

Рег. № 764р-610, Екз. № .....

17.01.2024 г.



## ГОДИШЕН ДОКЛАД

за резултатите от проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от СДПБЗН - МВР през 2023 г.

В изпълнение на разпоредбите на Наредбата за административното обслужване, СДПБЗН, в качеството на организация, предоставяща административни услуги, има задължението да осигури различни начини за осъществяване на обратна връзка с потребителите на услугите.

За изпълнение на това задължение, от страна на административния екип на СДПБЗН са осигурени следните начини за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

1. На видно, общодостъпно място, в централното фоайе на СДПБЗН, ул. „Екзарх Йосиф”, № 46 е поставена Кутия за предложения и сигнали (обозначена чрез надписване посредством двуезична табела – на български и на английски език).

2. На разположение на потребителите на административни услуги, в центъра за административно обслужване на СДПБЗН са поставени на видно място анкетни карти. С попълването на анкетната карта е предоставена възможност, на доброволен принцип, потребителите на административни услуги да изразят предложения за подобряване на административното обслужване и същевременно да го оценят по 4 отделни критерия - по отношение на получената точна и разбираема информация за административните услуги и административното обслужване от интернет страницата на МВР, Административния регистър или обявените телефони за връзка, времетраене на обслужването, отношението на служителите към гражданите и степента на удовлетвореност от предоставеното административно обслужване. Оценяването се извършва чрез отмятане на един от предложените отговори: „Да“, „По-скоро да“, „По-скоро не“ и „Не“.

Този начин на изразяване на мнение отнема минимално време на гражданите при отразяване на впечатленията им от начина, по който е извършено административното обслужване.

Предоставена е и възможност върху наличните свободни редове в картата, в свободен текст да споделят своите предложения за подобряване на административното обслужване.

Анкетните карти са напълно анонимни, няма възможност за идентифициране на подателя, освен ако той сам не е посочил самоличността си. До картите е поставена непрозрачна кутия с процеп, в която картата да бъде пусната след попълване от гражданите. Този ред на оценяване на дейността на служителите в административното звено на дирекцията, осъществяващо контакт с потребителите на административни услуги, осигурява свободно, безпристрастно и обективно даване на становище от страна на гражданите и изразяване на

мнения, предложения или забележки. Анкетната карта е публикувана и на електронната страница на СДПБЗН в раздел „Административни услуги“.

3. Създадена е възможност потребителите на административни услуги да внесат сигнал, жалба, мнение, предложение относно административното обслужване – на място в деловодството на СДПБЗН; чрез електронно писмо посредством посочения официален e-mail адрес за кореспонденция с дирекцията – fire-sdpbzn@mvr.bg, чрез обаждане на посочените телефони за връзка, указани на информационния сайт и чрез системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ).

4. На видно място в помещението за потребители на административни услуги, както и на информационния сайт на СДПБЗН е обявено приемно време на директора и зам.-директора на СДПБЗН (веднъж седмично, с посочен телефон за записване), в рамките на което гражданите също имат възможността да отразят забележките си по отношение работата на звеното за административно обслужване.

Всички изброени начини за обратна връзка са обявени на видно място в помещението за потребители на административни услуги. Получената информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се анализира и служи за предприемане на действия за подобряване на административното обслужване.

Организацията на административното обслужване в СДПБЗН се извършва в съответствие с утвърдените със заповед на министъра на вътрешните работи, рег. № 8121з-760/23.07.2020 г., Вътрешни правила за организацията на административното обслужване на гражданите и юридическите лица в МВР и Харта на клиента, изменени и допълнени със заповеди, № 8121з-1396/23.12.2020 г. и № № 8121з-635/16.05.2022 г. Със заповед на директора на ГДПБЗН – МВР, рег. № 1983з-680/09.12.2020 г., е утвърдено приложение към Харта на клиента на МВР - Собствени стандарти за качество на АО, осъществявано в СДПБЗН и РСПБЗН.

Административното обслужване в СДПБЗН се осъществява при спазване на общи и собствени стандарти за качество, посочени в Хартата на клиента, с цел подобряване на достъпа и качеството на административните услуги, които се предоставят от СДПБЗН. В разработеното приложение към нея от СДПБЗН са посочени собствени стандарти. Един от собствените стандарти, улесняващ гражданите е стандарт за редуцирано време на извършване на административна услуга – „Издаване на удостоверителни документи за възникнали Происшествия“ – услугата се извършва до 3 дни след внасяне на искането, вместо определения в административния регистър срок 14 дни.

За изпълнение разпоредбите на Наредбата за административно обслужване и с цел повишаване качеството на административното обслужване, в СДПБЗН бе извършено измерване на удовлетвореността на потребителите на услуги, предоставяни от СДПБЗН.

На 31.12.2023 г., във връзка с чл. 28, ал.1, т. 1 от Вътрешни правила за организацията на административното обслужване на гражданите и юридическите лица в МВР, утвърдени със заповед на министъра на вътрешните работи, рег. № 8121з-760/23.07.2020 г., в присъствието на длъжностни лица, бе разпечатана кутията за събиране на анкетни карти от потребители на административни услуги.

