

**МВР**  
**НАУЧНОИЗСЛЕДОВАТЕЛСКИ ИНСТИТУТ ПО**  
**КРИМИНАЛИСТИКА И КРИМИНОЛОГИЯ**

**ЦЕНТЪР ЗА ПОЛИЦЕЙСКИ ИЗСЛЕДВАНИЯ**

---

---

**ВЕНЕТА ГЮРОВА**  
**ВЕСЕЛА ГЕНОВА**  
**КОЛЪО КОЛЕВ**

## **МЕТОДИЧЕСКО УКАЗАНИЕ**

**за разработване на Харта на клиента и организационни**  
**стандарти за административните услуги, осъществявани от**  
**полицията**



**СОФИЯ**  
**2009**

# СЪДЪРЖАНИЕ

<b>ВЪВЕДЕНИЕ</b> .....	5
<b>РАЗДЕЛ ПЪРВИ</b>	
<b>ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ</b> .....	8
Стандарти за качество на административното обслужване .....	8
Харта на клиента .....	9
<b>РАЗДЕЛ ВТОРИ</b>	
<b>ПРЕДВАРИТЕЛНА ПОДГОТОВКА</b> .....	11
Анализ и оценка на дейността по предоставяне на услуги .....	11
Взаимодействие с партньорски организации .....	16
Първоначално проучване мнението на потребителите и служителите относно стандартите за качествено административно обслужване .....	18
Изготвяне на план и организация на изпълнението му .....	21
<b>РАЗДЕЛ ТРЕТИ</b>	
<b>СЪДЪРЖАНИЕ НА ХАРТАТА НА КЛИЕНТА</b> .....	23
Принципи за административно обслужване .....	23
Структура на Хартата на клиента .....	24
Съдържание на Хартата на клиента .....	24
Процедури за действие на гражданите, когато не са удовлетворени от качеството на административното обслужване .....	30
Нормативни актове, регламентиращи дейността на МВР по осъществяване на административното обслужване и защита правата на гражданите .....	31
Видове административни услуги, предлагани от ОДМВР, органи и ред за тяхното осъществяване .....	32
Дата на създаване на Хартата и срокове за нейната актуализация .....	32

<b>РАЗДЕЛ ЧЕТВЪРТИ</b>	
<b>ИЗМЕРВАНЕ УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ .....</b>	<b>33</b>
Планиране на проучването .....	34
Провеждане на проучването .....	37
Анализиране на получената информация .....	42
Предприемане на необходимите мерки .....	43
<b>ПРИЛОЖЕНИЯ .....</b>	<b>46</b>
<b>ЛИТЕРАТУРА .....</b>	<b>63</b>

## СПИСЪК НА ИЗПОЛЗВАНИТЕ СЪКРАЩЕНИЯ

РМС – Решение на Министерския съвет

НАО – Наредба за административното обслужване

ЗА – Закон за администрацията

АПК – Административно-процесуален кодекс

ЗБДС – Закон за българските документи за самоличност

ПИБДС – Правилник за издаване на български документи за самоличност

ЗКВВООБ – Закон за контрол над взривните вещества, огнестрелните оръжия и боеприпасите

ППЗКВВООБ – Правилник за прилагане на Закона за взривните вещества, огнестрелните оръжия и боеприпасите

ВВООБ – взривни вещества, огнестрелни оръжия и боеприпаси

Д „УССД” – Дирекция „Управление на собствеността и стопанската дейност”

БЛРС – Български ловно-рибарски съюз

ЮЛ – юридическо лице

МО – Министерство на отбраната

БДС – български документи за самоличност

НПО – неправителствен орган

СУНАО – Списък на унифицираните наименования на административните услуги

## ВЪВЕДЕНИЕ

Подобряването на административното обслужване на гражданите и организациите е едно от приоритетните направления на реформата в българската държавна администрация. Тази дейност е предмет на обсъждане от редица ръководни документи на ЕС, между които Лисабонската стратегия (1999 г.), Декларацията от ноември 2001 г. на министрите на страните членки на ЕС, Europe Action Plans 2002–2004 и техния актуализиран вариант до 2010 г. и др. Те предвиждат утвърждаване на унифицирана административна култура в рамките на Общността и съобразяване дейността на европейските администрации с изискванията и очакванията на потребителите и бизнеса. За целта в нашата страна бяха приети Стратегия за модернизация на държавната администрация – РМС 465/09.07.2002 г., допълнена и актуализирана през 2003 г. и 2006 г. и Концепция за подобряване на административното обслужване – РМС 878/2002 г., които определят основните насоки за повишаване качеството на извършваните в Република България административни услуги.

Полицията, като специализиран изпълнително-разпоредителен орган, наред с функциите по противодействие на престъпността и опазване на обществения ред, предоставя множество административни услуги. Такива са издаването на документи за самоличност и други видове удостоверителни документи, разрешения и лицензи, извършване на правнозначими административни действия и др. Техни потребители на практика могат да бъдат всички български граждани, дори непълнолетни, както и различни юридически лица (ЮЛ) – фирми, извършващи стопанска дейност, ЮЛ, създадени с идеална цел, други държавни органи и организации.

В съответствие с горепосочените актове през последните години бяха предприети редица мерки за подобряване на административното обслужване в полицията. Прилагането на добри европейски практики с оглед повишаване на неговото качество е сред приоритетните направления на дейност на МВР за 2008 г., както и на стратегията “Полицията в близост до обществото” (2006–2007 г.).

В ръководните европейски и правителствени документи е отделено важно място на основните насоки за подобряване на административното обслужване. Сред тях са приемането и утвърждаването

на стандарти за качествено обслужване от страна на административните звена, проучване мнението на потребителите за подобряване на работата по тяхното прилагане, както и осигуряване на механизми за обратна връзка с гражданите.

