

**ДЕЙНОСТ НА ЦЕНТРОВЕТЕ ЗА ПОДПОМАГАНЕ
НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ПО ВИД НА ЗАПИТВАНИЯТА**

	Национални центрове		Евростат	
	брой	%	брой	%
Наличност на данни или публикации	4415	78.41	487	49.34
Проверка на данни	196	3.48	159	16.11
Методологически запитвания	435	7.72	137	13.88
Технически запитвания	351	6.23	72	7.30
Други	234	4.16	132	13.37
Общо	5631	100.0	987	100.0

Тримесечните отчети показват, че повечето запитвания на потребителите на европейска статистическа информация са обработени в рамките на препоръчителното време от 24 часа за стандартно запитване и 5 дена за сложно запитване, което изисква сътрудничество с други звена - обикновено статистическите отдели на Евростат. В Евростат се обмислят начини за ускоряване на времето за отговор, като се оптимизират вътрешните връзки между центъра за подпомагане и отделите, предоставящи данните. Необходимо е в случай на по-голямо закъснение екипите да уведомяват потребителите за причините за закъснението и кога ще бъде изпратен отговорът.

Около 95% от получените запитвания са обработени на съответния национален език и много малка част са на чужд език - основно на английски. Въпросите, които постъпват в центъра на Евростат, са предимно на английски език.

За националните центрове обслужването на потребителите по телефона представлява съществена част от тяхната дейност - 41%, докато за Евростат дялът на запитванията по телефона е 18%. Една от причините за тази разлика е, че услугата е нова за Евростат - съществува от 1 юли 2007 г., и не е добре позната. От друга страна, през третото тримесечие на 2008 г. се наблюдава сериозно нарастване (с 47%) на получените по телефона запитвания в сравнение с предходния период.