

МИНИСТЕРСТВО НА ВЪТРЕШНИТЕ РАБОТИ

ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ НА МВР - РУСЕ

гр. Русе, бул. „Ген. Скоблев” № 49

Рег. № 336р-2868

29.01.2020 г.

ДОКЛАД

ОТНОСНО : Удовлетвореността на потребителите на административни услуги в ОДМВР - Русе през периода 01.01.2019 г. до 31.12.2019 г.

Съгласно изискванията на Наредбата за административното обслужване и Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в Областна дирекция на МВР-Русе, организациите, предоставящи административни услуги, са длъжни да осигурят различни начини за осъществяване на обратна връзка с потребителите. Средствата за обратна връзка се използват и за проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.

Съобразно чл. 24, ал. 5 от Наредбата за административното обслужване проучването и измерването на удовлетвореността се извършва периодично, но не по-малко от веднъж годишно.

Областна дирекция на МВР-Русе използва следните средства за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

Кутии за мнения и препоръки, поставени в помещенията за административно обслужване, осъществявано от сектор „Пътна полиция”, сектор „Български документи за самоличност”, група „Миграция” и „Деловодство“ при ОДМВР - Русе;

Анкетна карта по утвърден за ОДМВР - Русе образец, предоставена на шестте районни управления, секторите „Пътна полиция” и „Български документи за самоличност” и група „Миграция”;

Сигнали, жалби, предложения и мнения във връзка с качеството на административното обслужване, осъществявано от Областна дирекция на МВР-Русе, подадени по поща, факс, електронна поща odmvruse@mvr.bg или лично в звената за административно обслужване.

ОСНОВНИ ЦЕЛИ:

Подобряване на достъпа до административни услуги и повишаване на качеството им.

Улесняване на гражданите и физическите лица при получаването на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентираният срок.

Проучване на оценката на потребителите на административни услуги за административното обслужване в Областна дирекция на МВР-Русе.

Събиране на конкретни предложения на потребителите на услуги за административното обслужване с цел повишаване на удовлетвореността.

Анализ на резултатите и оценка на факторите с цел предприемане на мерки за подобряване на административното обслужване.

НАЧИН НА ПРОВЕЖДАНЕ НА ПРОУЧВАНЕТО

Проучването е насочено към всички потребители на административни услуги в ОДМВР – Русе и е с доброволен принцип за участие.

През периода 01.01.2019 г. - 31.12.2019 г. потребителите на административни услуги, предоставяни от Областна дирекция на МВР-Русе, са осъществили обратна връзка относно административното обслужване чрез различните средства, както следва:

Кутии за мнения и препоръки, поставени в помещенията за административно обслужване, осъществявано от сектор „Пътна полиция“, сектор „Български документи за самоличност“, група „Миграция“ и „Деловодство“ в сграда на ОДМВР – Русе. Постъпили са 12 броя предложения от гарждани в кутията за мнения и препоръки към сектор „Български документи за самоличност“ и група „Миграция“.

Анкетна карта по утвърден за ОДМВР - Русе образец. В отдел „Административен“ при ОДМВР - Русе за периода 01.01.2019 г. – 31.12.2019 г. са предоставени 241 (двеста четиридесет и една) попълнени анкетни карти, от структурните звена, предоставящи административни услуги, както следва:

Пътна полиция	БДС	Миграция	Първо РУ (КОС)	Второ РУ (КОС)	РУ Бяла (КОС)	РУ Вето (КОС/Бл)	РУ могили (КОС)	РУ Сл поле (КОС)
71	29	12	8	0	6	64	43	8

Сигнали, жалби, предложения и мнения във връзка с качеството на административното обслужване, осъществявано от Областна дирекция на МВР-Русе, подадени по поща, факс, електронна поща или лично в звената за административно обслужване през 2019 г. - 2 броя сигнали.

Основни цели на анкетата са установяване нивото на удовлетвореност на потребителите от предоставяните от Областна дирекция на МВР-Русе административни услуги, както и получаване на информация във вид на коментари и препоръки към административното обслужване. Анкетната карта съдържа закрити въпроси и такива със свободен отговор.