По своята същност стандартите представляват определени изисквания и правила, от които администрациите се ръководят при извършване на услугите и при контактите си с населението и бизнеса. Тяхното спазване води до установяване на по-добра организация на технологичния процес, любезно и отзивчиво отношение, равнопоставеност и открит подход към потребителите на публични услуги. Чрез тях се гарантира правото на гражданите за добра администрация и реализиране на основните принципи за административно обслужване – законност, прозрачност, бързина, осигуряване на еднакъв достъп до услугите и до информацията за тях за всички категории субекти. Стандартите се разработват и приемат от звената, извършващи административно обслужване, и се популяризират сред населението по подходящ начин. Те се съдържат в специално създаден за целта документ, наречен “Харта на клиента”.

Наредбата за административното обслужване (чл. 21 НАО, обн. ДВ бр. 78/26.09.2006 г., посл. изм. ДВ, бр. 64, 2008 г.) задължава всички администрации в страната да приемат собствена Харта на клиента. В нея следва да бъдат посочени правилата на обслужване, които служителите се задължават да спазват при контактите си с гражданите, в зависимост от спецификата на услугите и на публичния сектор, в който те се предоставят.

Полицейските служители, осъществяващи административно обслужване, също следва да приемат и утвърдят собствени организационни стандарти, насочени към постигане на общата цел – предоставяне на качествени услуги на потребителите по отзивчив, прозрачен и ефективен начин. Една част от тях са задължителни за всички администрации, а друга част се определя от функционалната им специфика и особеностите на технологичния процес.

Всяко полицейско звено, предоставящо административни услуги, следва да приеме собствена Харта на клиента. Чрез нея то трябва да уведоми потребителите за изискванията при извършване на неговата дейност и за ангажиментите, които служителите му поемат, за да подобрят качеството на обслужване.

В настоящото Методическо указание ще бъде изложена технологията за разработване на стандарти за качествено административно обслужване от Областните дирекции на МВР (ОДМВР) и Районните управления на МВР (РУМВР) за изготвяне Харта на клиента, в която те са отразени, както и за измерване удовлетвореността на потребителите на услуги.

## РАЗДЕЛ ПЪРВИ

### ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

#### *Стандарти за качество на административното обслужване*

**1.** Наредбата за административното обслужване определя стандартите за качество на обслужването като утвърдени изисквания за неговото извършване по различни показатели (времеви, качествени, количествени), които съответната организация се ангажира да спазва.

**2.** Основните принципи, въз основа на които се определят стандартите, са посочени в нормативните документи, регламентиращи работата на българската държавна администрация, като Закона за администрацията (ЗА), Административно-процесуалния кодекс (АПК), Наредба за административното обслужване и други, както и в специализираната нормативна база – Закон за българските документи за самоличност (ДВ бр.93/1998 – ЗБДС), Правилника за прилагане на Закона за българските документи за самоличност (ДВ бр.33/1999 – ППЗБДС), Закона за контрол над взривните вещества, огнестрелните оръжия и боеприпасите (ДВ бр.133/1998 – ЗКВВООБ), Правилника за прилагане на Закона за взривните вещества, огнестрелните оръжия и боеприпасите (ДВ бр. 78/1999 г., посл. изм. ДВ бр. 66/2006 г. – ППЗКВВООБ) и други.

**3.** Стандартите за качествено административно обслужване отразяват съществените елементи от организацията на работа, които пряко рефлектират върху потребителите. Те трябва да гарантират спазването на правата и законните интереси на гражданите, в частност правото на добра администрация, законност, равнопоставеност, достъпност и прозрачност.

**4.** Задължителните стандарти за качествено обслужване са регламентирани в НАО. Наред с тях, полицейските звена трябва да разработят и собствени стандарти на обслужване, отразяващи спецификата на предоставяните услуги в съответното направление на дейност.

**5.** Всяко полицейско звено, което осъществява административно обслужване, следва да спазва определени стандарти за предоста-



вяне на качествени услуги на гражданите и бизнеса и да приеме Харта на клиента.

### *Харта на клиента*

**6.** Хартата на клиента е ясен и леснодостъпен документ, информиращ гражданите и бизнеса за извършваните от съответното полицейско звено административни услуги и за стандартите, от които служителите се ръководят в процеса на обслужване. По този начин потребителите познават, очакват и изискват спазването на тези стандарти, така че персоналят, предоставящ услуги, е публично отговорен за своята дейност.

**7.** Хартата на клиента предполага полицейското звено, извършващо административно обслужване, да разработи и прилага процедури за:

- приемане на жалби, молби и сигнали от потребителите;
- наблюдение и оценка на изпълнението на стандартите;
- измерване удовлетвореността на потребителите;
- периодичен преглед и осъвременяване на стандартите;
- обучение на служителите.

**8.** Положителните ефекти за потребителите след разработването и прилагането на Хартата на клиента се изразяват в следното:

- потребителите са информирани как и къде най-бързо да получат исканата услуга;
- намалява се времето и разходите им за получаване на услугата;
- участват в установяването на ясни процедури на обслужване;
- получават информация за всеки етап от движението на подадените от тях документи, заявления, молби и жалби;
- изказват мнението си за предоставените услуги и могат да подават жалби срещу лошо обслужване;
- повишава се тяхната удовлетвореност от административното обслужване.

**9.** Положителни ефекти след приемане Хартата на клиента са налице и за служителите, осъществяващи административното обслужване. Те се изразяват в следното:

- подобрява се организацията на работа;

- подобрява се комуникацията между отделните административни звена, споделят се знания и положителни практики;
- получава се информация за слабите страни на обслужването;
- използват се знанията и опитът на служителите, ангажирани в обслужването;
- ограничават се корупционните практики и обвиненията в корупция;
- повишава се удовлетвореността от работата на служителите.

