

МИНИСТЕРСТВО НА ВЪТРЕШНИТЕ РАБОТИ
ГД "ПОЖАРНА БЕЗОПАСНОСТ И ЗАЩИТА НА НАСЕЛЕНИЕТО" - МВР
РД "ПОЖАРНА БЕЗОПАСНОСТ И ЗАЩИТА НА НАСЕЛЕНИЕТО" – РАЗГРАД

Рег. № 1078р-3057, екз. № единствен
31.12.2019 г.

УТВЪРЖДАВАМ:
ДИРЕКТОР НА
РДПБЗН - РАЗГРАД:
(Емилиян Станев)

03.12.2020 г.

ГОДИШЕН ДОКЛАД

за резултатите от проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите на услуги ,
предоставяни от РДПБЗН-Разград през 2019г.

В изпълнение на т. 2.1.1 от дейности за подобряване на административното обслужване, заложи в Целите на РДПБЗН-Разград и на Цел 6: Ефективно управление на ресурсите в МВР и подобряване на административното обслужване на бизнеса и гражданите в РДПБЗН-Разград се извършва периодично проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите на услуги от МВР.

Спазвайки разпоредбите на чл. 24, ал. 5 от Наредбата за административно обслужване и чл. 18 от Правилата за административно обслужване в РДПБЗН-Разград, утвърдени със заповед №1078з-141/24.04.2019г. в РДПБЗН-Разград и териториалните и структури се използват всички средства за обратна връзка с потребителите на административни услуги т. е събират се попълнените анкетни карти, предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др. и се изготвя докладна записка за постигнатите резултати. Това през 2019г се извърши два пъти – в края на първото шестмесечие, като резултатите бяха докладвани на директора на РДПБЗН-Разград, чрез докладна записка рег. №1078р-1225/21.06.2019г. и в края на годината.

В зоните за административно обслужване във всички сгради на ПБЗН на територията на област Разград има поставени кутии за мнения и коментари, като до кутиите са поставени анкетни карти. Принципът на попълване е доброволен.

Кутията на входа на сградата на адрес: гр. Разград, бул. "Априлско въстание" № 68Е бе отворена от служители от РДПБЗН и РСПБЗН-Разград, които съгласно чл. 1, ал.1 и 2 на Вътрешните правила за административно обслужване в РДПБЗН-Разград, отговарят за организиране на административното обслужване на физическите и юридическите лица.

Установи се, че през 2019г. общо са постъпили 10 бр. попълнени анкетни карти, в които на потребителите се предоставя възможност да изразят своята удовлетвореност от начина на обслужване в нашата администрация по четири степенна скала (лошо, задоволително, добро и отлично). Установи се, че в 7 от случаите потребителите са поставили

отлична оценка, а в другите 3 карти оценката е добра. Гражданите са доволни от обслужването. Информация за услугите, които предлагаме намират лесно, чрез страницата на РДПБЗН-Разград в сайта на МВР, по телефон и на място. Обслужвани са бързо, качествено и служителите се отнасят към тях с необходимото уважение и компетентност.

В кутията няма постъпили сигнали за корупция за служителите в администрацията, няма жалби, предложение, мнения, касаещи качеството на административното обслужване. Такива няма получени и чрез поща, факс, електронна поща или на място.

От изложеното до тук може да се направят следните изводи:

1. Достъпът до средствата за обратна връзка е улеснен, но потребителите на административни услуги проявяват ниска активност да дават оценка на обслужването, а в РСПБЗН втора и трета категория, техния брой е и много малък.

2. Потребителите предпочитат прекия контакт за достъп до услугите. Използват се и електронните средства за обратна връзка, но в редки случаи, когато гражданите са в друго населено място или по-активно използват тези средства.

4. През 2019г. няма постъпили сигнали за предлагане на финансови или материални облаги на служители във връзка с административното обслужване.

През 2020г. в РДПБЗН-Разград ще продължим да поддържаме нивото на добро обслужване и повишаване удовлетвореността на потребителите, като използваме различни средства за събиране на информация и осъществяване на обратна връзка.

ГЛ. ЕКСПЕРТ ИАД и АО: 
(А. Петрова)