

Рег. № 764р-620, Екз. № .....

14.01.2025 г.



## ГОДИШЕН ДОКЛАД

за резултатите от проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от СДПБЗН - МВР през 2024 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. 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. До тях е поставена непрозрачна кутия с процеп, в който картата да бъде пусната след попълване от гражданите. С попълването на анкетната карта е предоставена възможност на потребителите на административни услуги да изразят, напълно анонимно, 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“.

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, 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@mvg.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.

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 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.

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.

Към СДПБЗН функционират десет Центъра за административно обслужване (ЦАО) – в дирекцията и в деветте районни служби ПБЗН.

През 2024 г. в СДПБЗН и структурните звена към дирекцията са извършени общо 3390 административни услуги (спрямо 3200 бр. през 2023 г.), което представлява увеличение с 6 %.

Във всички Центрове за административно обслужване има 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.

Качеството на извършваните административни услуги подлежи на постоянен контрол на няколко ръководни нива в процеса на издаване на искания административен акт. Извършваните услуги са обект на целенасочени проверки и в рамките на извършваните комплексни проверки на РСПБЗН, от страна на СДПБЗН. През периода бе извършено двукратно измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги – в СДПБЗН и в РСПБЗН.

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 95, от тях 82-ма (86 %) са посочили, че са доволни от административното обслужване, а 13 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	7	0	0	0
Първа РСПБЗН	0	0	0	0
Втора РСПБЗН	7	0	0	0
Трета РСПБЗН	20	9	0	0
Четвърта РСПБЗН	12	0	0	0
Пета РСПБЗН	16	0	0	0
Шеста РСПБЗН	6	1	0	0
Седма РСПБЗН	10	0	0	0
Осма РСПБЗН	3	2	0	0
Девета РСПБЗН	1	1	0	0
ОБЩО	82	13	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 (86 % от анкетираните), които са оставили обратна връзка.

2. Предоставените на потребителите административни услуги през изтеклата година бележат увеличение с 6 %.

3. Анализът на изразеното от гражданите мнение показва, че в СДПБЗН и РСПБЗН през годината са предоставени качествени административни услуги.

4. Продължава да се наблюдава тенденцията за невисока активност на потребителите на услуги, по отношение правото им да оценяват качеството на административното обслужване в

сравнение с предоставените през годината административни услуги на физически и юридически лица, на фона на увеличени брой извършени услуги.

5. 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“.

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

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

8. Не са постъпили предложения за подобряване на административното обслужване в СДПБЗН.

#### Предприети действия за подобряване на административното обслужване през 2024 г.

Във връзка с годишния доклад за удовлетвореността на потребителите на административни услуги през 2023 г., през изминалата година бяха предприети следните мерки:

1. С осъществено от ръководството на СДПБЗН трансформиране на длъжността „домакин“ в РСПБЗН в длъжност „домакин, той и системен оператор“ в РСПБЗН (с изключение на Четвърта, Пета и Седма РСПБЗН), удачно бе решен въпросът с кадровия дефицит по отношение на служители в РСПБЗН, 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.

2. Във всички Центрове за административно обслужване бяха подменени компютърните конфигурации – компютри, чрез които се осъществява електронната деловодна регистрация на документите, издавани в хода на извършване на административни услуги, както и периферните устройства към тях, предназначени за печат, копиране и сканиране на документи.

3. На разположение на потребителите на административни услуги в СДПБЗН и РСПБЗН бяха предоставени актуални Искания за извършване на услуги (променени през 2024 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.

4. През годината бе предприето осигуряване на техника за климатизиране на част от помещенията за потребителите на административни услуги.

#### Цели за изпълнение през 2025 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. Популяризиране сред потребителите на административни услуги изградения Портал за електронни административни услуги с адрес: <https://e-uslugi.mvr.bg/>.

5. Стриктно спазване на сроковете за извършване на административни услуги.

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

През 2025 г. СДПБЗН ще се стреми да осигурява качествено и навременно административно обслужване, отговорно отношение и осъществяване на добра координация и взаимодействие между отделните звена при отработването на административните услуги, ще продължи да търси мнението на потребителите, с цел поддържане на високо ниво на обслужване и повишаване на удовлетвореността им.

ДИРЕКТОР НА СДПБЗН:  
СТАРШИ КОМИСАР

/п/

Веселин Гетов