**10.** Изготвянето на Хартата на клиента представлява процес, чиито основни етапи са предварителна подготовка, определяне съдържанието на Хартата и периодично измерване и оценка удовлетвореността на потребителите от обслужването.

## ПРЕДВАРИТЕЛНА ПОДГОТОВКА

1. Предварителната подготовка е първият, изключително важен етап от процеса по изготвяне Харта на клиента. Неговата цел е разработване на ясни и реалистични стандарти за качество на административното обслужване с активното участие на потребителите на услуги.

2. Подготовката протича в няколко основни фази – анализ и оценка на дейността по предоставяне на административни услуги, анализ на взаимодействието с партньорски организации и първоначално проучване мнението на гражданите и служителите относно техните изисквания и очаквания от обслужването.

3. Препоръчително е Харта на клиента да се разработи от ОД МВР, като в нейната подготовка се включат представители на всички РУ на територията ѝ, извършващи административно обслужване.

Районните управления, обслужващи многобройно население, голяма територия или чиято дейност се характеризира с подчертани специфики, по решение на началника на ОДМВР могат да разработят самостоятелна Харта на клиента и собствени стандарти на обслужване.

Подготовката за съставяне Харта на клиента се ръководи от началника на полицейското звено, извършващо административно обслужване. За нейното успешно протичане се съставя план, който се одобрява от началника на ОДМВР.

### **I. АНАЛИЗ И ОЦЕНКА НА ДЕЙНОСТТА ПО ПРЕДОСТАВЯНЕ НА УСЛУГИ**

4. Целта на тази първа фаза е да се направи преглед на организацията на работа на служителите в звеното, извършващо административно обслужване, да се идентифицират нейните слаби страни и възникващите проблеми.

5. Работата започва със съставяне на пълен списък на предоставяните от звеното административни услуги, в който се отбелязва наименованието на услугата, срокът, в който се предоставя, формата

на документа, който се издава, наличието или липсата на негов разработен стандартизиран образец, както и на заявлението, с което тя се иска от компетентния орган.

6. Така представените услуги се обособяват в различни групи: например най-значими от гледна точка на потребителите и най-разпространени – които засягат най-голям брой клиенти. Могат да се обособят и групи в зависимост от други специфики, като: най-трудоемки – за извършването на които се изразходва най-много време, ангажирани са най-много служители или технологичният процес за тях е най-дълъг и т.н. За критерий може да бъде избрана всяка специфика, която отграничава определен вид услуги от останалите.

Услугите, попадащи в така обособените групи, следва да бъдат предмет на по-задълбочено третиране при проучване мнението на потребителите и за тях трябва да се разработят специфични стандарти с цел задоволяване очакванията и изискванията на гражданите и бизнеса.

7. Необходимо е анализът на дейността по предоставяне на административни услуги да се извърши в три насоки: идентифициране на проблемите, произтичащи от организацията на технологичния процес, проблеми, свързани с приближаване на обслужването до гражданите, и проблеми при комуникацията с потребителите.

#### ***Идентифициране на проблемите, произтичащи от организацията на технологичния процес***

8. За целта следва да се извърши подробно описание на технологичния процес във всички негови етапи. Започва се от етапа на подаване на заявлението за извършване на административната услуга заедно с документите, изисквани от нормативните актове, и приемането му от служителя. Описват се последващите действия, свързани с осъществяване на необходимите проверки в информационните фондове на МВР или от служители на място, движението на документите на потребителя, компетентните органи от други звена на МВР, ако такива са ангажирани в процеса по извършване на услугата. Отбелязват се законоустановените срокове и служителите, участващи в целия технологичен цикъл – техният брой, образование, възраст. Накрая се посочват мястото, времето и начинът за получаване на исканата услуга.

**9.** Описват се материалните условия, в които работят служителите – помещенията, в които се извършва административното обслужване и материалните средства на труда (наличие на персонални компютри и други специфични средства).

**10.** Така описаният технологичен процес способства за лесното и точно откриване на слабите места в организацията на работа на служителите. Такива могат да бъдат например многото документи, които се изискват при подаване на заявлението, затрудняват потребителите и водят до многократното им връщане, тромавото движение на документите след приемането им и преминаването им през много полицейски органи или служби до получаване на услугата, някои проблеми при регистрацията на заявленията, при извършваните проверки, недобрите материални условия на работа и т.н.

**11.** Слабите страни в организацията на работа следва да бъдат посочени конкретно и ясно, като се избягват общите формулировки.

**12.** По-нататък следва да се прецени кои от така определените проблеми могат да бъдат решени от звеното, извършващо административно обслужване, за кои е необходима намесата на висшестоящите органи и за кои е необходима промяна в нормативните актове.

Налага се да бъдат набелязани мерки за отстраняване или облекчаване на първата група проблеми. Поетите във връзка с тях ангажименти от звеното за обслужване формират една част от стандартите, които следва да се съдържат в Хартата на клиента. По този начин потребителите ще бъдат уведомени за подобренията в работата, предприети от служителите в звеното, предоставящо услуги.

### ***Идентифициране на проблемите, свързани с приближаване на обслужването до потребителите***

**13.** По-нататък се пристъпва към идентифициране на проблемите, свързани с обслужването на потребителите. За целта се анализират следните елементи.

