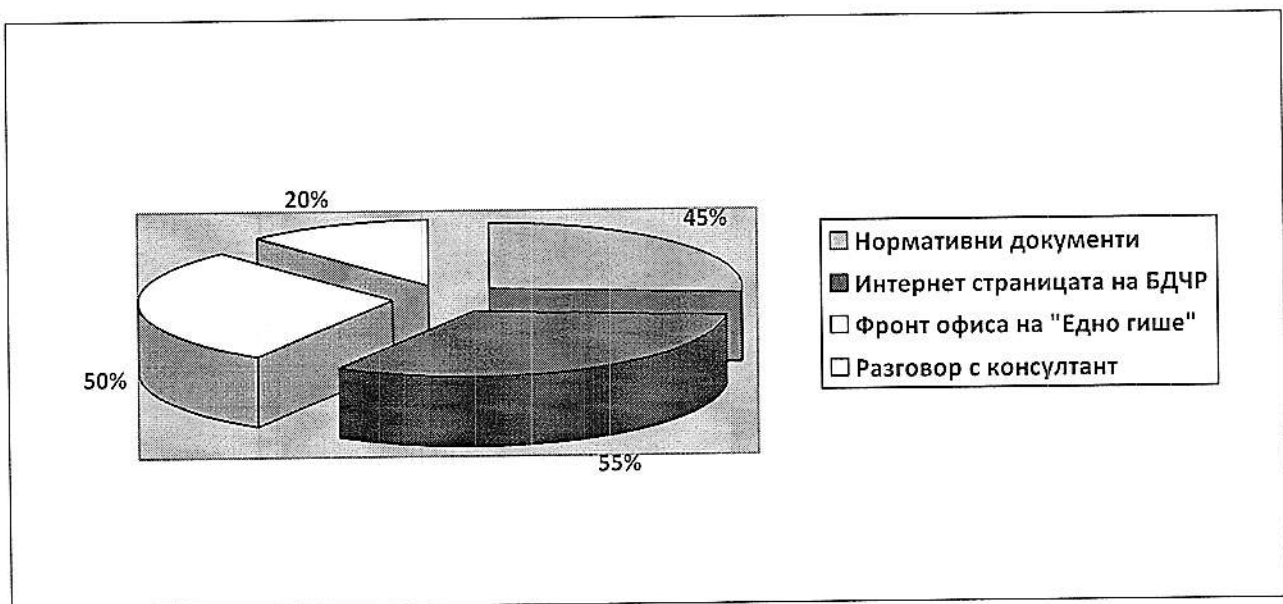
95 % от анкетиранияте са отговорили, че лесно се намира информацията за дирекцията и нейните административни услуги, а 5 % се колебаят дали това е така. Това означава, че голяма част хората са запознати с дейността ѝ. Необходимо да се обогатява информацията по всички информационни канали, за да се увеличи 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“, 45 % отговарят от нормативни документи, 55 % от интернет страницата на БДЧР, 50 % от фронт офиса на „Едно гише“ и 20 % от разговор с консултант.

В някои от анкетните карти са посочени повече от един отговор поради което, общите проценти са повече от един на 100%. (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.

V. Срокове за предоставяне на информация:

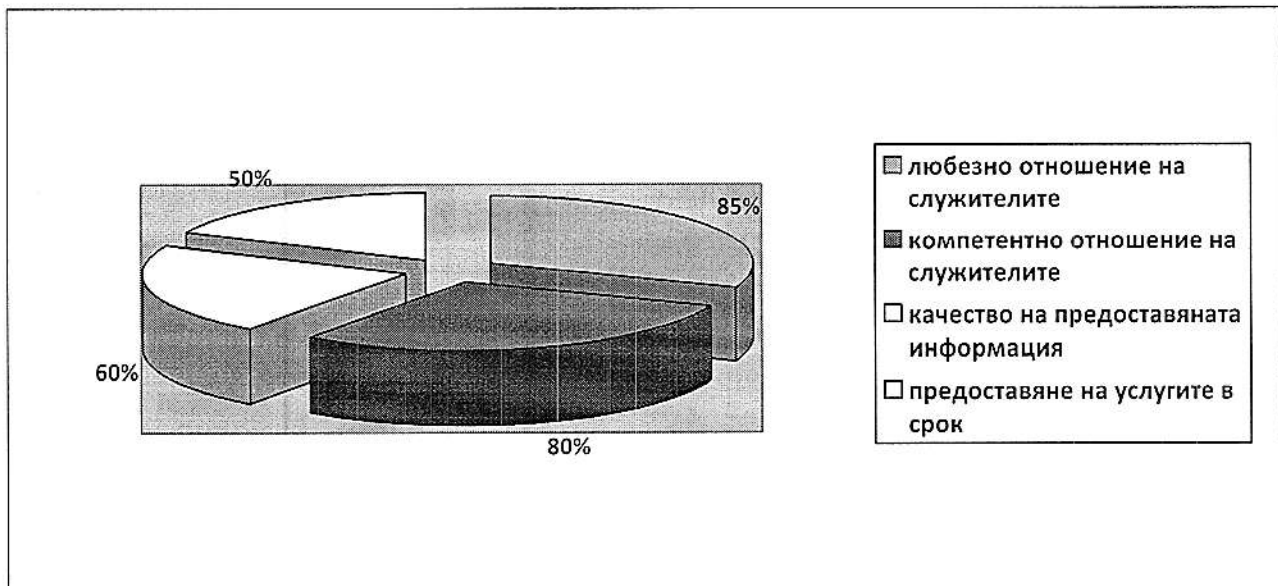
На запитването спазват ли се законовите срокове за предоставяне на заявената информация, 100 % от анкетираните са отговорили с „да”, което означава, че експертите се стараят обслужването да бъде за максимално кратко време и в същото време информацията да е пълна и точна.

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

На запитването кой аспект на предоставяните услуги **не се** удовлетворява, 80 % от анкетираните не са посочили отговор, тоест са доволни от обслужването на дирекцията, 15 % са отговорили че не са удовлетворени от качеството на предоставяната информация – яснота, точност, пълнота, а 5 % са неудовлетворени от просрочена преписка.

На въпроса кой аспект на предоставените услуги **се** удовлетворява, 85 % са посочили „любезно отношение на служителите”, 80 % са отговорили с „компетентно отношение на служителите”, 60 % са удовлетворени от качеството на предоставяната информация – яснота, точност, пълнота, а 50 % от предоставяне на услугите в срок.

В някои от анкетните карти са посочени повече от един отговор поради което, общите проценти са повече от един на 100%. Данните са посочени в диаграма 3.



Диаграма 3. Аспект на удовлетвореност на предоставяните услуги

VII. Заключение:

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 анкетираниите.

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.