

## ГОДИШЕН ДОКЛАД

### за оценка на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване през 2020 г.

Настоящото проучване цели да покаже мнението на гражданите относно административното обслужване в БИМ. Проучването е проведено чрез попълване на анкетни карти от потребителите на услуги на института през цялата 2020 г., като анкетните проучвания през не леката година, предвид извънредното положение в страната и Европа (COVID-19), са значително по-малко на брой.

Получени са 148 бр. анкетни карти, като следва:

- ✓ 114 бр. - попълнени на място в сградите на БИМ (София и страната);
- ✓ 34 бр. – по електронната поща.

Средствата за обратна връзка се използват за проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги, като целта е:

- ✓ подобряване достъпа до административните услуги и повишаване качеството им;
- ✓ улесняване гражданите и юридическите лица при получаването на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентираният срок;
- ✓ предоставяне на заинтересованите лица професионална консултация за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга;
- ✓ надеждна обратна връзка от клиента и извличане на поука от направените коментари;
- ✓ повишаване качеството на крайния продукт при различните административни услуги;
- ✓ извършване, измерване и публикуване оценките за удовлетвореност на клиентите.

Съгласно чл. 24, ал. 5 от Наредбата за административното обслужване проучването и измерването на удовлетвореността се извършва през цялата година.

Проучването е насочено към всички потребители на услуги в БИМ и е на доброволен принцип за участие.

Потребителите на административни услуги имат свободен достъп до анкетната карта. Тя е достъпна на местата където се извършва административното обслужване и на интернет страницата на БИМ.

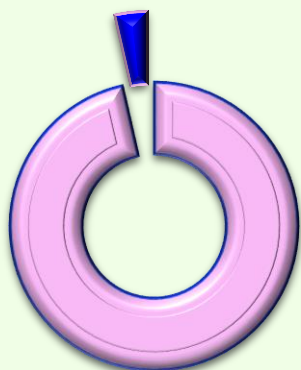
БИМ използва и други средства за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

- ✓ пощенски кутии за сигнали - за периода от 01.01.2020 г. до 31.12.2020 г. Не са постъпили сигнали за корупция сред служителите в администрацията;
- ✓ сигнали, жалби, предложения и мнения, подадени по поща, факс, електронна поща или лично.

Главната цел на проучването и измерването на удовлетвореността е повишаване качеството на административното обслужване извършвано от БИМ.

От извършения анализ на постъпилите анкетни карти в БИМ през 2020 г. (148 бр.), резултатите са представени в следните графики:

**Досега използвали ли сте услугите на администрацията на БИМ?**



96% Да

4% Не

**Намирате ли лесно необходимата Ви информация за административните услуги на интернет страницата на БИМ?**

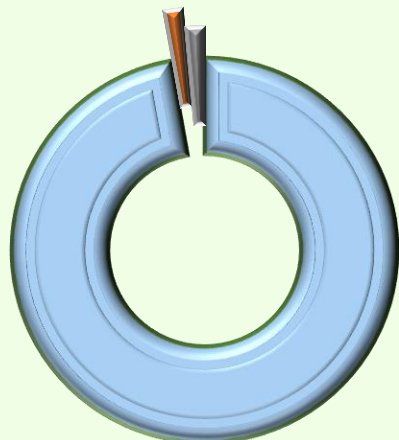


94% Да

5% Не

1% Затруднявам се

**Информацията на таблото в приемната на БИМ е достъпна, ичерпателна и разбираема:**

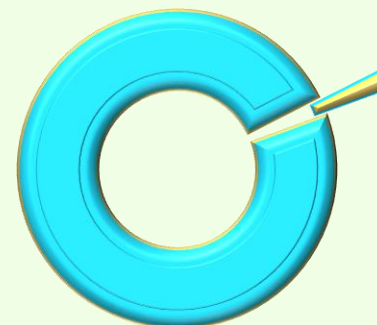


97% Да

1% Не

2% Не мога да преценя

**Осигурена ли е според Вас конфиденциалността на информацията?**



98% Да, определено

2% Не съвсем

0% Не

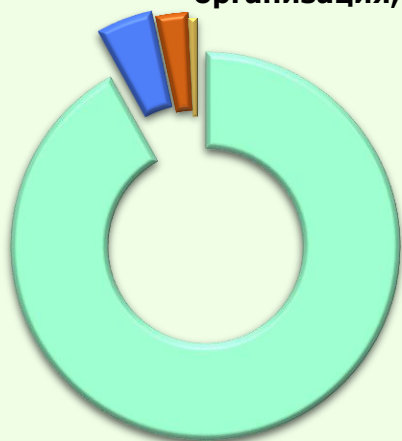
0% Липсва

**Изпълняват ли се постигнатите с Вас договорености?**



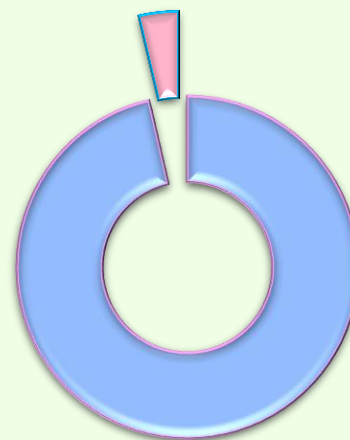
- 77% ■ Много добре
- 21% ■ Добре
- 2% ■ Задоволителен
- 0% ■ Незадоволителен

