

Рег. № 369р-1052, Екз. Ед.

14.01.2019 г.

ДОКЛАД

за измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги в ОДМВР – Враца през 2018 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 2018 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):

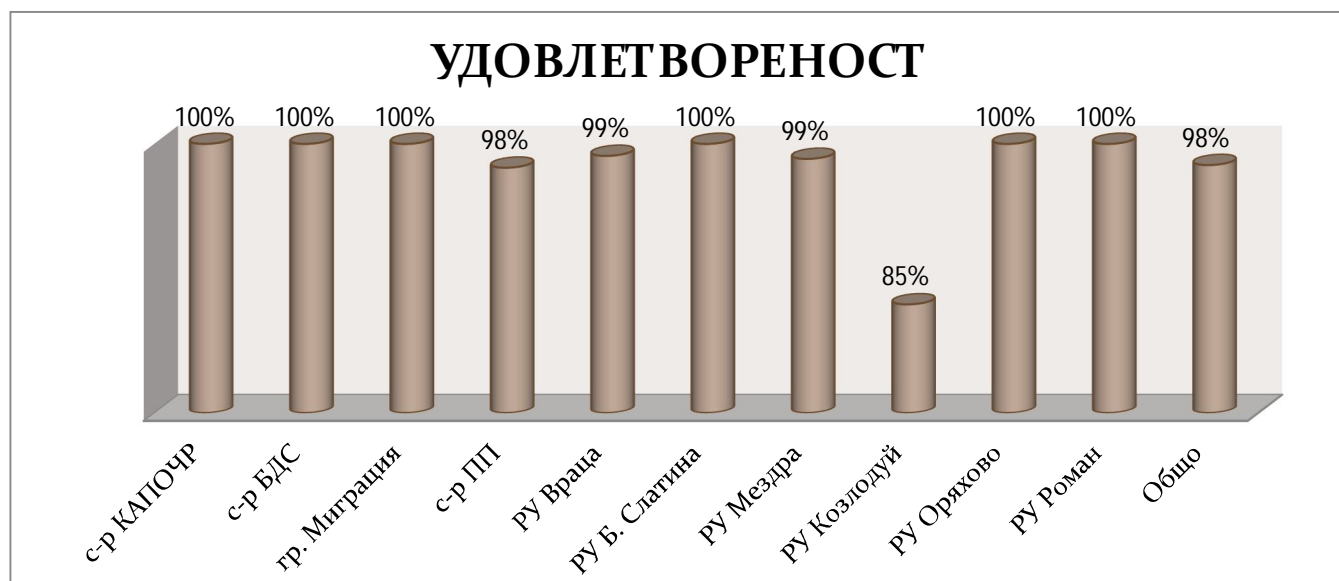
1. Спазват ли се посочените срокове за изпълнение на заявената от Вас услуга ?
2. Служителите, които Ви обслужват достатъчно компетентни ли са ?
3. Обслужването беше ли любезно ?
4. Оказаха ли Ви съдействие служителите при попълването и подаването на документите ?
5. Били ли сте свидетел на корупционна 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 периода 01 – 15 декември 2018 г. в звената за административно обслужване на ОДМВР – Враца, чрез анкетиране на гражданите се проведе проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги и резултатите показаха 98 % удовлетвореност от административното обслужване от звената за административно обслужване в ОДМВР - Враца.

В структурите, в които се предоставят административни услуги бяха анкетирани общо 272 граждани, като най-много са анкетирани граждани в сектор Пътна полиция – 98 и сектор БДС – 72, а най-малко в централната сграда на ОДМВР – Враца, което се обуславя и от числеността на административните услуги, които се предоставят от конкретните звена 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 Оряхово и РУ Роман, а „най ниска“ е удовлетвореността на потребителите на административни услуги в РУ Козлодуй – 85%.

По конкретните критерии използвани за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги 99 % от гражданите са отговорили положително по отношение на спазването на сроковете за изпълнение на заявената от тях услуга, а също така и за това дали служителите, които са ги обслужили дали са достатъчно компетентни и достатъчно любезни.



98% 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 96 % им е било оказано съдействие от служител на ОДМВР – Враца при попълване и подаване на документите им за заявяване на исканата от тях услуга.

Разглеждайки по детайлно информацията от подадените анкетни карти се наблюдава 100% удовлетвореност по отношение на **срочността** на извършване на услугите в 8 от звената за административно обслужване в ОДМВР - Враца, 99% в сектор Пътна полиция и 95 % в РУ Козлодуй. **Компетентността** и **любезността** на служителите е оценена положително от 100% от анкетираните граждани във почти всички структури, с изключение на сектор Пътна полиция – 99% и РУ Козлодуй - 89%, където също е положителна оценката на доста голям процент от



анкетирани. На 100% от анкетираниите 272 граждани е **оказано съдействие** при попълване и подаване на документите от служителите в сектори КАПОЧР, БДС, група Миграция, РУ Враца, РУ Бяла Слатина, РУ Оряхово и РУ Роман, на 92 % от гражданите, анкетирани в с-р Пътна полиция и РУ Мездра и на 84% от гражданите, анкетирани в РУ Козлодуй. По отношение на установяване на **корупционни прояви**, потребителите в по-голямата част от структурите на ОДМВР – Враца (7 от 10 структури) не са били свидетели на такива. Трима граждани (26 %) анкетирани в РУ Козлодуй, един анкетирани в РУ Враца (93%) и 1 анкетирани в сектор Пътна полиция са посочили, че са били свидетели на корупционна проява от страна на служители на ОДМВР - Враца, като в анкетните им карти не са посочени конкретно извършени действия, нито конкретни служители или работни места на които са извършени корупционни дейности. В анкетните карти на последно споменатите не са посочени и координати за връзка с тях – имена, телефон, имейл, факс и др., с оглед осъществяване на връзка от наша страна и извършване на проверка.

В 8 от 10 звена за административно обслужване в ОДМВР – Враца 100% от анкетираниите граждани са удовлетворени от бързината, с която са били обслужени. От анкетираниите граждани в сектор Пътна полиция 99 % са удовлетворени от бързината, а в РУ Козлодуй – 79%.

Препоръки за подобряване на административното обслужване в ОДМВР – Враца:

От анкетираниите, 26 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, които в преобладаващата си част са за назначаване на повече служители, за подобряване на материалната база и за поставяне на информационно табло в сектор Пътна полиция (Система за управление на опашките).

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

В група Миграция двама граждани са дали препоръка звеното да продължи да работи „в същия дух“;

В сектор Пътна полиция 16 от анкетираниите граждани са дали следните препоръки за подобряване на дейността:

- ▣ Обособяване на повече гишета - 3 предложения;
- ▣ Назначаване на повече служители - 8 предложения;
- ▣ Поставяне на информационно табло (Система за управление на опашката) – 3 предложения;
- ▣ Назначаване на по-млади служители – 2 предложения;

В РУ Бяла Слатина 1 гражданин е направила препоръка да се подобрят условията на труд и 1 гражданин – служителите да получават по-високи заплати;

В РУ Козлодуй 1 гражданин е препоръчал да има повече персонал и 1 гражданин – да се спазва работното време;

В РУ Оряхово 1 гражданин е направил препоръка да се назначи още един служител;

Изводи от измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги в ОДМВР – Враца през 2018 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 2019 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