

Рег. № 764р-1278, Екз. № .....

10.02.2022 г.



## ГОДИШЕН ДОКЛАД

за резултатите от проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от СДПБЗН - МВР през 2021 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 помещението за посетители в деловодството 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 за обслужването, налична информация за търсената услуга и отношение на служителите към гражданите.

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;

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](mailto:fire-sdpbzn@mvr.bg), указан на информационния сайт - [sofia-fire.bg](http://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 04.01.2022 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-760/23.07.2021 г., в присъствието на служители от СДПБЗН, бе разпечатана кутията за събиране на анкетни карти от потребители на административни услуги.

Установено бе наличието на 11 бр. постъпили през 2021 г. в кутията, попълнени анкетни карти. След проверка на информацията в картите бе установено, че в 8 случая потребителите за оценили обслужването като отлично, в 2 случая – добро и само в един случай – задоволително. В анкетните карти не са посочени конкретни идеи за подобряване на дейността, с изключение на една, в която гражданин е дал препоръка за смяна на телефонния апарат, който служи за осъществяване на връзка на потребителите на административни услуги със служители на СДПБЗН.

Сред изразените с текст мнения на гражданите се виждат следните:

- „Благодаря за съдействието! Чудесно отношение!“;
- „Бързо и компетентно бях обслужен! - Н.К.“;
- „Благодаря за отличното обслужване!“;
- „Много любезни служители на деловодство!“;
- „Всичко беше много бързо, професионално и любезно!- Н.К.“;
- „Много удобно място. Бях обслужена много любезно, бързо и учтиво! Поздравления!“- К.Ц.;
- „Благодаря на цялата администрация за добрата работа.“- Н.В.;
- „Много неприлично обслужване“.

Четирима от гражданите, попълнили анкетни карти, доброволно са посочили и самоличността си.

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 само в един от случаите е допусната неудовлетвореност от извършените административни услуги, въпреки изказаното недоволството от страна на гражданина, той не е конкретизирал в какво се изразява „неприличното обслужване“. От негова страна не са дадени препоръки за подобряване на дейността.

2. Броят на подадените анкетни карти показват невисока активност на потребителите на услуги, по отношение правото им да оценяват качеството на административното обслужване, да изразяват мнения, предложения.

3. Не е проявена активност на потребителите на административни услуги в електронните средства за обратна връзка.

4. Няма постъпили сигнали срещу служителите от звеното за административно обслужване, съдържащи данни за корупционни практики.

През 2022 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