**Ако този вид услуги се предлагат от друга организация, бихте ли я предпочели вместо БИМ?**



- 92% ■ Не
- 5% ■ По-скоро не
- 3% ■ Не мога да преценя
- 0% ■ Да, поради по-бързо обслужване

**Смятате ли, че БИМ разполага с компетентен персонал?**



- 96% ■ Да
- 4% ■ Не

### Как оценявате компетентността на служителите?



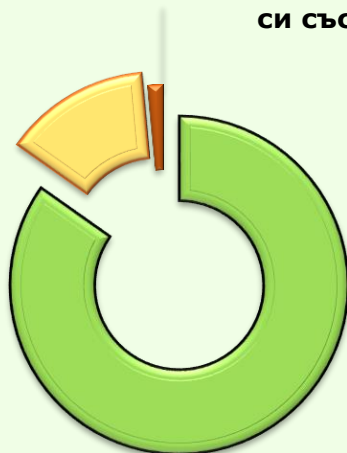
- 95% ■ Много добра
- 4% ■ Добра
- 1% ■ Задоволителна
- 0% ■ Ниска

### Имате ли доверие в достоверността и точността на получените резултати от извършената услуга?



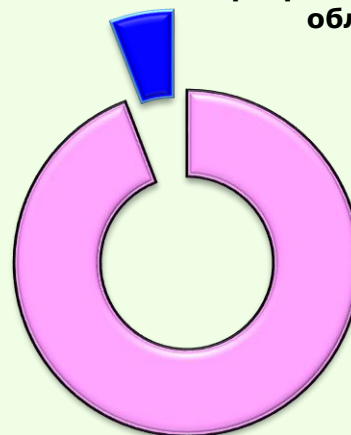
- 79% ■ Да, напълно
- 20% ■ Като цяло да
- 1% ■ Не съвсем
- 0% ■ Не

### Как оценявате като цяло взаимоотношенията си със служителите от БИМ?



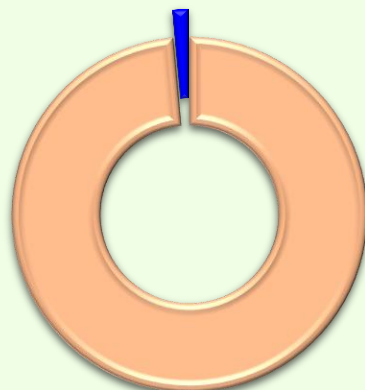
- 85% ■ Много добре
- 14% ■ Добре
- 1% ■ Задоволително
- 0% ■ Ниско

### Бихте ли се обърнали към БИМ за консултации и разрешаване на специфични задачи в областта на метрологията?



- 94% ■ Да, определено
- 0% ■ Не мога да преценя
- 0% ■ Не
- 6% ■ Не зная за тази възможност

Ако въпросът не е бил от компетенциите на служителите в звеното за административно обслужване, бяхте ли насочени към съответния експерт в БИМ?



99% Да

1% Не

Съответства ли според Вас качеството на предлаганата услуга на цената?



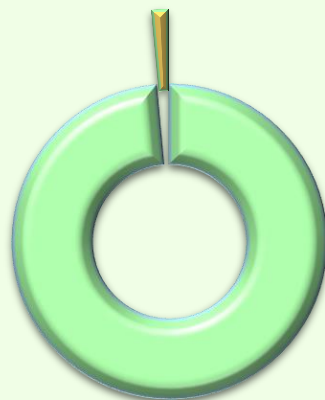
85% Напълно

1% Цената е по-висока от качеството

3% Качеството е по-високо от цената

1% Не мога да преценя

Получихте ли услугата, която очаквахте?



99% Да, определено

1% По-скоро да

0% По-скоро не

0% Не

**Вашите препоръки** - ако имате бележки, бихте ли посочили конкретно – обстоятелство, звено, име и т. н.:

1. нямам забележки, напълно съм удовлетворен от взаимната работа със експертите в БИМ;
2. няма комуникация между експертите отдел ФСД;
3. да се осигури парко-място за клиентите на БИМ;
4. намаляване на броя на документите и съкращаване на времето за проверка;
5. винаги да бъдат така отзивчиви и компетентни, висок професионализъм.

**От изложеното до тук може да се направят следните изводи:**

1. Факт е, че малка част от потребителите на административни услуги проявяват активност да дават оценка на обслужването, ако изрично не са помолени за това, въпреки че, достъпа до средствата за обратна връзка е свободен;

2. Активността на потребителите на административни услуги в електронните средства за обратна връзка също е ниска.

3. През 2020 г. продължава тенденцията потребителите да предпочитат прекия контакт за достъп до услугите.

4. Никой от потребителите не е предлагал финансови или материални облаги на служители във връзка с административното обслужване.

През 2020 г. БИМ ще продължи да търси активно мнението на потребителите на административни услуги и да се съобразява с техните предложения, с цел подобряване нивото на обслужване. Няма да приключи и поддържането на открит диалог с потребителите въпреки извънредната ситуация с COVID 19 (при стриктно запазване на разпоредбите на МЗ), с цел подобряване и усъвършенстване на административното обслужване и повишаване удовлетвореността на потребителите. Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса, ще бъдат уведомявани за предприетите действия и за резултатите от тях.

БИМ е една от първите организации, които се включват в проекта на Института по публична администрация (ИПА) за пилотно въвеждане на Европейския модел за качество в публичната администрация CAF (Обща рамка за оценка).

Като цяло начинът на прилагане на модела в БИМ е извършен съобразно насоките и препоръките на Наръчника по CAF, които са базирани на практическия опит за внедряване на модела в множество публични организации в света.