

## ГОДИШЕН ДОКЛАД

### за оценка на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване през 2019г.

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 2019 г. Попълнени са общо 298 бр., като 127 бр. анкетни карти са попълнени на място и по електронна поща в сградата на БИМ в гр. София и 151 на място в сградите на БИМ в страната.

Измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги се ръководи от следните цели:

- ✓ 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 регламентирани срокове;
- ✓ 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.

Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги. е насочено към всички потребители на услуги в БИМ и е на доброволен принцип за участие.

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

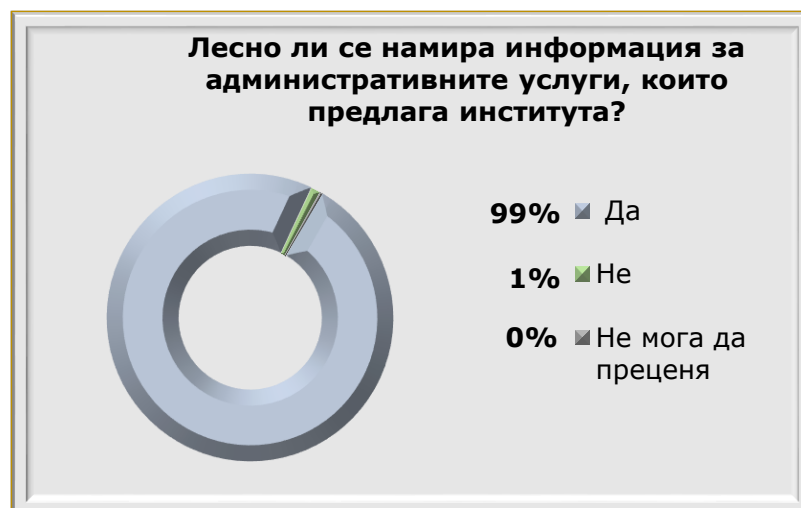
1. Пощенски кутии за сигнали - за периода 01.01.2019г.–31.12.2019г. не са констатирани постъпили сигнали за корупция сред служителите в администрацията;
2. Анкетна карта, до която потребителите на административни услуги имат свободен достъп на местата където се извършва административното обслужване и на интернет страницата на администрацията;
3. 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.

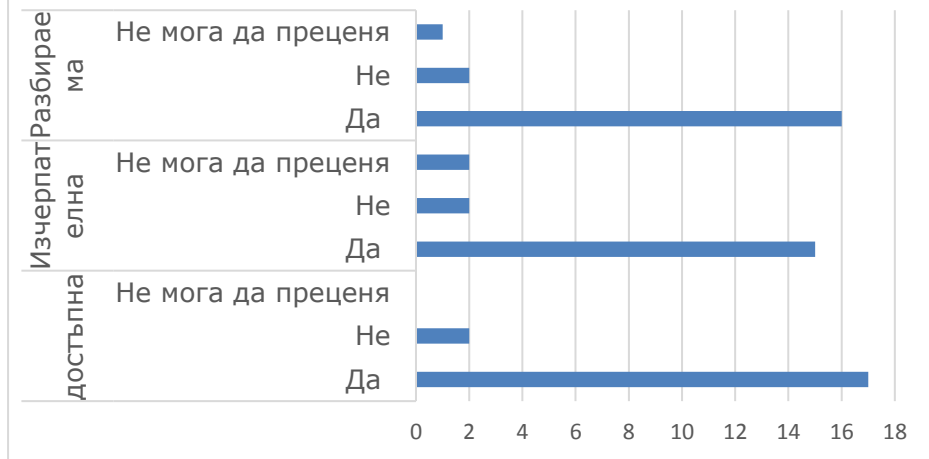
През периода 01.01.2019г. - 31.12.2019г. потребителите на административни услуги, са осъществили обратна връзка относно административното обслужване единствено чрез анкетната карта:

- попълнени на място в сградите на БИМ - 264 бр. анкетни карти;
- получени по електронна поща – 34 бр.

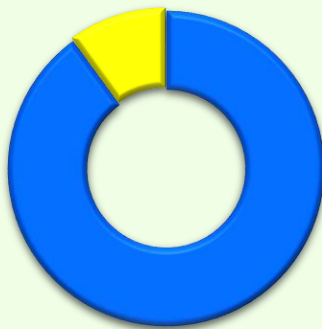
От извършеният анализ на попълнените анкетни карти, резултатите са представени на следните графики:



**Информацията на таблото в приемната на  
Български институт по метрология е :**



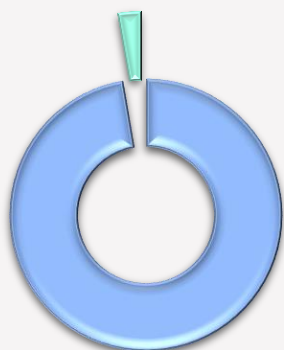
**Ако въпросът не е бил от компетенциите  
на служителите в звеното за  
административно обслужване, бяхте ли  
насочени към съответния експерт в БИМ  
или компетентната институция?**



