

Рег. № 764р-460, Екз. №

12.01.2026 г.



ГОДИШЕН ДОКЛАД

за резултатите от проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от СДПБЗН - МВР през 2025 г.

Дейността на СДПБЗН по отношение на административното обслужване на физически и юридически лица се осъществяваше в съответствие с Наредбата за административното обслужване и вътрешноведомствените нормативни актове – Вътрешни правила за административно обслужване в МВР, Харта на клиента и дадени конкретни указания на горестоящите органи.

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

2. 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, чрез системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ), чрез изпращане на писмено изложение чрез услугите на лицензиран пощенски оператор.

3. 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 дейността на СДПБЗН по отношение на административното обслужване на физически и юридически лица 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, улесняващи гражданите. Такъв стандарт е редуцирано време на извършване на административна услуга – „Издаване на удостоверителни документи за възникнали произшествия“ – услугата се извършва до 3 дни след внасяне на искането, вместо определения в административния регистър срок 14 дни.

Административното обслужване на физически и юридически лица в СДПБЗН се осъществява съгласно регламентирания ред със заповед на директора на ГДПБЗН, рег. № 1983з-391/16.07.2025 г. и заповед на директора на СДПБЗН, рег. № 764з-1166/25.08.2025 г.

4. На разположение на потребителите на административни услуги, в центъра за административно обслужване на СДПБЗН са поставени на видно място анкетни карти, с които се предоставя възможност на потребителите на административни услуги да изразят предложения за подобряване на административното обслужване и същевременно да го оценят по 5 отделни критерия - информираност относно възможността за предоставяне на електронни административни услуги, 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 отбелязване на един от предложените отговори: „Да“, „По-скоро да“, „По-скоро не“ и „Не“.

Анкетните карти са напълно анонимни, липсва възможност за идентифициране на подателя. До тях е поставена непрозрачна кутия с процеп, в който картата да бъде пусната след попълване от гражданите.

Този начин на изразяване на мнение отнема минимално време на гражданите при отразяване на впечатленията им от извършеното административно обслужване.

Анонимното оценяване на дейността на служителите в административното звено на дирекцията 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“.

Към СДПБЗН функционират десет Центъра за административно обслужване (ЦАО) – в дирекцията и в деветте районни служби ПБЗН, като през 2025 година в тях са извършени общо 2973 административни услуги.

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

В 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 165, от тях 150 граждани (91 %) са посочили, че са доволни от административното обслужване, а 15 са по-скоро доволни. В нито един случай гражданите не са изразили, че са по-скоро недоволни или изцяло недоволни.

През периода не са постъпвали предложения и сигнали, свързани с осъщественото административно обслужване.

СДПБЗН/РСПБЗН	Оценка за степента на удовлетвореност на потребителите на административни услуги към 31.12.2024 г.			
	Да, бр.	По-скоро да, бр.	По-скоро не, бр.	Не, бр.
СДПБЗН	18	3	0	0
Първа РСПБЗН	3	0	0	0
Втора РСПБЗН	12	0	0	0
Трета РСПБЗН	20	11	0	0
Четвърта РСПБЗН	26	0	0	0
Пета РСПБЗН	16	0	0	0
Шеста РСПБЗН	9	0	0	0
Седма РСПБЗН	11	0	0	0
Осма РСПБЗН	31	1	0	0
Девета РСПБЗН	4	0	0	0
ОБЩО	150	15	0	0

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

1. Създадената в СДПБЗН организация е на много добро професионално ниво, като резултатите показват пълна удовлетвореност от обслужването на почти всички потребители (91 % от анкетираните), които са оставили обратна връзка. Не са допуснати случаи на неудовлетвореност.

2. Анализът на изразеното от гражданите мнение показва, че в СДПБЗН и РСПБЗН през годината са предоставени качествени административни услуги. Качеството на административните услуги подлежи на постоянен контрол на няколко ръководни нива в процеса на издаване на искания административен акт.

3. Активността на потребителите на услуги, по отношение правото им да оценяват качеството на административното обслужване се е повишила в сравнение с предоставените данни от 2024 г. (95 бр. попълнени анкетни карти спрямо 165 бр. през 2025 г.), но съпоставено спрямо извършените административни услуги през 2025 г. – 2 973 бр., подадените анкетни карти показват невысока активност на потребителите на услуги, по отношение правото им да оценяват качеството на административното обслужване.

4. 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“.

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

6. Не са постъпвали сигнали срещу незаконосъобразни действия или бездействия на служители от администрацията на СДПБЗН, свързани с дейността по извършване на административни услуги.

