



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

ЗА ПЕРИОДА 01.09.2019г. – 31.09.2019г.

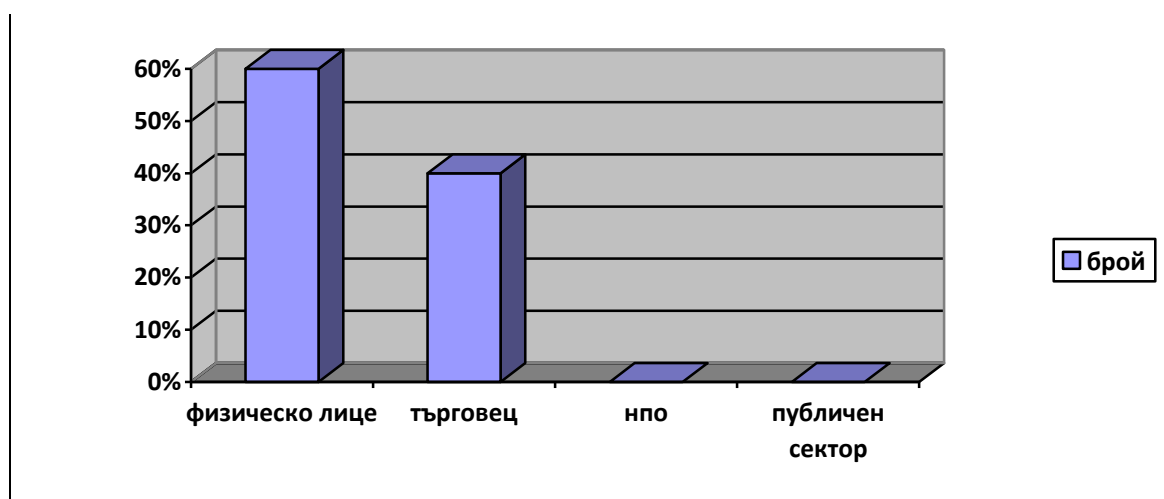
Целите на проучването са да се определят нагласите на потребителите по основни въпроси като:

- 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	12	8	0	0	20

1. Анкетни карти са попълнени от общо 20 лица, от които 12 физически лица и 8 търговци.
(Диаграма 1.)



Диаграма 1. Данни за лицата попълнили анкетните карти

II. Лесно откриваема ли е информацията за административната услуга:

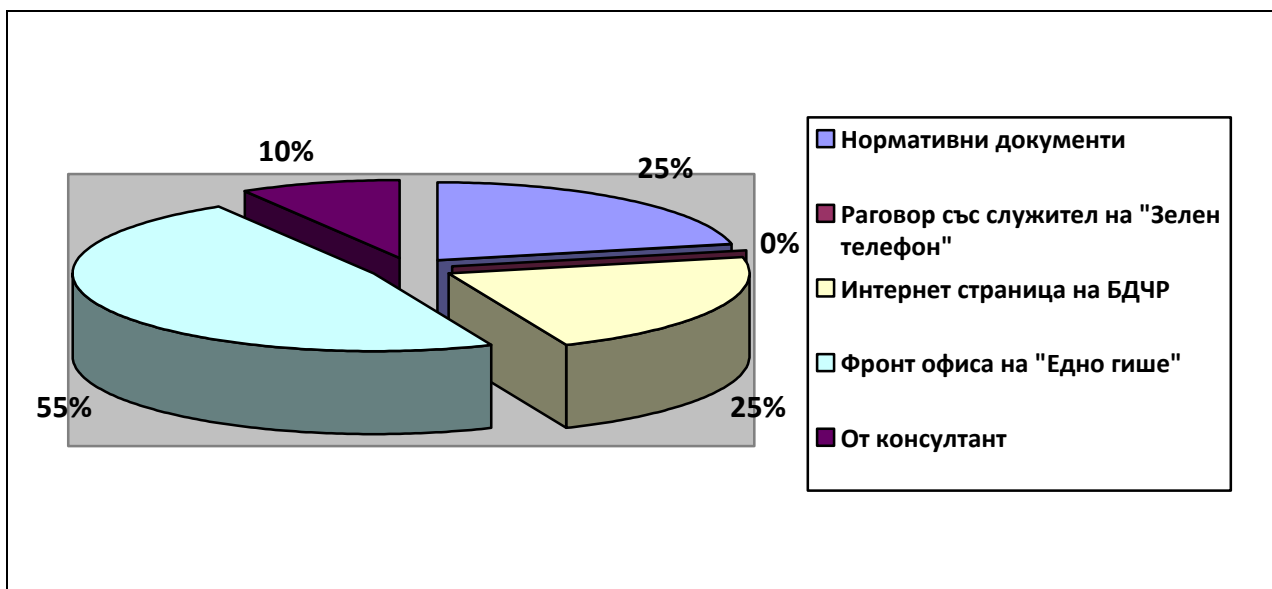
95 % от анкетираните са отговорили, че лесно се намира информацията за дирекцията и нейните административни услуги. Това означава, че по-голяма част хората са запознати с дейността ѝ. Необходимо е да се обогатява информацията по всички информационни канали, за да се увеличи интереса и информираността 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 откъде са получили информацията за административните услуги на Басейнова дирекция „Черноморски район“, 25 % отговарят от нормативни документи, 0 % са получили информацията от разговор със служител на „Зелен телефон“, 25 % от интернет страницата на БДЧР, 55 % от фронт офиса на „Едно гише“ и 10 % 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 анкетираните са отговорили с „да“, тоест че са удовлетворени от обслужването.

