

Рег. № 764р-471, Екз. №

13.01.2023 г.



ГОДИШЕН ДОКЛАД

за резултатите от проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от СДПБЗН - МВР през 2022 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 мнения, предложения, забележки, да оценят административното обслужване по 4-степенна скала - „отлично”, „добро”, „задоволително” и „лошо”. Тези оценки потребителите поставят по отношение на 4 отделни критерия на обслужването – достъпност на мястото, време на обслужване, налична информация за търсената услуга и отношение на служителите към гражданите.

Предоставена е и възможност върху наличните свободни редове в картата, в свободен текст да посочат по-конкретно и пълно мнението си, своите впечатления, препоръки и забележки.

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 който 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 от 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. 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 произшествия“ – услугата се извършва до три 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 31.12.2022 г., във връзка с чл. 28, 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 6 бр. постъпили през 2022 г. в кутията попълнени анкетни карти. След проверка на попълнената информация е видно, че във всички карти потребителите са поставили отлична оценка за удовлетвореността от административното обслужване. В анкетните карти не са посочени конкретни препоръки за подобряване на дейността.

Сред изразените с текст мнения на гражданите се виждат следните:

- „На добро ниво, неочаквано“;
- „Вашите служители са любезни и добре подготвени професионалисти. Няма какво да препоръчам за промяна“;
- „Благодаря за учтивото и вежливо отношение на служителката“;
- „Перфектно обслужване“;
- „Отлично обслужване“.

Един от гражданите, попълнил анкетна карта, доброволно е посочил и самоличността си.

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 101, от тях 93 с оценка „отлично“, (което представлява 92 % от общия брой на поставените оценки на административното обслужване), 7 с оценка „добро“ и 1 с оценка „задоволително“. В нито един случай административното обслужване не е оценено като „лошо“.

РСПБЗН	Оценка за степента на удовлетвореност на потребителите на административни услуги към 31.12.2022 г.			
	Лошо, бр.	Задоволително, бр.	Добро, бр.	Отлично, бр.
СДПБЗН	-	-	-	6
Първа РСПБЗН	-	-	1	3
Втора РСПБЗН	-	-	-	7
Трета РСПБЗН	-	1	5	18
Четвърта РСПБЗН	-	-	-	19
Пета РСПБЗН	-	-	-	10
Шеста РСПБЗН	-	-	-	9
Седма РСПБЗН	-	-	-	14
Осма РСПБЗН	-	-	-	4
Девета РСПБЗН	-	-	1	3
ОБЩО	-	1	7	93

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 удовлетвореност от обслужването на почти всички потребители, които са оставили обратна връзка. Допуснат е един случай на непълна удовлетвореност от извършените административна услуга в една от 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. Необходимо е да се положат усилия за насърчаване на гражданите да предоставят обратна връзка.

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 служители, във връзка с административното обслужване.

През 2023 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. Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността, ще се уведомяват за предприетите действия и за резултатите от тях.

ДИРЕКТОР НА СДПБЗН:
СТАРШИ КОМИСАР

/п/

Веселин Гетов