



Рег. № 369р-3213, Екз. единствен

14.02.2020 г.

ДОКЛАД

за измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги в ОДМВР – Враца през второто шестмесечие на 2019 г.

Административното обслужване на гражданите в ОДМВР – Враца се извършва съобразно Наредбата за административно обслужване при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията и Административнопроцесуалния кодекс, както и ръководейки се от Харта на клиента на МВР. Следвайки целите и изпълнявайки дейности, които винаги са подчинени на ползите за потребителите ние се стараем да оправдаем очакванията на потребителите чрез:

- вежливо, любезно и отзивчиво отношение;
- конфиденциалност и опазване на личните данни;
- честно и справедливо отношение, чрез предоставяне на еднакъв достъп до услугите, независимо от социалното положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност и религиозни убеждения;
- предоставяне на ясна, лесно разбираема, пълна и точна информация;
- спазване на правилата и сроковете за извършване на административни услуги;
- достъпни начини за подаване на предложения, сигнали и друга информация;
- професионализъм в работата;
- противодействие на корупционни прояви и други неправомерни действия;
- спазване на задължителните стандарти за качество на административното обслужване по Наредбата за административното обслужване.

Водени от желанието си да предоставяме добро административно обслужване, ОДМВР – Враца постоянно осъществява обратна връзка с потребителите, чрез всички звена за административно обслужване. За усъвършенстване работата на администрацията и в изпълнение на чл. 24, ал. 5 от Наредбата за административното обслужване сме създали организация за получаване на обратна връзка с потребителите на административни услуги и за приемане и отговор на сигналите и предложенията, чрез въвеждане на следните механизми:

- чрез интернет страницата на ОДМВР – Враца - <http://www.mvr.bg/vratza>
- чрез електронна поща на ОДМВР – Враца - vratza@mvr.bg
- чрез обявените тел. 092/ 692-323, 092/ 692-318 и факс: 092/660-463.

- Приемни дни на ръководството на ОДМВР – Враца и на ръководителите на структурите;
- Лично в звената за административно обслужване.
- Кутии за мнения и коментари, поставени в помещенията за административно обслужване;
- Анкетни карти, до които потребителите имат пряк и постоянен достъп в звената за административно обслужване;

През 2019 г. обществената нагласа и очакванията на гражданите относно административното обслужване бяха измерени чрез анкетни карти, които включват въпроси за това дали потребителите са удовлетворени от извършените от ОДМВР – Враца услуги чрез положителни и отрицателни отговори (ДА/НЕ):

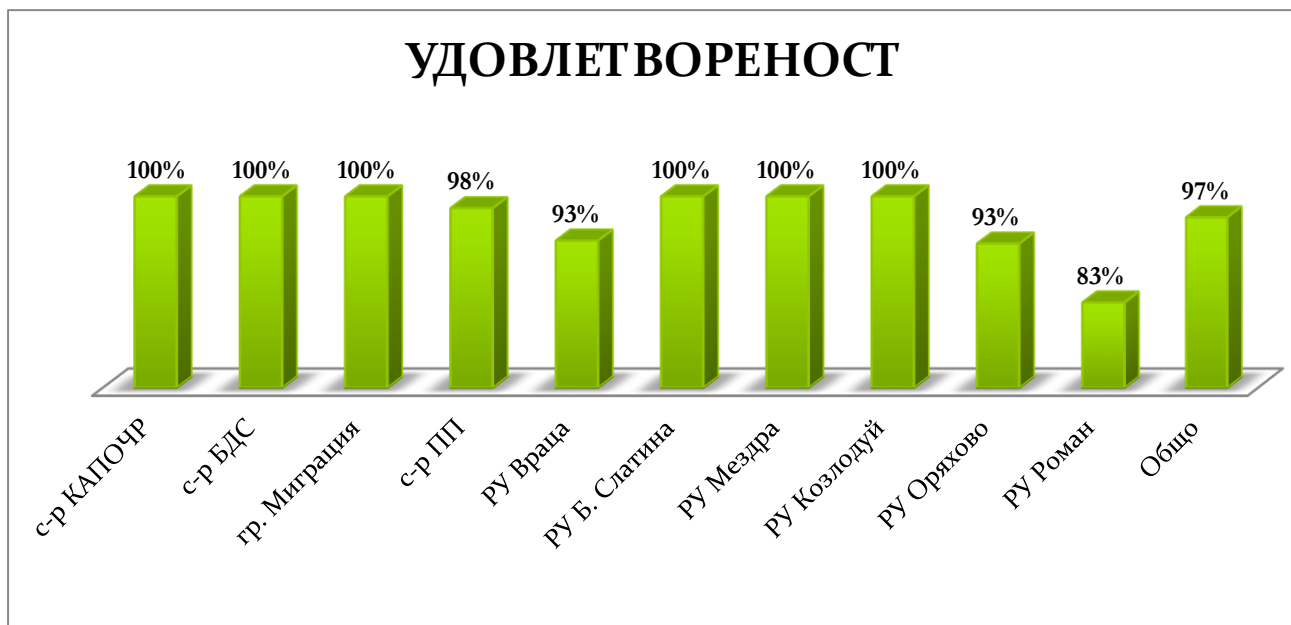
1. Спазват ли се посочените срокове за изпълнение на заявената от Вас услуга ?
2. Служителите, които Ви обслужват достатъчно компетентни ли са ?
3. Обслужването беше ли любезно ?
4. Оказаха ли Ви съдействие служителите при попълването и подаването на документите ?
5. Били ли сте свидетел на корупционна проява от страна на служител на ОДМВР-Враца ?
6. Доволни ли сте от бързината, с която Ви обслужват ?
7. Какви са Вашите препоръки за подобряване на административното обслужване в ОДМВР-Враца?

