



С Ъ О Б Щ Е Н И Е

Уважаеми потребители, в периода от 27.10.2025 г. до 28.10.2025 г., в Държавна агенция „Държавен резерв и военновременни запаси“ беше проведено наблюдение за измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги от организацията на административното обслужване чрез метода „таен клиент“.

Наблюдението беше извършено на основание чл. 24 от Наредбата за административното обслужване, във връзка с Вътрешните правила за организация на административното обслужване в ДА ДРВВЗ и в съответствие с разработената от Института по публична администрация „Методология за провеждане на наблюдението по метода „таен клиент“.

В Сценария за провеждане на наблюдението в ДА ДРВВЗ по метода „таен клиент“, утвърден от главния секретар на Агенцията, беше включен въпросник с акцент - общи стандарти за качество на административното обслужване, извършвано по телефон и въпроси за административна услуга „1281 Издаване на разрешение за поддържане на количества запаси за извънредни ситуации чрез замяна от вид във вид“, явяваща се специфична услуга за Агенцията.

Наблюдението включваше: проверка на информираността и подготвеността на служителите, пряко ангажирани с предоставянето на административни услуги в Агенцията; проверка за спазване на стандартите за комуникация с потребителите по телефон; спазване на стандарт за непрекъснат режим на работа в обявеното работно време и др.

Оценката от проведеното наблюдение по метода „таен клиент“ е много добра.

Направени са предложения и са предприети действия за оптимизиране на административното обслужване, проведени са онлайн среща и инструктажи .