

МИНИСТЕРСТВО НА ВЪТРЕШНИТЕ РАБОТИ
ГЛАВНА ДИРЕКЦИЯ „ПОЖАРНА БЕЗОПАСНОСТ И ЗАЩИТА НА НАСЕЛЕНИЕТО”
СТОЛИЧНА ДИРЕКЦИЯ „ПОЖАРНА БЕЗОПАСНОСТ И ЗАЩИТА НА НАСЕЛЕНИЕТО”

Рег. № 764р-135, Екз. № единствен

07.01.2021 г.



ГОДИШЕН ДОКЛАД

за резултатите от проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от СДПБЗН - МВР през 2020 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);

2. На разположение на потребителите на административни услуги, в помещението за прием на граждани в СДПБЗН, са поставени на видно място, при информационните материали, 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”.

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;

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, указан на информационния сайт - sofia-fire.bg; чрез обаждане на посочените телефони за връзка (02/98-23-720, 02/98-23-290 - в работно време и 02/988-22-25 – в извънработно време);

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.

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 04.01.2021 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-760/23.07.2021 г., в присъствието на служители от звеното за административно обслужване, бе разпечатана кутията за събиране на анкетни карти от потребители на административни услуги.

Установено бе наличието на 34 бр. постъпили през 2020 г. в кутията, попълнени анкетни карти. След проверка на попълнената информация е видно, че в 29 случая потребителите са оценили обслужването като отлично, в 4 случая - като добро и само в 1 случай – като лошо.

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 не са.
2. Броя на подадените анкетни карти показва невисока активност на потребителите на услуги, по отношение правото им да оценяват качеството на административното обслужване.
3. Не е проявена активност на потребителите на административни услуги в електронните средства за обратна връзка.
4. Няма постъпили сигнали за предлагане на финансови или материални облаги на служители, във връзка с административното обслужване.

През 2021 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.