7. През годината постъпи 1 бр. предложение по смисъла на чл. 107, ал. 3 от АПК, с което бе заявявано желание да се премине към оценяване на проектните материали на търговско дружество за съответствието им с правилата и нормите за пожарна безопасност, изцяло по електронен път, без поставяне на мокри печати и собственоръчно полагане на подписи върху крайния акт от извършената административна услуга. След обсъждане на казуса и отчитане на обективното състояние на информационните системи и оборудване към момента, както и действащата нормативна уредба, предложението не бе прието.

Предприети действия за подобряване на административното обслужване през 2025 г.

Във връзка с годишния доклад за удовлетвореността на потребителите на административни услуги през 2025 г., през изминалата година бяха предприети следните мерки:

1. През второто шестмесечие на 2025 г. бе трансформирана длъжността „домакин“ в длъжност „домакин, той и системен оператор“ в Пета РСПБЗН. Към настоящия момент длъжността е трансформирана в седем от деветте РСПБЗН към СДПБЗН (с изключение на Четвърта и Седма РСПБЗН).

С осъществяването от ръководството на СДПБЗН трансформиране на длъжността „домакин“ в РСПБЗН в длъжност „домакин, той и системен оператор“ в РСПБЗН бе решен въпросът с кадровия дефицит по отношение на служители, в чиито длъжностни задължения са включени осъществяването на деловодни регистрации и извършването на административно обслужване. Наличието на двама служители в РСПБЗН позволява да бъде изпълнено и изискването на Наредбата за административно обслужване за осигуряване на непрекъсваемост на административните услуги в рамките на обявеното за администрацията работно време.

Създадена е организация за непрекъснато административно обслужване във всички ЦАО, вкл. и в тези, в които не е решен въпросът с щатната обезпеченост. В РСПБЗН, които разполагат само с един служител, в чиито длъжностни задължения влиза извършването на административно обслужване, в рамките на обедната почивка, тази дейност се осъществява от инспектор по ДПК и ПД или от инспектор по ЗН.

2. Бе обърнато специално внимание на системните оператори за по-голяма активност при насърчаване на гражданите за предоставяне на обратна връзка чрез попълване на анкетни карти.

3. На разположение на потребителите на административни услуги в СДПБЗН и РСПБЗН бяха предоставени актуални Искания за извършване на услуги (променени през 2025 г.), в съответствие с утвърдените от министъра на вътрешните работи образци, като същите са налични и на информационния сайт на СДПБЗН. Извърши се регулярен преглед на обявената в помещението за потребителите на административни услуги информация.

В помещенията за потребители на административни услуги към Центровете за административно обслужване (ЦАО) на СДПБЗН и на деветте РСПБЗН е поставена на видно място информация, свързана с извършваните административни услуги – видове

административни услуги, Вътрешни правила за административно обслужване в МВР, Харта на клиента, начините за извършване на плащания на дължимите по Тарифа № 4 държавни такси, всички актуални образци – Искания, утвърдени със заповед на министъра на вътрешните работи, № 8121з-585/12.06.2020 г., изм. със заповеди, № 8121з-1170/21.10.2020 г., 8121з-346/02.03.2023 г., 8121з-493/11.04.2024 г., 8121з-783/17.06.2025 г. и 8121з-1297/28.10.2025 г. Използват се актуалните образци на искания за предоставяне на административни услуги.

Във всички Центрове за административно обслужване е осигурена възможност за извършване на картови плащания на дължимите държавни такси по Тарифа № 4 за таксите, които се събират в системата на МВР, чрез функциониращите ПОС терминални устройства. В изпълнение на ЗВЕРБ и заповед на министъра на вътрешните работи, рег. № 8121з-981/05.08.2025 г., извършените плащания на дължими държавни такси за заявените административни услуги, бяха документирани чрез използването на „Квитанция за извършено плащане чрез ПОС терминално устройство“ - в лева и евро.

4. От страна на системните оператори се оказва съдействие на гражданите при попълване на исканията, предоставя се информация относно сроковете за издаване на административните актове, банковата сметка на СДПБЗН и се осъществява връзка с инспектор по ДПК, експерт от група ЕИП, при необходимост от допълнителна специализирана консултация.

Цели за изпълнение през 2026 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. Проявяване на по-голяма активност от страна на системните оператори при насърчаване на гражданите за предоставяне на обратна връзка чрез попълване на анкетни карти.

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. Стриктно спазване на сроковете за извършване на административни услуги.

5. Кандидатстване и работа по проекти за подобряване на условията в ЦАО, в случай че бъдат обявени такива.

През 2026 г. СДПБЗН ще продължи да търси активно мнението на потребителите на административни услуги с цел поддържане на високо ниво на обслужване и повишаване на удовлетвореността им, както и осигуряване на качествено и навременно административно обслужване, отговорно отношение и осъществяване на добра координация и взаимодействие между отделните звена при отработването на административните услуги.

ДИРЕКТОР НА СДПБЗН:
СТАРШИ КОМИСАР

/п/

Веселин Гетов