**90%** ■ Да

**10%** ■ Не

**Спазват ли се законните срокове за извършване на административна услуга?**

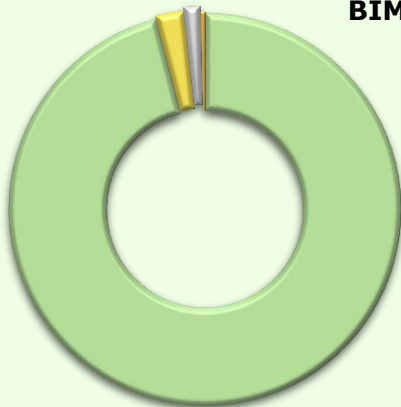


97% ■ Да

0% ■ Не

3% ■ Не мога да преценя

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



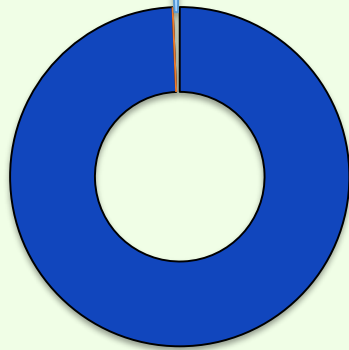
96% ■ Не

3% ■ По-скоро не

1% ■ Не мога да преценя

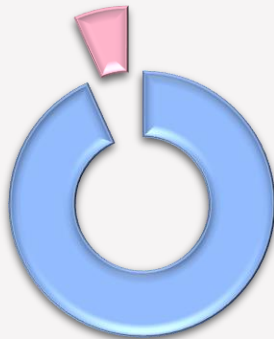
0% ■ Да, поради по-бързо обслужване

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



- 99% ■ Да, определено
- 0% ■ Не мога да преценя
- 1% ■ Не
- 0% ■ Не зная за тази възможност

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



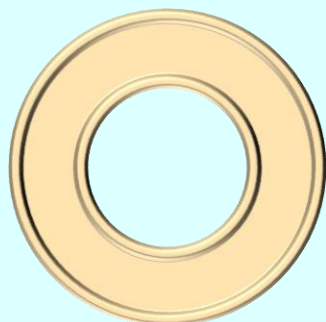
- 93% ■ Да
- 7% ■ Не

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



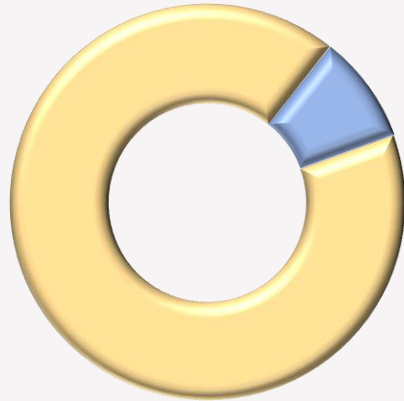
- 0% ■ ниско
- 1% ■ задоволително
- 8% ■ добре
- 91% ■ много добре

**Доволни ли сте от обслужването?**



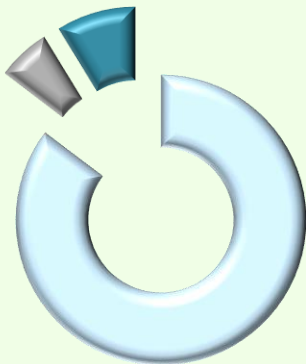
- 100% ■ да
- не

**Достатъчна ли Ви е наличната информация,  
която предоставя сайта?**



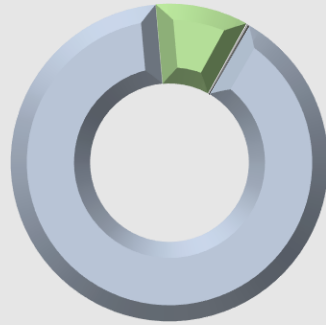
91% ■ Да  
9% ■ Не съвсем  
0% ■ Не  
0% ■ Липсва

**Съответства ли според Вас качеството на  
предлаганата услуга на цената?**



85% ■ Напълно  
0% ■ Цената е по-висока от качеството  
6% ■ Качеството е по-високо от цената  
9% ■ Не мога да преценя

## Имате ли доверие в резултатите от извършената услуга?



90% ■ Да, напълно  
 10% ■ Като цяло да  
 0% ■ Не съвсем  
 0% ■ Не

### Препоръки/мнения от клиентите в попълнените анкетни карти

<b>Ст. Загора</b>	1. Да продължават все така.
	2. Да се осигури парко-място.
<b>Плевен</b>	1. Винаги да бъдат така отзивчиви и компетентни. Висок професионализъм.
	2. За повече персонал.
	3. Осъвременяването на офис техниката, ще ускори процеса "приемо-предаване на електромерите".
	4. Назначаване на допълнителен служител и осигуряване на софтуер за четене на енергонезависимата памет на електромерите.
<b>Ловеч</b>	1. Все така отзивчиви!
	2. Да продължават все така.
	3. Бъдете все така бързи, точни и акуратни професионалисти!
	4. Дано и за напред са така отзивчиви.
<b>Благоевград</b>	1. Намаляване на броя на документите и съкращаване на времето за проверка.



**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. Продължава тенденцията и през 2019г. потребителите да предпочитат прекия контакт за достъп до услугите.

През 2020г. 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.