В през второто шестмесечие на 2019 г. в звената за административно обслужване, чрез анкетиране на гражданите се проведе проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги и резултатите показаха **97 % удовлетвореност** от административното обслужване в ОДМВР – Враца.

В структурите, в които се предоставят административни услуги бяха анкетирани общо 150 граждани, като най-много са анкетирани граждани в сектор БДС – 53, а най-малко в централната сграда на ОДМВР – Враца, което се обуславя от числеността на административните услуги, които се предоставят от конкретните звена и от посещаемостта на звената за административно обслужване.



По отношение на удовлетвореността на потребителите на административни услуги максимални оценки са дадени от гражданите обслужени в сектори КАПОЧР, БДС, група Миграция, РУ Бяла Слатина, РУ Мездра и РУ Козлодуй, а „най ниска“ е удовлетвореността на потребителите на административни услуги в РУ Роман – 83%.



По конкретните критерии използвани за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги 100% от гражданите са били удовлетворени от компетентността на служителите, които са ги обслужили и от липсата на корупция в административното звено, 99% от гражданите са оценили положително спазването на сроковете за изпълнение на заявената от тях услуга, а също така и любезността на служителите, които са ги обслужили. 97% от анкетираните граждани са оценили положително и са удовлетворени от бързината, с която са били обслужени от служителите в звената за административно обслужване, а на 93 % им е било оказано съдействие от служител при попълване и подаване на документите им за заявяване на исканата от тях услуга.



Разглеждайки по детайлно информацията от подадените анкетни карти се наблюдава, че **компетентността** на служителите и **противодействието на корупцията** са оценени положително от 100% от анкетираните граждани във всички структури на ОДМВР – Враца. По отношение на установяване на **корупционни прояви**, потребителите на административни услуги са посочили, че не са били свидетели на такива. През второто шестмесечие на 2019 г. в 9 от 10 от звената за административно обслужване в ОДМВР – Враца е измерена 100% удовлетвореност по отношение на **срочността** на извършване на услугите и **любезността** на служителите, докато в РУ Враца са измерени 83% удовлетвореност по отношение на **срочността** и 92 % удовлетвореност от **любезността** на служителите.

На 100% от анкетираните граждани е **оказано съдействие** при попълване и подаване на документите от служителите в сектори КАПОЧР, сектор БДС, група Миграция, с-р Пътна полиция, РУ Бяла Слатина, РУ Мездра, РУ Козлодуй, на 92% от гражданите анкетирани в РУ Враца, на 67 % от гражданите, анкетирани в РУ Оряхово и на нето един гражданин от анкетираните в РУ Роман.

В 8 от 10 звена за административно обслужване в ОДМВР – Враца 100% от анкетираните граждани са удовлетворени от **бързината**, с която са били обслужени. От анкетираните граждани в РУ Враца 92 % са удовлетворени от бързината, а в РУ Оряхово – 89 %.



Препоръки за подобряване на административното обслужване в ОДМВР – Враца:

От анкетираните, 17 потребители на административни услуги в звената за административно обслужване при ОДМВР – Враца са проявили инициатива (активност) и са дали своите препоръки за подобряване на административното обслужване в ОДМВР-Враца, от които 3 са по скоро за оценка на дейността на служителите „работят чудесно, много доволна, няма отклонения, да са все така добронамерени и компетентни с гражданите,,“, 6 от предложенията са да се назначат повече служители, 4 са за подобряване на материалната база, 3 са за отваряне на повече гишета за обслужване на клиенти и 1 е за климатизация на помещенията.

В сектор БДС – трима граждани са дали препоръка да се подобри материалната база;

В група Миграция 2-ма от анкетираните граждани са дали оценка положителна оценка на служителите, че „работят чудесно, много доволна, няма отклонения“;

В сектор Пътна полиция 1 от анкетираните граждани е дал препоръка служителите да са все така добронамерени и компетентни с гражданите, 5 от анкетираните са предложили да се назначат повече служители, а 3 – да се отворят повече гишета за административно обслужване.

В РУ Козлодуй 1 гражданин е направил препоръка да се постави климатик;

В РУ Враца 1 гражданин е препоръчал да се назначат повече служители;

В РУ Оряхово 1 гражданин е предложил да се подобри материалната база;

Изводи от измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги в ОДМВР – Враца през второто шестмесечие на 2019 г.:

1. По-голямата част от потребителите, участвали в проучването посочват, че са удовлетворени от административното обслужване в ОДМВР – Враца и оценяват положително действията на служителите от дирекцията.

2. Повечето от участниците в проучването са посочили, че са доволни от отношението на служителите при предоставяне на съответната услуга, срока на изпълнение и качеството на изпълнение.

През 2020 г. Областна дирекция на МВР Враца ще продължи да поддържа открит диалог с потребителите на административни услуги с цел подобряване и усъвършенстване на административното обслужване и повишаване удовлетвореността на потребителите.

ДИРЕКТОР: -П-
СТАРШИ КОМИСАР
Янко Янколов