V. Срокове за предоставяне на информация:

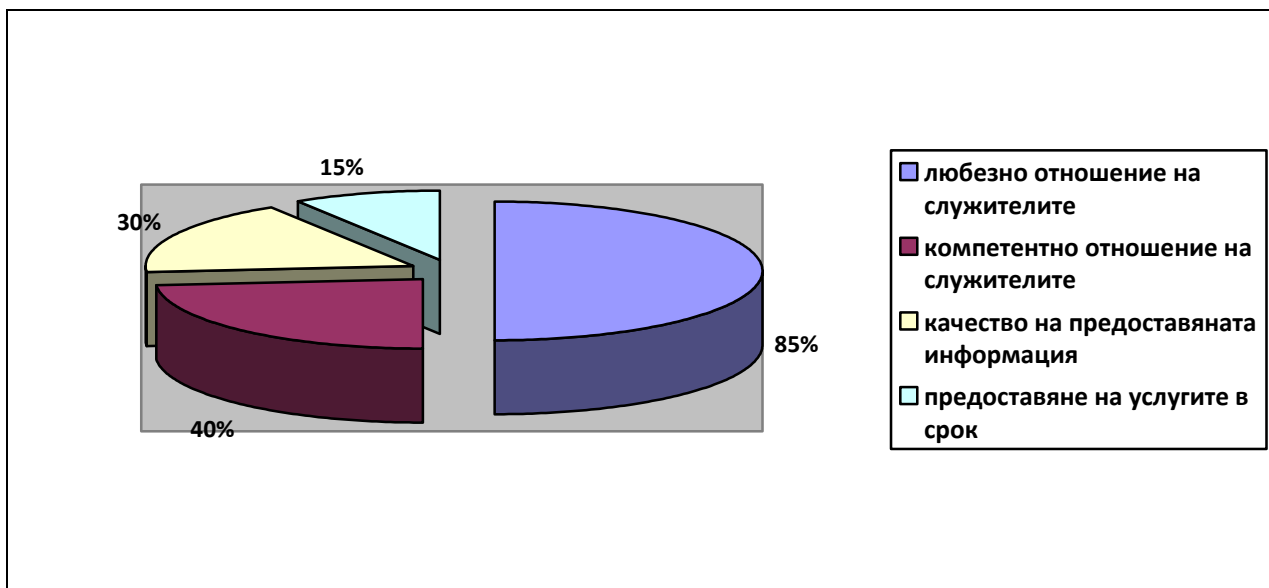
На запитването спазват ли се законовите срокове за предоставяне на заявената информация, 100 % от анкетираните са отговорили с „да”, което означава, че експертите се стараят обслужването да бъде за максимално кратко време и в същото време информацията да е пълна и точна.

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

На запитването кой аспект на предоставяните услуги **не се удовлетворява**, 50 % от анкетираните не са посочили отговор, тоест са доволни от обслужването на дирекцията, 35 % са отговорили че не са удовлетворени от качеството на предоставяната информация – яснота, точност, пълнота, 5 % са неудовлетворени от просрочена преписка, а 10 % са отбелязали отговор „друго“, като са написали – „Примери по съответните процедури“.

На въпроса кой аспект на предоставените услуги **се удовлетворява**, 85 % са посочили „любезно отношение на служителите”, 40 % са отговорили с „компетентно отношение на служителите”, 30 % са удовлетворени от качеството на предоставяната информация – яснота, точност, пълнота, а 15 % 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. Оценка на предоставените административни услуги:

На въпроса каква е общата оценка за предоставените административни услуги, 40 % от анкетираните са отговорили „удовлетворителна“, а 60 % са напълно доволни.

Към въпроса е оставена възможност за мнения и препоръки относно какво е необходимо да се подобри в предоставяните услуги, 90 % от анкетираните не са посочили нищо, 5 % са на мнение, че е необходимо да се осигури достъп до служителите от специализираната администрация, а 5 % желаят да бъде по-достъпна и разбираема информацията, публикувана на сайта.

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 по-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.