Въпросите, на които следва да отговарят потребителите на административни услуги са следните:

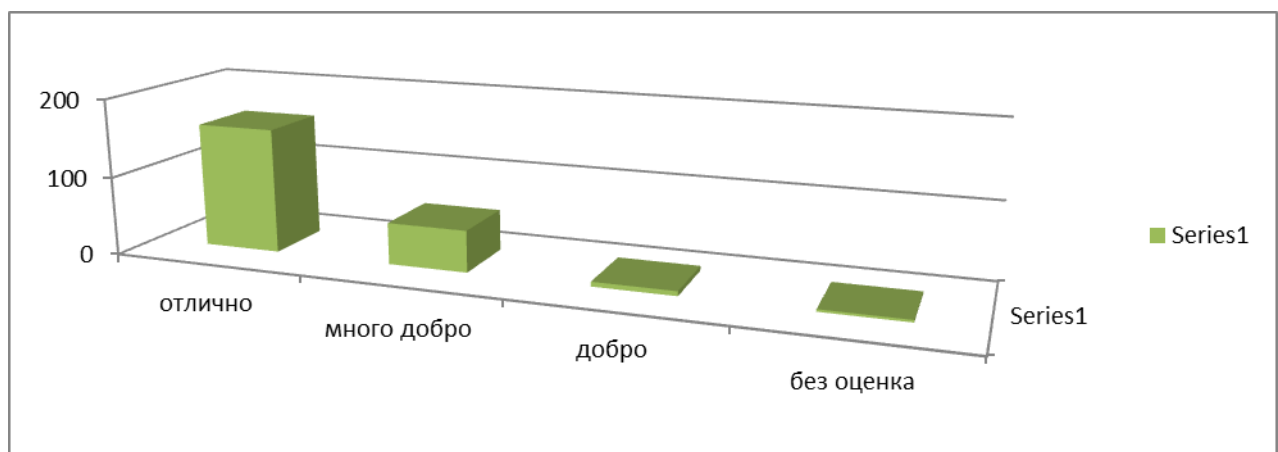
1. Ползвани услуги?
2. По какъв начин получихте информация за предоставяните услуги?
3. Какво е отношението на служителите, които Ви обслужват?
4. Получихте ли необходимата Ви услуга?
5. Посочените срокове за изпълнение на услугата спазват ли се?
6. Служителите, които Ви обслужват, достатъчно компетентни ли са?
7. Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрене?
8. Какви са Вашите препоръки за подобряване на административното обслужване в Областна дирекция на МВР – Русе?

Изследването не може да претендира за представителност, но може да очертае обща картина за отношението на гражданите относно предоставените им административни

услуги от ОДМВР - Русе. Проведеното измерване на удовлетвореността на административното обслужване в ОДМВР – Русе чрез анкетни карти през 2019 г., представено в табличен вид, изглежда по следния начин:

Оценка	Отлично обслужване	Много добро обслужване	Добро обслужване	Без посочена конкретна оценка
Брой анкети	159	53	6	3

Фиг. 1



Всеки от въпросите от анкетната карта изпълнява конкретна задача, която анализирана и обобщена, дава възможност за точно изпълнение на по-общите цели и задачи на проучването:

Получаване на информация по отношение спазване на законоустановените срокове за извършване на заявени услуги;

Впечатление върху професионалната подготовка на служителите в Областна дирекция на МВР-Русе;

Получаване на помощ от служителите на администрацията при попълване и подаване на документи;

Установяване нивото на удовлетвореност на гражданите от отношението, което проявяват служителите на Областна дирекция на МВР-Русе и бързината, с която обслужват потребителите;

Даване на конкретни предложения и препоръки за подобряване на дейността по административно обслужване.

ИЗВОДИ:

По-голямата част от потребителите, участвали в проучването, посочват, че са доволни от административното обслужване и оценяват положително действията на Областна дирекция на МВР-Русе.

Значителна част 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. 63,49% от анкетираните определят оценка „Отлично обслужване“.

Предвид гореизложените, през 2020 г. Областна дирекция на МВР-Русе ще продължи да поддържа открит диалог с потребителите на административни услуги с цел

подобряване и усъвършенстване на административното обслужване и повишаване удовлетвореността им от предоставяните услуги.

НАЧАЛНИК НА
ОТДЕЛ „АДМИНИСТРАТИВЕН“: (П)