



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
МИНИСТЕРСТВО НА ОКОЛНАТА СРЕДА И ВОДИТЕ
БАСЕЙНОВА ДИРЕКЦИЯ „ИЗТОЧНОБЕЛОМОРСКИ РАЙОН“

**Годишен доклад за проучване нагласите на потребителите
за предоставяните от Басейнова дирекция „Източноевропейски район“ (БД ИБР),
административни услуги
за периода 01.01.2022 – 31.12.2022**

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 БД ИБР е въведена практика при обслужване на потребители на административни услуги, в Едно гише/Деловодство да се предоставя Анкетна карта за проучване мнението на потребителите, относно удовлетвореността им (картата е 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. 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.

През 2022 г. има постъпила един брой анкетна карта и 1 бр. мнение. От тях не може да се направи оценка на удовлетвореността на потребителите.

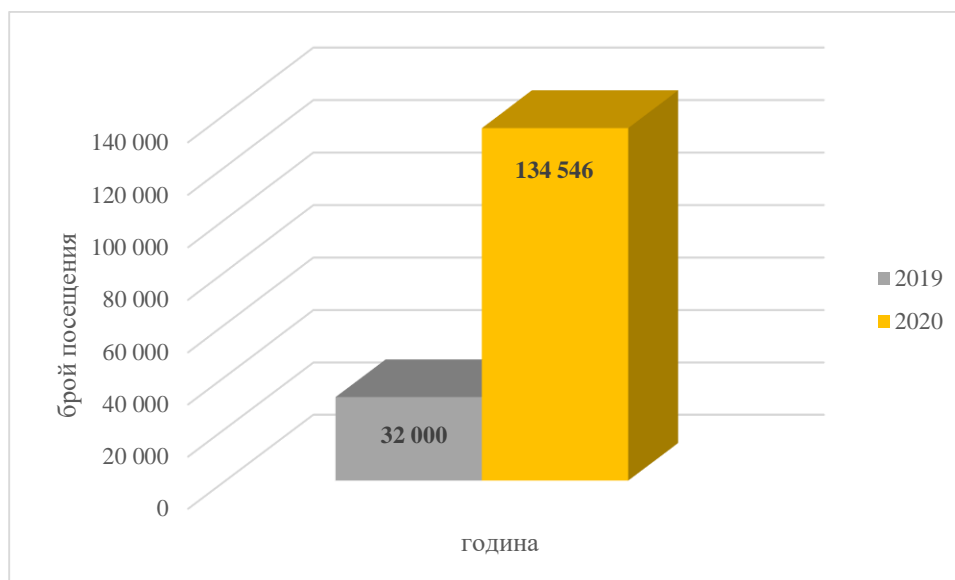
БД ИБР ще предприеме действия за подобряване на административното обслужване при спазване на изискванията на НАО е Хартата на клиента, публикувана на интернет страницата на БД ИБР.

Анкетата 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.

За изминалата година, БД ИБР не разполага с анкетни карти, въз основа на които да направи анализ на измерването удовлетвореността на потребителите на административните услуги.

БД ИБР Пловдив поддържа актуална информация на своята страница, относно образци на заявления за документи по предоставяните административни услуги. Това се оказва особено важно по време на продължителната пандемия от COVID-19, което 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.

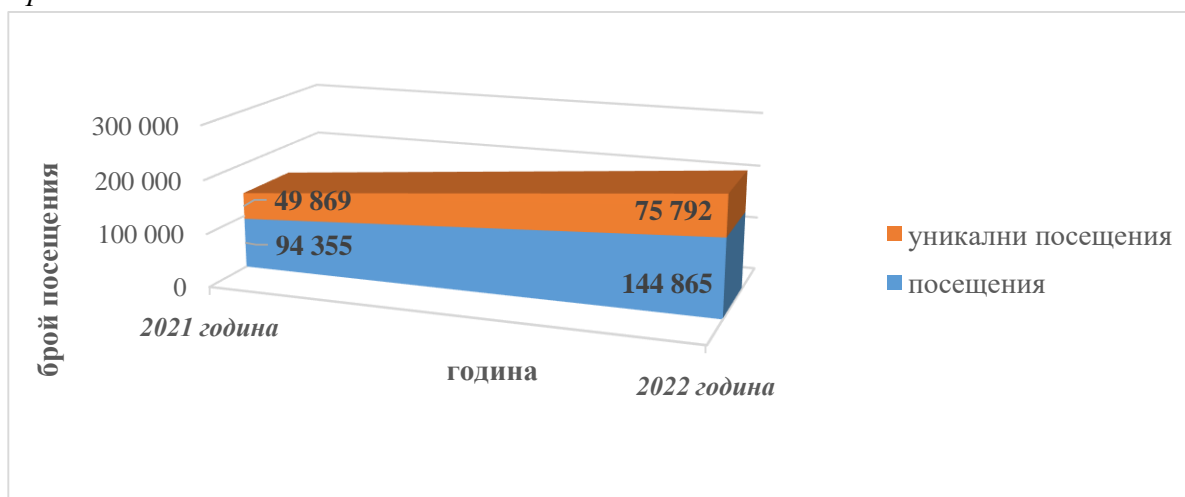
Графика 1



Тенденцията за повишения интерес към публикуваната информация на интернет страницата на БД ИБР се запази и през изминалата 2022 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 2022 г.

Сравнителния анализ за последните две години показва почти двойно увеличение на посещенията.

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.