**13.1.** Предоставянето на информация за административните услуги.

Следва да бъдат подложени на преценка:

– съдържанието на информацията – потребителите трябва да бъдат информирани за: законоустановените срокове, отговорните

лица и начините за връзка с тях, изискванията за получаване на услугата, дължимите такси, мястото и начина на заплащането им, къде могат да се намерят образци от заявленията за извършваната услуга, ако има такива, как изглежда готовият документ;

- качеството на информацията – дали тя е ясна, лесна за разбиране, пълна и точна;

- по какъв начин (чрез какви канали) информацията стига до клиентите: на място, по телефона, по пощата, чрез електронна страница, електронна поща, информационни табла, брошури и други писмени материали.

13.2. Мястото, в което се извършва административното обслужване.

Преценяват се следните обстоятелства:

- обозначено ли е с табела или по друг начин, за да бъде лесно намирано от потребителите;

- оборудвано ли е с места за сядане и писане;

- могат ли в него да бъдат обслужвани лица с увреждания;

- има ли в помещенията табла, брошури и други материали, чрез които потребителите се информират за предоставяните услуги.

13.3. Отговорът на жалби и сигнали на потребителите.

Следва да бъдат анализирани:

- спазването на законоустановените срокове и уведомяването на клиентите при тяхното удължаване;

- качеството на предоставяните отговори – дали се основават на действително извършена проверка на посочените от потребителите нередности при предоставяне на услугата или отговорът е формален.

13.4. Работното време.

Следва да се прецени:

- дали е установено в рамките на стандартния работен ден на гражданите и другите държавни органи;

- дали е удобно за повечето потребители;

- дали са налице възможности за въвеждане на гъвкаво работно време.

13.5. Отговорността и отчетността.

Анализират се:

- системата от показатели за измерване резултатите от административното обслужване, ако е разработена такава;
- системата за оценка удовлетвореността на потребителите, ако такава се извършва най-малко един път годишно;
- начините за публично оповестяване резултатите от административното обслужване и очакванията и изискванията на потребителите, ако се използват такива.

#### ***Идентифициране на проблеми при комуникацията с потребителите***

**14.** Следващата стъпка, която трябва да се предприеме, е извършването на анализ на отношението към потребителите и на проблемите, възникващи при комуникацията с тях.

Тук следва да се обърне внимание на следните аспекти:

- начина на представяне на служителя пред потребителите, когато обслужването става на място или по телефона;
- способността на служителите да изслушват проблемите на клиентите и да дават консултации във връзка с извършване на исканата услуга;
- способността на служителите да реагират в конфликтни ситуации и да ги разрешават;
- способността на персонала да се отнася вежливо и любезно към всички клиенти, независимо от тяхното социално положение, пол, възраст, етническа и религиозна принадлежност;
- спазването от служителите на конфиденциалност относно информация във връзка с потребителите, станала им известна в процеса на работата;
- наличие и ефективност на механизмите за осъществяване на обратна връзка с клиентите – специални бланки или книги за похвали, оплаквания и предложения, анкети или фокус-групи, провеждани периодично сред потребителите за отчитане на техните изменящи се потребности, специален форум за мнения на граждани на интернет страницата и други.

**15.** Въз основа на направения анализ се определят аспектите, по които е възможно да бъдат приложени мерки за подобряване на работата, като за целта се използват предимно собствени средства и ресурси. Тези мерки, които имат за цел предоставянето на качест-

вени услуги за населението и бизнеса по един прозрачен и ефикасен начин, представляват по своята същност стандартите, които звената, осъществяващи административно обслужване, приемат, оповестяват пред гражданите и се задължават да спазват.

## **II. ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПАРТНЬОРСКИ ОРГАНИЗАЦИИ**

**16.** Вторият етап при разработването на стандарти за качествено обслужване предполага задълбочен анализ на взаимоотношенията с други органи и организации, които предоставят услуги, свързани с тези на съответното полицейско звено.

**17.** Най-напред следва да бъде съставен подробен списък на партньорските организации. Те могат да се разделят на два вида – вътрешни и външни.

Вътрешните партньори са структурни звена от системата на МВР, на които са възложени част от компетенциите във връзка с предоставяне на определена административна услуга. Най-често те се включват в извършване на различни проверки с оглед събиране на актуална информация, необходима за извършване на услугата. Такива могат да бъдат например полицейските инспектори (ПИ) и оперативните звена, на които се възлагат проверки във връзка с издаване на някои видове разрешения за дейности с ВВООБ, при издаване на паспорти на малолетни лица и други.

В някои случаи тези структури са ангажирани с извършването на самата услуга. Такива са например звена “Въоръжение” при Дирекция “УССД”-МВР, които извършват прострелване и технически преглед на огнестрелните оръжия.

Като вътрешни партньори могат да бъдат определени и полицейските органи, предоставящи преюдициални услуги, необходими за извършването на административната услуга. Такива са например органите за прием на граждани в РУ, пред които се обявяват изгубени, откраднати или унищожени документи за самоличност.

**18.** Външните партньори най-често са държавни органи и организации, които предоставят информация или други услуги, необходими за осъществяване на исканата услуга от съответното полицейско звено. Такива са например общинските администрации, пред които се извършва адресната регистрация и които удостоверяват



данни за гражданското състояние на лицата, включващи се в съдържанието на личните карти и паспортите на българските граждани.

Могат да се посочат също Бюра "Съдимост" към Районните съдилища, Националната следствена служба, психиатричните лечебни заведения и други, които удостоверяват наличието на някои факти и обстоятелства, необходими за издаване на разрешения за дейности с ВВООБ.

Част от външните партньори могат да бъдат и недържавни органи и организации, като например БЛРС (Български ловно-рибарски съюз), фирми, извършващи обучение за безопасно боравене с огнестрелно оръжие, фирми, извършващи обезопасяване на огнестрелно оръжие и други.

