Ниво на класификация: 1(TLP-GREEN)

Годишен доклад за проучване нагласите на потребителите за предоставяните от Басейнова дирекция „Източнобеломорски район“ (БД ИБР), административни услуги за периода 01.01.2024г. – 31.12.2024г.

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.

Басейнова дирекция „Източнобеломорски район“ (БД ИБР) поддържа постоянен открит диалог с потребителите на административни услуги за качеството на предоставянето административно обслужване, като осигурява обратна връзка, анализира получените резултати и предлага възможности за подобряване на административното обслужване.

В БД ИБР при обслужване на потребители на административни услуги, в Центъра за административно обслужване /ЦАО/ се предоставя Анкетна карта за проучване мнението на потребителите, относно удовлетвореността им.

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.

В доклада се анализират резултатите от проведените проучвания за нагласите на потребителите на административни услуги, относно качеството на административното обслужване, Въз основа на получените резултати и направения анализ са формулирани препоръки за подобряване и усъвършенстване на качеството на административното обслужване в БД ИБР.

През 2024 г. има постъпили 20 (двадесет) 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. Анкетираните получават 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 анкетираните потребители са отговорили с „Да“. На въпроса „Необходимата информация достъпна ли е?“ в почти всички анкетни карти е отговорено положително. Анкетираните 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, но се цели повишаване в бързината на обработка на заявената услуга.

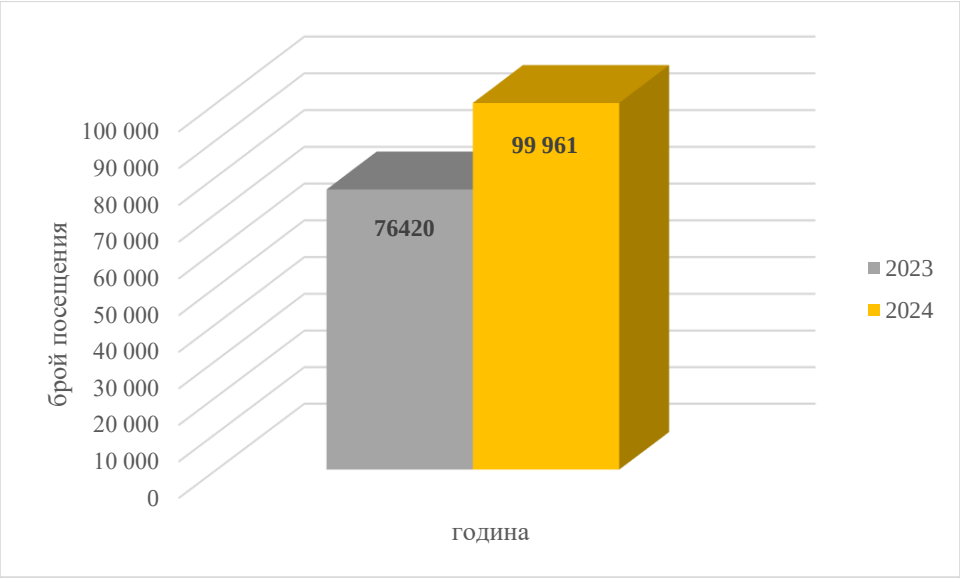
На въпросът „Кой аспект на нашите услуги не Ви удовлетворява?“ в повечето анкетни карти е посочено, че просрочените преписки са основното от което не се удовлетворяват потребителите на административните услуги на БД ИБР.

От анализа на информацията от графа „Кой аспект на нашите услуги Ви удовлетворява?“ става ясно, че любезното и компетентното отношение на служителите е на първо място, следвано от качеството на предоставената информация- яснота, точност и пълнота. Отговорът на въпроса „Каква е общата Ви оценка за предоставените административни услуги?“ в анкетните карти е посочено, че анкетираните потребите 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).

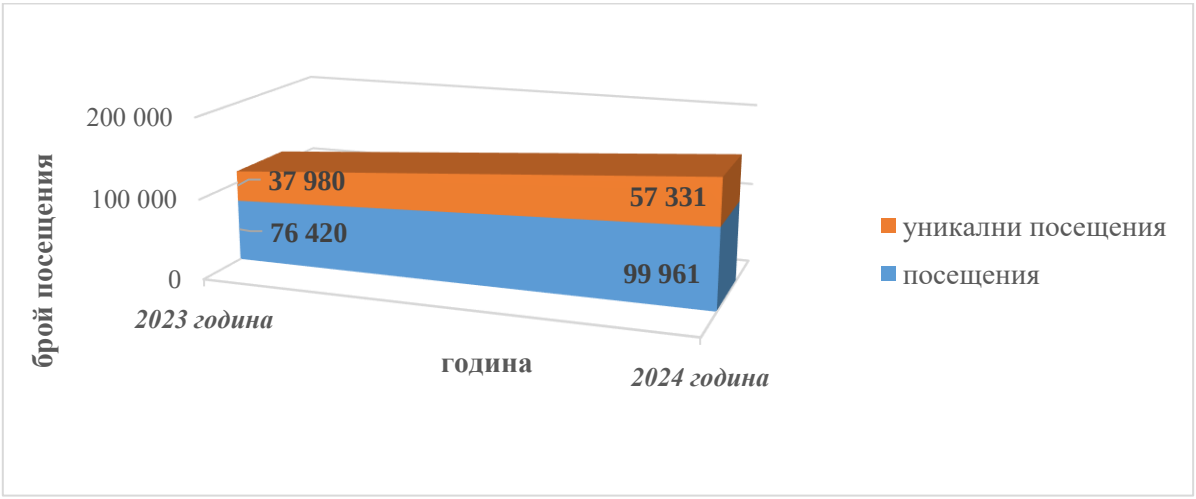
БД ИБР Пловдив поддържа актуална информация на своята страница, относно образци на заявления за документи по предоставяните административни услуги. Наложи и тенденцията за приемане на документи по електронна поща или чрез пощенски и куриерски оператори и предоставяне на информация по телефон или по електронен 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 2024 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 2024 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 2024г. водещо в административното обслужване е точност, прозрачност и професионализъм с цел удовлетвореност.

С горепосочената информация считаме, че в БД ИБР са въведени и се спазват общите стандарти за качество на административното обслужване. Повечето от анкетираните дават

единодушно положително мнение за служителите от Центъра за административно обслужване.

Постигната е желаната ефективност при осъществяване на основните цели на администрацията – предоставянето на обслужване, съобразено с интересите на потребителите. Служителите ни създават атмосфера на добронамереност и съпричастност към въпросите и проблемите на потребителите.

Анкетното проучване се използва за постоянно и непрекъснато получаване на обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от БД ИБР. Насочеността на анкетната карта е към изследване на определен обхват от действия по спазването на стандартите за качество на административното обслужване.

Настоящият доклад е изготвен и публикуван на интернет страницата на БД ИБР в изпълнение на нормативните разпореждания на чл. 24, ал. 6, 7 и 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО).