

# ГОДИШЕН ДОКЛАД

За резултатите от проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от РДПБЗН-Перник през 2019 г.

Административното обслужване в РДПБЗН-Перник се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Наредбата за административното обслужване (обн. В ДВ бр.78 от 2006 г., посл. Изм. Доп. ДВ бр.61 от 28.07.2017 г.) и в Административно процесуалния кодекс (АПК), както и при гарантиране на:

1. Равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;
2. Различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях;
3. Любезно, вежливо, отзивчиво и коректно отношение;
4. Надеждна обратна връзка;
5. Качество на предоставяните услуги, съгласно утвърдената харта на клиента

Административното обслужване през изтеклия период на 2019 г. се осъществи при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване, съгласно утвърдените правила със заповед с № 1167з-19-19.01.2018 г. на директора на РДПБЗН-Перник, както следва:

1. При изпълнение на служебните си задължения и при водене на телефонни разговори всеки служител от РДПБЗН е длъжен да се представи с имената си, длъжността и звеното, към което принадлежи;
2. В служебните помещения, където се осъществява административно обслужване, се осигуряват места за сядане, за попълване на документи и за получаване на необходимата информация;
3. Времето за обработване на документи в “Информационно-аналитична дейност и административно обслужване” е не повече от 20 минути.

В РДПБЗН - Перник се спазват изискванията на одобрена Харта на клиента, която е публикувана на интернет страницата на ОДМВР-Перник и нейни екземпляри са поставени на видни места във всички РСБЗН и РДПБЗН-Перник за публична информация.

Относно измерването на удовлетвореността на потребителите на административните услуги бяха използвани различни средства за събиране на информация за обратна връзка, като оставените на видни места пощенски кутии за предложения и сигнали за служителите, обслужващи гражданите, анкетни карти за оценка на обслужващия служител по пет степенна скала и изразяване на мнения, предложения или забележки. През изтеклия период на 2019 г. бяха попълнени и пуснати в кутиите на РДПБЗН за впечатления, наблюдения и предложения общо 12 броя анкетни карти. От тях потребителите са поставили 11 броя оценка „отлично“, и 1 брой „добро“, като няма лошо изразено мнение към служителите на РДПБЗН, които са ги обслужили.

От направеното проучване на потребителите на административни услуги за периода през 2019 г. което е напълно на доброволен принцип е видно, че в РДПБЗН-Перник е създадена необходимата организация за качествено и коректно административно обслужване на граждани. През 2020 г. РДПБЗН-Перник отново ще продължи да работи така в това направление, като ще търси постоянно открити контакти и диалог с потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса, обществеността за по-добро обслужване и решаване на проблеми от компетентността на дирекцията.