**19.** След изготвяне на списъка на партньорите се организират срещи между представители на съответните звена, на които се обсъждат следните по-важни въпроси:

- категориите общи потребители;
- връзката и взаимната зависимост между дейността на двете звена;
- проблеми и трудности в технологичния процес по предоставяне на услугата и отражението им върху работата на другото административно звено;
- изискванията, чието спазване всеки от партньорите изисква от останалите;
- съблюдаване на законоустановени срокове;
- идентифициране на проблемите, които могат да бъдат решени с техни общи усилия;
- идентифициране на проблеми от нормативен характер или от компетентността на висшестоящи органи;
- поемане на съвместни задължения за преодоляване на проблемите и формулиране на мерки за подобряване на обслужването.

**20.** Партньорите могат да формулират съвместни обръщения към потребителите и да разработват общи стратегии за подобряване качеството на обслужването. Възможно е те да поемат съвместни ангажименти към потребителите, както и да изготвят обща Харта на клиента.

### **III. ПЪРВОНАЧАЛНО ПРОУЧВАНЕ МНЕНИЕТО НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ И СЛУЖИТЕЛИТЕ ОТНОСНО СТАНДАРТИТЕ ЗА КАЧЕСТВЕНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

**21.** Следващият етап от подготовката на Хартата на клиента включва провеждане на консултации с потребителите и служителите във връзка с очертаните кръг стандарти за качествено обслужване. Целта е да се избегне поемането на нереалистични задължения от страна на административните звена и да се отговори на постоянно променящите се потребности, изисквания и очаквания на гражданите и бизнеса. По този начин Хартата на клиента се превръща в един действително работещ, добре възприет и отворен към потребителите документ.

#### ***Прочуване мнението на потребителите***

**22.** За да се направи първоначално проучване мнението на потребителите е необходимо най-напред те да бъдат обособени в отделни групи, в зависимост от някои техни съществени характеристики, които определят наличието на специфични потребности в процеса на обслужване. Такива могат да бъдат социално-демографски особености, като възраст, етническа принадлежност, образование и други.

Така например наличието на значителен сегмент възрастни потребители обуславя поемане на задължение за осигуряване на повече места за сядане в помещенията, по-ясна, подробна и разбираема устна информация, придружена с повече акценти и повторения. При потребители с по-високо образование (средно и по-високо) могат да бъдат използвани по-голям брой способности за комуникация, включително да се предвиди развитие на електронните форми за предоставяне на услуги.

Ако се обслужват фирми и други ЮЛ би могло да се предвидят специфични облекчения при подаване заявленията и получаване на готовите документи, при предоставяне на информация за услугите и т.н. В този смисъл потребителите на услуги, предоставяни от звена "Контрол над общоопасните средства" (КОС), могат да бъдат разделени на ЮЛ и други организации, на граждани, на

служители (бивши и настоящи) на МВР и МО, ловци, спортисти, колекционери и други, тъй като за тях е установен различен правен режим за издаване на разрешения за дейности с ВВООБ.

Потребители на услугите, предоставяни от звената “Български документи за самоличност” (БДС), на практика са всички български граждани. В този случай може да се акцентира на групата на непълнолетните, на възрастните (над 65 г.), на лицата с увреждания и други.

След сегментирането на целевите групи потребители е необходимо да се анализират техните специфични потребности, които да послужат за отправна точка при съставяне на анкетната карта или въпросника за проучване на тяхното мнение.

**23.** Мнението на потребителите първоначално може да бъде изследвано по различни начини. Най-често използваният е експресно анкетно проучване. Методиката за неговото провеждане е изложена подробно в Раздел IV на настоящото Методическо указание. Въпросите, включени в анкетната карта, трябва да се формулират въз основа на направения анализ на дейността на звеното за административно обслужване (т. 4–15). По такъв начин ще се изяснят очакванията на гражданите и бизнеса от обслужването и мерките, които следва да бъдат предприети за неговото подобряване с оглед определяне на конкретни и изпълними стандарти за качествени услуги (виж Приложение 4).

**24.** Формирането на фокус-групи с представители на отделни, предварително сегментирани групи потребители, е друг, често практикуван начин за проучване на тяхното мнение. За целта се разработва въпросник за стандартизирано интервю, съдържащ въпроси, произтичащи от направения анализ на дейността на звеното. С помощта на този въпросник се провеждат беседи или дискусии.

**25.** Може да се проучи и мнението на някои неправителствени организации (НПО), представители на съответната група потребители. Например, ако услуги се предоставят на фирми и ЮЛ, могат да бъдат консултирани Българска стопанска камара или съответна браншова асоциация. Ако потребители са лица с увреждания – неправителствени организации, работещи в тази област. Когато услугите се ползват от всички български граждани, какъвто е случаят с

издаване на БДС, могат да се направят консултации с НПО с по-широк обхват на работа.

**26.** Освен посочените начини могат да се използват кратки устни анкети, провеждани в помещението за обслужване с чакащите потребители, телефонни допитвания, да се анализират жалбите, сигналите и оплакванията за нарушения, допуснати при предоставяне на услугите, както и всякаква друга информация по въпроса – критични статии и съобщения в медиите, доклади и препоръки, изготвяни на общинско ниво, и други.

**27.** Следва максимално да се използва наличната до момента информация за мнението на потребителите по въпросите на обслужването, както и да се съчетават различни методи за събиране на информация, тъй като всеки от тях има своите предимства и недостатъци.

**28.** При контактите с клиентите във връзка с проучване на мнението им за административното обслужване в конкретното полицейско звено се препоръчва спазването на следните изисквания:

- ясно и конкретно да се обясни на потребителите какво представлява Хартата на клиента и да се посочи нейната цел – подобряване на обслужването;

- внимателно да се изслушват и отразяват всички проблеми, поставяни от клиентите по отношение предоставянето на услуги, без ограничения единствено в рамките на предварително идентифицираните при анализа на дейността по обслужването;

- при дискусии с потребителите да се обърне внимание и на начините, по които те биха могли да съдействат за предоставяне на по-качествени услуги;

- да се обясни на гражданите, че обслужването се влияе и от отношението им към служителите;

- потребителите да се уведомяват своевременно пред кого могат да поставят повдигнат проблем, чието решаване не е от компетентността на съответното полицейско звено.

