



С Ъ О Б Щ Е Н И Е

Уважаеми потребители, в периода от 14.08.2023 г. до 15.09.2023 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 (ВПОАО) 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 акценти общи стандарти за качество на административното обслужване и въпроси за режим „427 [Заличаване регистрацията на складове за съхраняване на запаси от нефт и нефтопродукти](#)“, явяващ се специфична услуга за Агенцията.

Наблюдението включваше: спазване на правилата за комуникация с потребителите на място в центъра за административно обслужване (ЦАО); спазване на стандарт за непрекъснат режим на работа в обявеното работно време; познаване разпоредбите на Вътрешните правила за организация на административното обслужване в ДА ДРВВЗ, касаещи заявяване на услуги на място в ЦАО на ТД ДР; спазване на изискванията за унифицирана визия на ЦАО на ДА ДРВВЗ.

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

Направени са предложения и са предприети необходимите действия за оптимизиране на административното обслужване.