



**Годишен доклад за проучване нагласите
на потребителите на предоставяните
от Басейнова дирекция „Дунавски район“ (БДДР)
административни услуги за периода 01.01 – 31.12.2025 г.**

Настоящият доклад е изготвен на основание чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО) и Вътрешните правила за организация на административното обслужване в БДДР.

Административното обслужване е съществена част от дейността БДДР и постигането на цялостна и устойчива потребителска удовлетвореност е важна цел за утвърждаване на администрацията като модерна и ефективна, в услуга на обществото. БДДР поддържа постоянен, открит и конструктивен диалог с потребителите на административни услуги. Целта е да се установи какво е качеството на предоставяното административно обслужване, като се осигурява обратна връзка, анализират се получените резултати и предложат възможности за подобряване на административното обслужване.

Докладът включва информация за цялостния процес по организация, изпълнение и отчитане на дейностите, свързани с получаване на обратна връзка и изследване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от БДДР и при спазване на изискванията на Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите.

В него се анализират резултатите от проведените проучвания за нагласите на потребителите на административни услуги, относно качеството на административното обслужване, чрез въведените методи за обратна връзка. Въз основа на получените резултати и направения анализ са формулирани препоръки за подобряване и усъвършенстване на качеството на административното обслужване в дирекцията.

Главната цел на проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги е повишаване качеството на административното обслужване, с насоченост към всички потребители. В този процес се спазват изискванията, предвидени в НАО и подробно описани в Харта на клиента, публикувана на интернет страницата на БДДР.

Обща информация относно Административното обслужване в БДДР

Административното обслужване в БДДР е организирано на принципа „едно гише“. Приемът на документите се осъществява от 09:00 ч. до 17:30 часа без прекъсване, а в случаи, че 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. В администрацията се спазват задължителните стандарти за качество на административното обслужване.



Проучване и измерване на удовлетвореността, методи за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

Проучването на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване е извършено, като са спазени изискванията към прилагането на методите за обратна връзка, предвидени в Наредбата за административното обслужване. Проучването е проведено в периода 01.01.2025 г. – 31.12.2025 г. и е извършено на основание чл. 24, ал. 5 от НАО. За постигане на ефективно и ефикасно взаимодействие между администрацията на БДДР и потребителите, са използване следните методи за обратна връзка:

1. Извършване на анкетни проучвания;
2. Провеждане на консултации със служителите;
3. Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. Анализ на медийни публикации;
6. Провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи;
7. Осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в рамките на работното време на дирекцията;
8. Осигуряване на приемно време за граждани и организации.

През 2025 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 запазва тенденцията за най-голям 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 2025 са регистрирани – 87 280 (68 428 за 2024 г.), от които - уникални потребители – 43 162 броя (през 2024 г. - 36 452 броя). Регистрирани са 41 673 (през 2024 г. - 34 598) броя нови потребители на интернет страницата на дирекцията.

Резултати от събраната информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги

През 2025 година потребителите на административни услуги са попълнили 23 броя анкетни карти. Няма попълнени анкетни карти с негативни коментари и преобладаващата част от оценките са добри, като има посочени конкретни препоръки за подобряване предоставянето на административни услуги. Данните от попълнените анкетни карти през 2025 г. са както следва:

1. В какво качеството ползвате административните услуги

Физическо лице -7

Юридическо лице - 8

НПО - 2

2. Лесно ли открихте информация за интересуващата Ви административна услуга?

Да - 22

Не - 1

3. Откъде получихте информация за административните услуги?

От нормативни документи - 1

От разговор с наш служител на „Зелен телефон“ - 1

От нашата интернет страница - 11

От фронт офиса „На едно гише“ – 10

От консултант - 0

4. Необходимата Ви информация достъпна и пълна ли е?

Да – 22

Не - 23

Ако сте отговорили с „НЕ”, моля да посочите какво бихме могли да подобрим с цел предоставяната информация да стане по-достъпна и пълна за Вас:

Да има примерни попълнени образци, за да се знае какво трябва да се попълва в заявленията

5. Спазват ли се законовите срокове за предоставянето на заявената от Вас услуга?

Да - 21

Не - 2

Ако сте отговорили с „НЕ”, моля да посочите кога и по повод на коя административна услуга не са спазени сроковете:

Регистрация на кладенец за собствени потребности на гражданите.

6. Кой аспект на нашите услуги не Ви удовлетворява

Некомпетентни служители - 0

Нелюбезни служители - 0

Качеството на предоставяната информация – яснота, точност, пълнота – 0

Просрочена преписка - 0

Друго. – 3

Моля опишете:

Сроковете в администрацията вероятно се пресрочват поради липсата на достатъчно хора за подобна работа. Редно е да се помисли за увеличаване на хората, ангажирани с издаване на разрешителни по Закона за водите.

7. Кой аспект на нашите услуги Ви удовлетворява:

Любезно отношение на служителите - 13

Компетентно отношение на служителите - 21

Предоставяне на услугите в срок - 5

Качеството на предоставяната информация – яснота, точност, пълнота - 23

Друго - 0

8, Каква е общата Ви оценка за предоставените административни услуги?

Неприемлива - 0

Посредствена - 0

Удовлетворителна - 10

Напълно съм доволен - 13