### ***Проучване мнението на служителите***

**29.** Голямо значение за създаването и утвърждаването на реалистични стандарти за качествено обслужване имат мнението на служителите и удовлетвореността им от тяхната дейност. Активното

участие на персонала при изготвяне Хартата на клиента гарантира нейното ефективно приложение и изпълнение. Неговото включване още в подготвителния етап е основно средство за мотивация и подобряване на обслужването.

**30.** За изучаване мнението на служителите се използват проучвания, беседи, дискусии по предварително изготвени въпросници или анкетни карти. Тяхното съдържание включва въпроси, свързани с по-важните аспекти от направения анализ на административното обслужване.

Особено важно е да се предостави възможност на служителите да предлагат мерки за усъвършенстване на услугите. Подобни допитвания могат да бъдат направени и устно, като отговорите се записват и след това се обобщават.

**31.** Препоръчително е анкетите и въпросниците за служители и потребители да съдържат близки по смисъл и съдържание въпроси, когато това е възможно, за да може впоследствие бъде направено сравнение на двете гледни точки.

**32.** Ценен източник на информация са служителите, ангажирани пряко с обслужването на клиенти. Те са запознати най-добре със степента на удовлетвореност на потребителите и с най-често срещаните от тях проблеми и оплаквания.

#### **IV. ИЗГОТВЯНЕ НА ПЛАН И ОРГАНИЗАЦИЯ НА ИЗПЪЛНЕНИЕТО МУ**

**33.** За правилното протичане на подготовката за разработване Харта на клиента и стандарти за качествено обслужване се изготвя план. За целта се съставя работна група, чийто състав се определя от началника на ОДМВР. На работната група се възлага организацията по изпълнението на дейностите, посочени по-горе (т. 4–32).

**34.** В плана се включват описаните основни видове дейности, както следва:

- анализ и оценка на организацията на технологичния процес;
- анализ и оценка на дейността, свързана с обслужването на потребителите;
- анализ и оценка на комуникацията с потребителите;
- анализ на взаимодействието с партньорски организации;
- проучване мнението на потребителите;

– проучване мнението на служителите.

За всяка от тях се определят необходимото време, ресурси и конкретни отговорни лица.

**35.** Ръководителите на звената, предоставящи полицейски услуги, трябва да съдействат за активното участие на персонала в подготвителния етап на разработването на Хартата на клиента. Необходимо е служителите:

– да попълват в качеството си на респонденти анкетните карти за проучване на мнението им за административното обслужване;

– да участват в дискусии и да дават предложения за подобряване на обслужването;

– по разпореждане на ръководителя на работната група да се включват в пряката работа по изпълнение на отделните задачи, посочени в плана.

**36.** Някои от дейностите, заложи в плана, са доста трудоемки. Такива са първоначалното проучване мнението на потребителите и на служителите. То се извършва по специална методика, представена в раздел IV. За тяхното провеждане, както и за написване на Хартата на клиента, могат да бъдат формирани допълнителни работни групи.

**37.** Изпълнението на някои дейности следва да бъде възложено на подходящи служители и да им се осигури необходимото за това време. Тези дейности са:

– съставяне на подробен списък на предоставяните от звеното административни услуги;

– пълно описание на технологичния процес;

– анализиране на подаваните жалби и сигнали на граждани за нарушения, допуснати при предоставянето на услуги до момента на изготвяне на Хартата;

– събиране на информация от други източници – медии, общинска администрация и др.;

– организиране на работни срещи с партньорските организации.

**38.** Работната група обобщава събраната информация при осъществяване на дейностите по т. 4–32 и въз основа на нея определя конкретни и изпълними стандарти за качествено обслужване. След това се преминава към съставяне Хартата на клиента.

## СЪДЪРЖАНИЕ НА ХАРТАТА НА КЛИЕНТА

След като е извършена необходимата задълбочена предварителна подготовка и са идентифицирани проблемите в организацията на работата, се пристъпва към разработването на Хартата на клиента. В процеса на нейното създаване следва да се имат предвид: основните принципи за административно обслужване, визирани в чл. 28 от АПК и чл. 2, ал. 1 от НАО; структурата на Хартата и елементите от нейното съдържание.

### **I. ПРИНЦИПИ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

С Хартата на клиента трябва да се обезпечи спазването на следните основни принципи.

**1.** Гарантиране на равен достъп на всички граждани до предлаганите от полицията услуги.

**2.** Осигуряване на общодостъпна, точна, систематизирана и разбираема информация за различните групи потребители, т.е. посочване вида на услугите, реда за тяхното осъществяване, дължимите такси, производството за обжалване и други.

**3.** Създаване на възможност исканията за изпълнение на услугите да се подават в най-близките териториални поделения на съответния орган, като се посочва къде и как да стане това.

**4.** Организиране на дейността по такъв начин, че гражданите и организациите да се обслужват в едно и също служебно помещение в подходящо за тях работно време.

**5.** Обезпечаване на качествено административно обслужване, професионално и любезно отношение към клиентите.

**6.** Изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по предварително разработени и обявени стандарти.

Спазването на посочените принципи следва да намери подробно отражение в цялостното съдържание на изготвената Харта на клиента.

