



**Годишен доклад за проучване нагласите
на потребителите на предоставяните
от Басейнова дирекция „Дунавски район“ (БДДР)
административни услуги
за периода 01.01 – 31.12.2024 г.**

УВОД

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 БДДР е въведена практика при обслужване на потребители на административни услуги в Деловодство да се предоставя Анкетна карта за проучване мнението на потребителите на административни услуги, предоставяни от Басейнова дирекция „Дунавски район“, 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. Анкетата е анонимна и има за цел да установи качеството на обслужване, предлагано от БДДР, както и необходимостта от подобряване на процеса на предоставяне на информация и услуги.

Анкетата, след попълване, може да бъде пусната и в нарочна кутия, поставена в сградата на БДДР. През 2024 г. няма постъпили в нарочната кутия анкети. Анкетата е публикувана на интернет страницата на БДДР www.bd-dunav.bg с цел улеснение на гражданите за попълване в електронен формат.

През 2024 г. чрез електронна поща няма постъпили попълнени електронно анкети.

Административното обслужване в БДДР е организирано на принципа „едно гише“, чрез работа на принципа „Едно гише“. Приемът на документите се осъществява от 08:30 ч. до 17:30 часа без прекъсване, а в случаите когато пред гишето има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

За постигане на ефективно и ефикасно взаимодействие между администрацията на БДДР и потребителите, са въведени следните методи за обратна връзка:

- Извършване на анкетни проучвания;
- Провеждане на консултации със служителите;

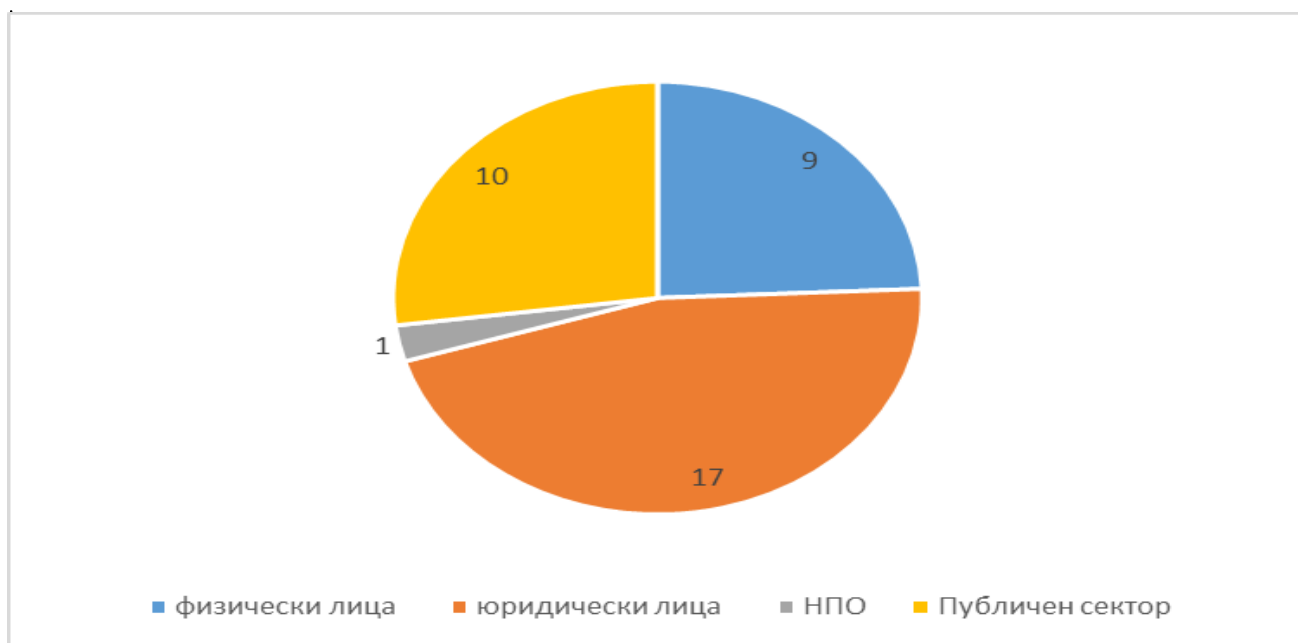


- Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
- Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
- Анализ на медийни публикации;
- Провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи;
- Осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в рамките на работното време на БДДР.

ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В БДДР

Запазва се тенденцията за подаване/искане за предоставяне на услуга по електронна поща или чрез лицензиран пощенски оператор, най-вече куриер. Дунавски район за басейново управление е най-големият като териториален обхват в България, което допълнително допринася за предпочитане за комуникация с БДДР чрез телефон, електронна поща, лицензиран пощенски оператор.

Настоящото проучване е изготвено въз основа на 37 анкети. Разпределението на анкетираните е както следва:



Никой от анкетираните не е посочил, че изпитва затруднение с намирането на интересуващата го информация.

БДДР периодично извършва анализ на наличната информация на интернет страницата на дирекцията, актуализира се при необходимост. Периодично се прави анализ на изнесената на информационните табла информация, образци на заявления и при необходимост – се допълва или актуализира.

През 2024 г. интернет страницата на БДДР продължи да е основен инструмент за информиране на обществеността за дейностите по управление на водите и възможност за директна обратна връзка. Всички документи, свързани с актуализация на ПУРБ и ПУРН, в това число и тези за обществен достъп, се публикуват на интернет страницата на БДДР. И през изминалата година се запази тенденцията чрез интернет страницата на дирекцията основно да

се предоставя информация за образци на заявления за документи за административни услуги, като се отбелязва особен интерес към тези за регистрация на кладенци за задоволяване на собствени потребности на гражданите. Интернет страницата на БДДР остава като основен източник на информация. През 2024 са регистрирани – 68 428 броя посещения/сесии на интернет страницата на БДДР, което е с над 10 000 в сравнение с предходен период, от които - уникални потребители – 36 452 броя, над 5 000 в сравнение с предходен период. Регистрирани са 34 598 броя нови потребители на интернет страницата на дирекцията, което е над 10 000 в сравнение с предходна година.

През периода са получени над 100 броя запитвания чрез формата за обратна връзка на интернет страницата, като своевременно е отговорено на поставеното запитване или са предприети необходимите действия, в случай на подаване на сигнал.

Заклучение

Анализът на получените анкети потвърждава горепосоченото твърдение – над 50% от анкетираните потребители са посочили, че получават информация от интернет страницата на БДДР,

- Сред анкетираните няма недоволен от пълнотата и достъпността на информацията.
- Само 1 от анкетираните е посочил, че не е спазен срок за предоставяне на административна услуга, като същата е регистрация на съоръжение за собствени потребности на гражданите. В БДДР продължават да постъпват огромно количество такива заявления, които все още се обработват, поради което е отчетено забавянето.
- Любезното отношение на служителите и Качество на предоставената информация - яснота, точност, пълнота са най-честият отговор сред анкетираните на въпроса за аспекта на предоставените услуги, следвани от компетентно отношение на служителите. На този въпрос има посочени и повече от един отговори от някои анкетираните.

От анализа на попълнените 37 броя анкетни карти се установява следното:

- Информация за дейността на БДДР се получава най-вече от интернет страницата на дирекцията, чрез електронна поща и чрез директен контакт със служителите, ангажирани с административното обслужване.
- Анкетираните са удовлетворени от качеството на предоставяните услуги.

