



## МИНИСТЕРСТВО НА ВЪТРЕШНИТЕ РАБОТИ ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ НА МВР СМОЛЯН

### ДОКЛАД

ОТНОСНО: Измерена удовлетвореност на български граждани, ползвали административни услуги в звената за административно обслужване на ОДМВР - Смолян през първото шестмесечие на 2020г.

Настоящото проучване на удовлетвореността на български граждани, ползвали административни услуги в звената за административно обслужване на ОДМВР- Смолян бе извършено на основание чл. 24, ал. 5 от Наредба за административното обслужване, приета с ПМС № 246/13.09.2006 г. и обхвана първото шестмесечие на 2020 г.

За целта на проучването бяха разработени анкетни карти и предоставени за попълване на потребители на административни услуги в Центровете за административно обслужване (ЦАО) при ОДМВР – Смолян и РУ към ОДМВР - Смолян - за ползване от служителите по направления на дейности „Български документи за самоличност“, „Миграция“, „Регистрация на МПС“, „Административно – наказателна дейност“, „Контрол на общоопасните средства“ и „Частна охранителна дейност“.

Анкетната карта включва три въпроса, формулирани с цел да се получи оценка за качеството на административното обслужване в ЦАО.

Въпросите, на които следваше да отговарят потребителите на административни услуги бяха следните :

1. От кой служител бяхте обслужени?
2. Удовлетворени ли сте от качеството на предоставената Ви административна услуга?
3. Имате ли препоръки за подобряване на предоставените административни услуги?

Моля посочете ги.

Анкетирването бе анонимно и се предлагаше на всеки потребител на административни услуги в посочените центрове.

В предназначените за целта кутии, в ЦАО са постъпили общо 191 бр, анкетни карти.

Резултатите от анкетирването на гражданите през 1-во шестмесечие на 2020 година са следните:

1. На въпроса „Удовлетворени ли сте от качеството на предоставената Ви административна услуга?“ в 187 бр. (98%) от постъпилите 191 бр. анкетни карти е посочен отговор „ДА“, в 2 бр. (1%) е избран отговор „НЕ“ и в 2 бр. (1%) не е избран отговор.

2. На въпроса „Имате ли препоръки за подобряване на предоставените административни услуги?“ са отправени:

- 3 бр. препоръки:

—за осигуряване на тоалетна за гражданите в ЦАО; Гражданите имат възможен достъп до тоалетна в сградите, в които се помещават центровете за административно обслужване.

—електронно издаване на пореден № за обслужване, с цел спазване на реда;

—необходимост от втори служител за работа по линия на БДС в ЦАО при РУ Златоград. От началото на месец март 2020г. препоръката е изпълнена.

- 1бр. забележка към служителите – да бъдат малко по-коректни и по-благоразположени към клиентите. За констатацията са уведомени началниците на звената за административно обслужване.

В центровете за административно обслужване към ОДМВР – Смолян не са постъпвали жалби и сигнали, относно предоставените административни услуги.