## **II. СТРУКТУРА НА ХАРТАТА НА КЛИЕНТА**

**7.** Според изискванията на чл. 21, ал. 3 от НАО, в Хартата на клиента задължително трябва да се включат:

- общите и собствените стандарти за качеството на административното обслужване;
- начините за допитване до потребителите за подобряване и отчитане на работата по прилагане на стандартите;
- правата на потребителите и организацията на работата със сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване.

**8.** В Хартата може да се включва и допълнителна информация, която съответната администрация определя с оглед функционалната си специфика.

**9.** Анализът на нормативната база и резултатите от проучването на практиката показват, че Хартата на клиента, която следва да разработят всички Областни дирекции на МВР, е целесъобразно да има следната примерна структура:

- въведение;
- цели;
- стандарти за административно обслужване;
- процедури за действия на гражданите, когато не са удовлетворени от качеството на административното обслужване;
- нормативни актове, регламентиращи дейността на МВР по осъществяване на административното обслужване и защитата правата на гражданите;
- видове административни услуги, предлагани от ОДМВР и реда за тяхното осъществяване;
- дата на създаване на Хартата и срокове за нейната актуализация (виж Приложение 1).

## **III. СЪДЪРЖАНИЕ НА ХАРТАТА НА КЛИЕНТА**

След определяне структурата на Хартата се пристъпва към детайлно разработване на съдържанието на всеки от нейните елементи. Какво е необходимо и може да се включи във всеки от тях?

**10. Въведение** – в него се извършва кратко описание на функциите и структурата на ОДМВР. Акцентира се на факта, че освен с осъществяването на оперативно-издирвателна, информационна и



организационна дейност по предотвратяване, пресичане, разкриване и разследване на престъпления, опазване на обществения ред и осъществяване на превенция, тя извършва и определени административни услуги на гражданите. Посочва се накратко същността на Хартата (например, че не е юридически документ, че е вид обществен договор и т.н.) и какво е нейното предназначение (например, подобряване качеството на административното обслужване; запознаване на гражданите с ангажиментите, които се поемат от дирекцията в тази област и очакваните резултати; разясняване на гражданите какви услуги извършва дирекцията, как могат да ги получат, какви са техните права и как могат да ги защитят и т.н.). Задължително следва да се декларира и необходимостта от създаването и развитието на сътрудничеството с гражданите.

**11. Цели** – в Хартата на клиента трябва ясно да се заявяват целите на дирекцията и нейните структурни звена по подобряването на качеството и ефективността на административното обслужване. Тяхното определяне зависи както от характера на идентифицираните в процеса на предварителното проучване проблеми, така и от възможностите те да бъдат решени с наличните ресурси. За решаването на част от тях може да е необходим по-продължителен период, а за други – по-кратък. Затова могат да се формулират както стратегически, така и непосредствени цели.

**11.1. Стратегически цели.** Те се определят, когато се прецени, че е необходимо да се посочат основните насоки, в които ще се подобрява административното обслужване за по-продължителен период (обикновено от 1 до 5 години). Такива цели в Хартата могат да се формулират например за:

- развитие на формите за достъп на гражданите до предлаганите услуги;
- повишаване на качеството, ефективността и ефикасността на работата по осъществяването на отделни етапи от административното обслужване;
- подобряване на материално-техническата база и условията, в които се извършват услугите на гражданите;
- повишаване професионалната квалификация на кадрите, осъществяващи обслужването;

– разширяване на механизмите за обратна връзка с потребителите и т.н.

**11.2. Непосредствени цели.** При тяхното формулиране се отразяват ясно и точно конкретни ангажменти на съответната администрация за подобряване на обслужването. Те се определят така, че изпълнението им да може да се осъществи в рамките на една година. Тези цели следва да бъдат насочени най-вече към:

- облекчаване на административните процедури и намаляване на сроковете за тяхното изпълнение;
- подобряване на отношението към клиентите и на обстановката, в която се осъществява административното обслужване;
- предоставяне на нови форми за достъп до отделните административни услуги;
- повишаване информираността на потребителите;
- разширяване на комуникацията с гражданите и подобряване качеството и ефективността на административното обслужване;
- създаване на различни форми за надеждна обратна връзка с клиентите;
- предприемане на конкретни мерки за елиминиране на възможностите за корупционни практики и т.н.

**12. Стандарти за административно обслужване.** Те са основен елемент от една добра Харта на клиента. Чрез тях трябва да се визират важни за гражданите въпроси; да са ясни, точни и изпълними; да се разработят така, че всеки потребител на услуга да знае какво ниво на обслужване може да очаква. Те не трябва да повтарят само правата, които гражданите имат по закон (така наречените нормативно определени стандарти), а нещо повече, те следва да ги развиват и конкретизират в зависимост от спецификата на администрацията и потребностите на клиентите. Стандартите трябва да бъдат написани разбираемо и на достъпен език, като обхващат основните аспекти, които са важни за потребителите на административни услуги.

За кои от основните елементи от административното обслужване е необходимо да се разработят стандарти и какво следва да се включва в тяхното съдържание?

**12.1. Отношение към клиента.** Стандартите, които следва да се определят във връзка с подобряването на отношението към пот-

ребителите при осъществяване на административното обслужване, трябва да бъдат насочени преди всичко към:

- осигуряване на равен достъп до предлаганите услуги и равнопоставено отношение към всички клиенти, независимо от тяхното социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения;

- гарантиране на професионално, любезно, отзивчиво и коректно отношение към всички потребители;

- спазване на конфиденциалност относно запитванията, жалбите, сигналите и предложенията на гражданите и т.н.

