

**ДОКЛАД**  
**за разглеждане на информацията, получена чрез средствата за осъществяване**  
**на обратна връзка с потребителите**  
**на Центъра на промишлеността на Република България Москва**  
**за 2020 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 2020 г.

Получени са 16 броя анкетни карти, подадени чрез електронната поща на Центъра на промишлеността на Република България в Москва - e-mail: [a.gocheva@cprb.ru](mailto:a.gocheva@cprb.ru) и [info@cprb.ru](mailto:info@cprb.ru). Постъпили мнения, предложения, полезна информация, оплаквания, похвали относно дейността на Центъра по извършване на административни услуги, заявени или ползвани от граждани и организации:

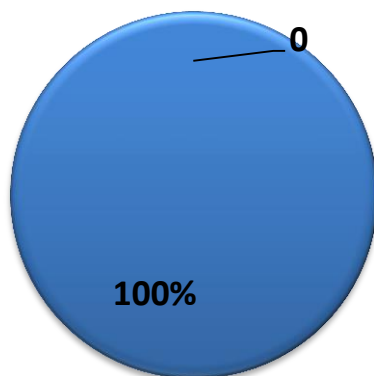
- в пощенската кутия за подаване на мнения, предложения, полезна информация, оплаквания, похвали – 0 бр.

- интернет форма за похвала, оплакване или предложение – 0 бр.

- на електронната поща e-mail: [a.gocheva@cprb.ru](mailto:a.gocheva@cprb.ru) и [info@cprb.ru](mailto:info@cprb.ru) – 16 бр. анкети

- чрез анкетна карта в деловодството – 0 бр.

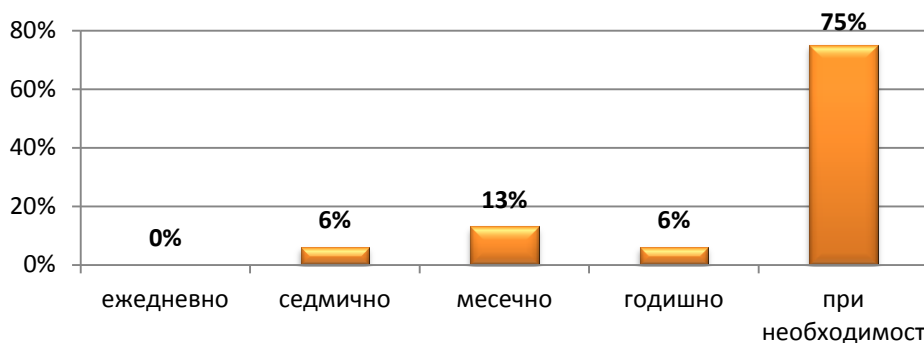
- по телефони: +7 495 726 58 00; 02 873 55 58 – 0 бр.



■ на електронна поща      ■ чрез анкетна карта

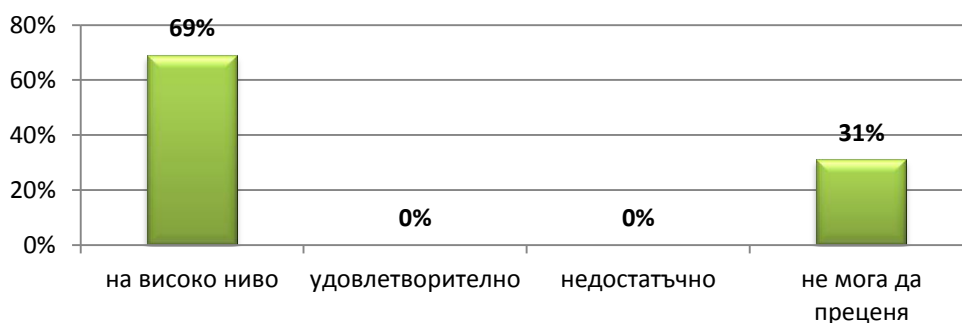
От получените 16 бр. анкети 5 бр. са запълнени от представители на юридически лица, а 11 бр. са запълнени от физически лица.

12 (75%) от анкетираните заявяват услуги при необходимост, 1 (6%) – годишно, 2 (13%) – ежемесечно, а 1 (6%) – седмично.



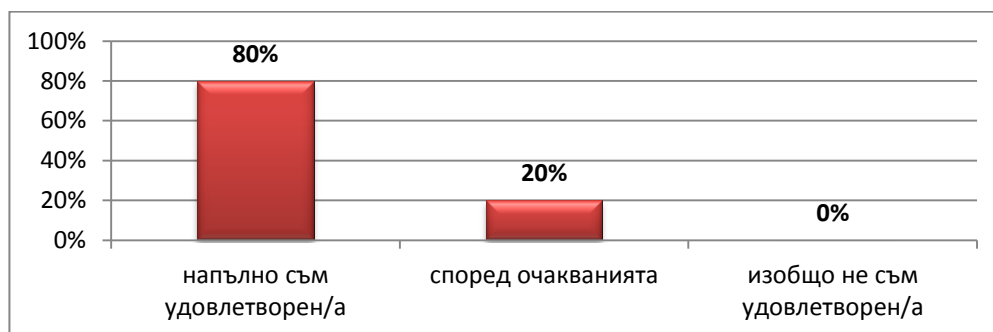
В 16 (100%) от подадените анкети потребителите на административни услуги са определили, че процедурите за предоставяне на услуги са описани разбираемо и изпълнението на услугите е в нормативно определена срок. Качеството на обслужване в 94% от подадените анкети е оценено като отлично, а в 6% - като удовлетворително. Работата и компетентността на служителите са оценени като отлични в 88 % от анкетите, в 6% - като удовлетворителни и в 6% - «не мога да преценя». Ако е била необходима допълнителна информация е получавана своевременно.

Пълнотата, точността и своевременното публикуване на информация на интернет страницата на Центъра на промишлеността на Република България в Москва е оценена от 11 (69 %) потребителя на високо ниво и от 5 (31%) 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» 12 (80%) от анкетираните са напълно удовлетворени, 3 (20%) са дали оценка «според очакванията», 1 – изобщо не е удовлетворен. Далият отговор «изобщо не съм удовлетворен» в пояснение е написал, във връзка с какво не е удовлетворен, откъдето е видно, че отговорът не се отнася до предоставяне на административни услуги.



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.