Установено бе наличието на 16 бр. постъпили през 2023 г. анкетни карти. След проверка на попълнената информация е видно, че във всички карти потребителите са изразили удовлетвореност по отношение на критерии: административното обслужване и любезното отношение, по отношение на времетраене на обслужването всички са заявили, че не им е

отнело повече от 20 минути, за да бъдат обслужени. На въпроса, свързан с получената информация за административните услуги и административното обслужване, от интернет страницата на МВР, Административния регистър или обявените телефони за връзка, по-голяма част от гражданите са изразили положително мнение, малка част от тях не са получили информация, съответстваща на очакваната им.

В анкетните карти не са посочени конкретни препоръки за подобряване на дейността.

Сред изразените с текст мнения на гражданите се виждат следните:

- „Искрени благодарности за съдействието“;
- „Обслужване на ниво, добър подбор на персонал“;
- „Хиляди благодарности на цялата администрация“;
- „Невероятни сте. Професионалисти.“

Един от потребителите на административни услуги, попълнил анкетна карта, е отправил молба за осигуряване на паркомясто в СДПБЗН за служители и граждани.

След края на календарната година беше обобщена информацията от попълнените анкетни карти в СДПБЗН и нейните структурни звена - РСПБЗН. Общият брой на постъпилите анкетни карти е 109, от тях 92-ма са удовлетворени от административното обслужване, (което представлява 84 % от общия брой на поставените оценки на административното обслужване), 17 са по-скоро удовлетворени (което представлява 16 % от общия брой). В нито един случай административното обслужване не е оценено като „по-скоро неудовлетворено“ и „неудовлетворено“.

СДПБЗН/РСПБЗН	Оценка за степента на удовлетвореност на потребителите на административни услуги към 31.12.2023 г.			
	Да, бр.	По-скоро да, бр.	По-скоро не, бр.	Не, бр.
СДПБЗН	16	0	0	0
Първа РСПБЗН	1	3	0	0
Втора РСПБЗН	6	0	0	0
Трета РСПБЗН	19	10	0	0
Четвърта РСПБЗН	8	1	0	0
Пета РСПБЗН	16	0	0	0
Шеста РСПБЗН	10	1	0	0
Седма РСПБЗН	12	0	0	0
Осма РСПБЗН	2	2	0	0
Девета РСПБЗН	2	0	0	0
ОБЩО	92	17	0	0

От изразените мнения на потребителите на административни услуги може да се направят следните изводи:

1. Създадената в СДПБЗН организация е на добро професионално ниво, като резултатите показват пълна удовлетвореност от обслужването на почти всички потребители (в 92 случая), които са оставили обратна връзка. В седемнадесет от анкетните карти потребителите са по-скоро удовлетворени от извършените административна услуга в районните служби на СДПБЗН.

2. Подадените анкетни карти показват невисока активност на потребителите на услуги, по отношение правото им да оценяват качеството на административното обслужване в сравнение с предоставените през годината административни услуги.

3. Не е проявена активност на потребителите на административни услуги в електронните средства за обратна връзка, въпреки че бланката е публикувана на интернет страницата на СДПБЗН, в раздел „Административни услуги“.

4. Не са установени конфликтни ситуации и нарушения на служебната дисциплина.

5. Няма постъпили сигнали за предлагане на финансови или материални облаги на служителите, във връзка с административното обслужване.

#### Предприети действия за подобряване на административното обслужване през 2023 г.

Във връзка с годишния доклад за удовлетвореността на потребителите на административни услуги през 2022 г., са предприети следните мерки:

1. Насърчаване на потребителите на административни услуги за предоставяне на обратна връзка.

2. Предприемане бяха мерки за трансформиране на щатове, като в почти всички РСПБЗН бе преобразувана длъжността „домакин“ в „домакин, той и системен оператор“. Промяната дава възможност за осъществяване на непрекъснато административно обслужване, както и за изпълнение функциите на системния оператор в негово отсъствие, от служител, в чиито длъжностни задължения е включено извършването на административно обслужване.

3. Във всички Центрове за административно обслужване бяха подменени компютърните конфигурации, чрез които се осъществява електронната деловодна регистрация на документите, издавани в хода на извършване на административни услуги.

4. В края на годината бе осигурена техника за климатизиране на част от помещенията за потребителите на административни услуги.

#### Цели за изпълнение през 2024 г.:

1. Осигуряване на качествено административно обслужване на физическите и юридически лица, в съответствие с Административнопроцесуалния кодекс, Наредбата за административно обслужване и вътрешноведомствените нормативни актове.

2. Насърчаване на гражданите да предоставят обратна връзка.

3. Поддържане на актуална информация и обновяване на информационния сайт на СДПБЗН, с цел осигуряване възможност за гражданите да намират вярна и точна информация за предоставяните административни услуги.

4. Популяризиране сред потребителите на административни услуги изградения Портал за електронни административни услуги с адрес: <https://e-uslugi.mvr.bg/>.

През 2024 г. СДПБЗН ще продължи да търси активно мнението на потребителите на административни услуги в т.ч. - чрез открит диалог, да обсъжда техните предложения и да се съобразява с тях, с цел подобряване нивото на обслужване и повишаване удовлетвореността им.

ДИРЕКТОР НА СДПБЗН:  
СТАРШИ КОМИСАР

/п/

Веселин Гетов