

ДОКЛАД
за разглеждане на информацията, получена чрез средствата за осъществяване
на обратна връзка с потребителите
на Центъра на промишлеността на Република България Москва
за 2019 г.

Центърът на промишлеността на Република България в Москва е юридическо лице, второстепенен разпоредител с бюджет по бюджета на Министерството на икономиката. Центърът на промишлеността на Република България в Москва не предоставя административни услуги, освен удостоверения УП2 и УП3 и не събира такси за предоставените услуги.

В административния регистър Центърът на промишлеността на Република България в Москва е вписан като структура, но не е вписан в регистъра за услуги на всички администрации, които издават УП2 и УП3.

Центърът на промишлеността на Република България в Москва разполага с описаните в чл. 7 от Вътрешните правила за проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите (Правила) видове средства за осъществяване на обратна връзка с гражданите.

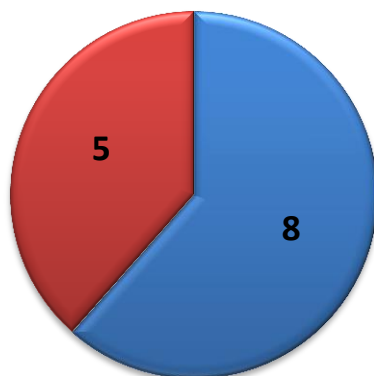
Настоящото проучване цели да покаже мнението на гражданите относно административното обслужване в Центъра на промишлеността на Република България в Москва.

Проучването е проведено чрез попълване на анкетни карти през 2019 г.

Получени са 13 броя анкетни карти, като 8 бр. са подадени чрез електронната поща на Центъра на промишлеността на Република България в Москва - e-mail: info@cprb.ru, а 5 бр. са получени в деловодството – офис № 137.

Постъпили мнения, предложения, полезна информация, оплаквания, похвали относно дейността на Центъра по извършване на административни услуги, заявени или ползвани от граждани и организации:

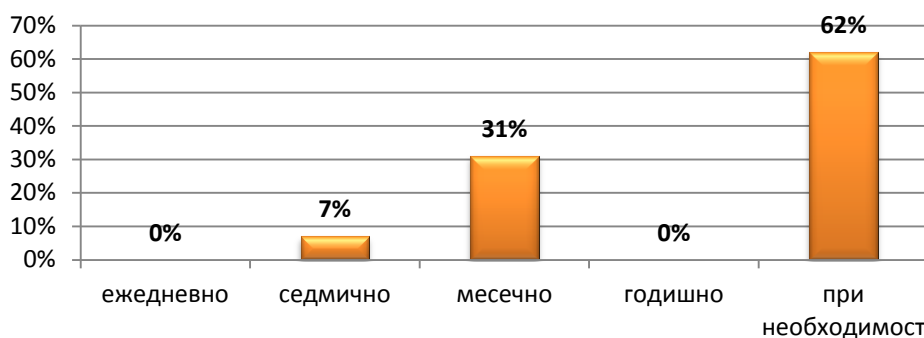
- в пощенската кутия за подаване на мнения, предложения, полезна информация, оплаквания, похвали – 0 бр.
- интернет форма за похвала, оплакване или предложение – 0 бр.
- на електронната поща e-mail: info@cprb.ru – 8 бр. анкети
- чрез анкетна карта – 5 бр.
- по телефони: +7 495 726 58 00; 02 873 55 58 – 0 бр.



■ на електронна поща ■ чрез анкетна карта

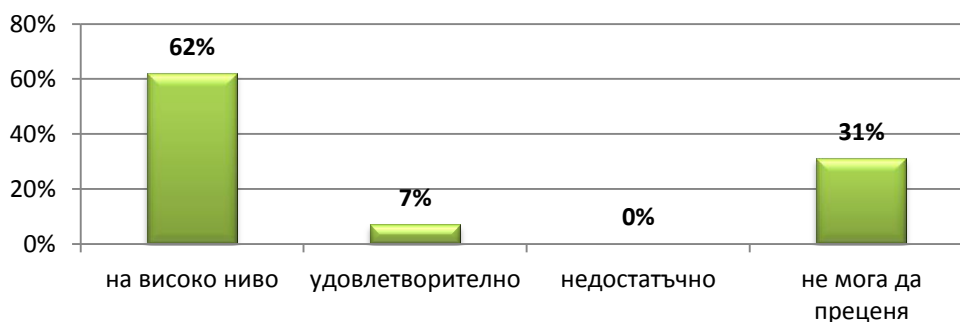
От получените 13 бр. анкети 8 бр. са запълнени от представители на юридически лица, а 5 бр. са запълнени от физически лица.

8 от анкетираните заявяват услуги при необходимост, 4 – ежемесечно, а 1 – седмично.



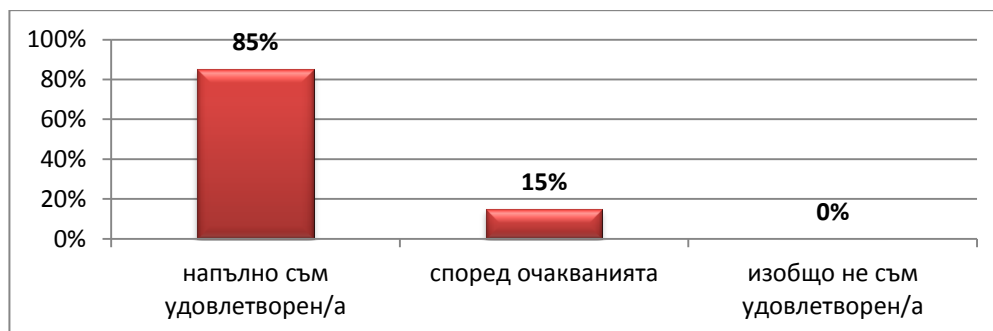
В 12 (92%) от подадените анкети потребителите на административни услуги са определили, че процедурите за предоставяне на услуги са описани разбираемо, изпълнението на услугите е в нормативно определения срок, качеството на обслужване, работата и компетентността на служителите са оценени като отлични, ако е била необходима допълнителна информация е получавана своевременно. В една от анкетите заявената административна услуга е получена извън нормативно определения срок, качеството на обслужване, работата и компетентността на служителите са оценени като удовлетворителни.

Пълнотата, точността и своевременното публикуване на информация на интернет страницата на Центъра на промишлеността на Република България в Москва е оценена от 8 потребителя на високо ниво, от 1 потребител – удовлетворително ниво и 4 потребителя – «не мога да преценя».



Нито един потребител не е бил свидетел на корупционна проява от страна на служител от администрацията на Центъра на промишлеността на Република България в Москва.

На въпроса «Как бихте оценили удовлетвореността си от предоставянето на административни услуги» 11 (85%) от анкетираните са напълно удовлетворени, а 2 (15%) са дали оценка «според очакванията».



От измерването на удовлетвореността на потребителите могат да се направят изводи, че административното обслужване в Центъра на промишлеността на Република България в Москва се определя положително. Потребителите на услуги оценяват високо професионалната квалификация и качеството на изпълнението на преките задължения на служителите от администрацията и определят предоставената им информация като разбираема и изчерпателна.