**12.2. Информация за потребителите.** В тази част на Хартата следва да се разработят стандартите, които определят правилата и ангажиментите на административния орган за:

- предоставянето на ясна, пълна и точна информация за вида на предлаганите услуги и процедурите за тяхното осъществяване по начин, удовлетворяващ най-пълно потребностите на гражданите;

- ефективното използване на наличните и създаването на нови канали за достъп до необходимата информация или услуга. Тук може да се посочат и съществуващите в момента форми за достъп: интернет страницата на административния орган и неговите структури (ако имат такава); информационните табла в приемните на отделните звена; издадените брошури за разясняване на отделни аспекти от административното обслужване; да се посочат приемните дни и часове на отделните ръководители и работното време на обслужващите звена; да се посочи редът за предварително записване на гражданите и телефони за информация (ако има такива) и т.н.;

- разработване и предоставяне за ползване от гражданите на предварително изготвени прости и ясни за попълване формуляри, необходими за извършването на отделни видове услуги;

- улесняване достъпа на всички клиенти до предлаганите услуги;

- реда, по който се подават искания за достъп до обществена информация, както и необходимите за това формуляри и други.

**12.3. Комуникация и механизми за обратна връзка с клиента.** В тази част от Хартата се разработват стандартите, които административният орган ще спазва в процеса на осъществяване на административното обслужване на гражданите, и се определят меха-

низмите за осъществяване на обратната връзка с тях. При изготвянето на тези правила е необходимо да се акцентира на:

- определянето на стандарти за поведението и външния вид на служителите, осъществяващи административно обслужване (например, според чл. 20, ал. 1, т.1 от НАО “при изпълнение на служебните си задължения всеки служител в държавната администрация носи отличителен знак със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към което принадлежи”. Според текста на т. 2 от същия член “служителите от държавната администрация се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонен разговор” и т.н.);

- предоставянето на ясни, пълни и разбираеми обяснения и консултации на клиентите (относно необходимите за извършване на услугата документи, срока на нейното осъществяване, размера на таксите, възможностите за оспорване на решенията и т.н.) преди и в процеса на административното обслужване по начин, удовлетворяващ техните потребности;

- формите за оказване помощ на клиентите (например, за попълване на необходимите формуляри; насочване към компетентния орган; реда, по който могат да подадат жалба, сигнал или предложения, и към кого следва да ги адресират и т.н.);

- предоставяне на информация за различните механизми за обратна връзка с потребителите и тяхното използване, като например: книги за мнения, сигнали и предложения; специални пощенски кутии; специализирани рубрики в интернет страницата на административния орган и електронния му адрес; специализиран телефон; използване на приемното време на ръководителите; анкети и други;

- определяне на реда за обработване, анализиране и обобщаване на получената от каналите за обратна връзка информация и посочване на целите, за които ще се използва (обикновено за планиране и изпълнение на конкретни мерки, насочени към подобряване на административното обслужване и удовлетворяване на изискванията и очакванията на гражданите);

- формите за отчитане на резултатите от проучване мнението на гражданите и каналите, по които те ще бъдат информирани за тях;

– правилата за обсъждане на получената от обратната връзка информация с неправителствени организации на граждани и бизнеса и с представители на гражданското общество.

#### **12.4. Спазване на определени срокове**

При определяне на правилата и ангажиментите за спазване на сроковете за извършване на административните услуги и етапи от административното обслужване следва да се има предвид, че част от тях са нормативно определени. Така например, съгласно чл. 20, ал. 1, т. 3 от НАО, срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата или по електронната поща, е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган – до 14 дни. Според текста на т. 4 от същия член, “времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи при посещение в звената за административно обслужване не трябва да бъде повече от 20 минути”. В случай, че за отделни услуги се налага удължено време за чакане, отклонението от общия стандарт се урежда с вътрешни правила на администрацията и се обявява изрично в Хартата на клиента.

Посочените обстоятелства, разбира се, не са пречка за определянето на срокове, по-кратки от нормативно регламентирани, за осъществяване на определена административна услуга или етап от нея. Нещо повече, могат да се посочат срокове за изпълнение на някои административни услуги, за които по принцип такива не са предвидени. Следователно в тази част на Хартата трябва да се визират както някои от основните нормативно определени срокове, така и такива, които самата администрация се ангажира да спазва при осъществяването на определени административни услуги, като например:

- за предоставяне на цялата необходима на клиента информация или консултация, независимо от използвания канал за достъп;
- за отговор на телефонни обаждания;
- за уведомяване на клиента в случай, че се налага срокът да бъде удължен.

#### **12.5. Изграждане и разширяване на партньорските взаимоотношения с гражданите**

В тази част следва да се формулират правилата, които трябва да спазват потребителите на услуги с оглед подобряване качеството

и ефективността на работа на администрацията. Тези стандарти, оформени обикновено като очаквания към клиентите, се отнасят най-вече за:

– отношението на гражданите към служителите, осъществяващи административното обслужване, като например, да се отнасят към тях учтиво и с уважение, да бъдат внимателни и вежливи, да им се доверяват и т.н.;

– поведението на потребителите в процеса на обслужване – да представят пълна и точна информация за исканата услуга; да осигуряват всички необходими документи за нейното осъществяване; да не проявяват агресия и нетърпение и т.н.;

– повишаване ангажираността на клиентите по проблемите, касаещи тяхното обслужване – например да участват в попълването на анкетни карти; да сигнализират за допуснати нередности чрез различните канали за обратна връзка; да правят предложения за подобряване на обслужването; да участват в обсъждане на резултатите, получени от обратната връзка с тях и др. В тази част задължително следва да се посочи, че мненията, предложенията, сигналите и коментарите на потребителите са важни и са от съществено значение за административния орган. Само на базата на тях той ще може да планира и осъществи ефикасни мерки за подобряване на административното обслужване и повишаване удовлетвореността на гражданите. Може да се посочи още, че гражданите ще бъдат информирани своевременно за всички мерки, предприети в отговор на техните предложения.

#### **IV. ПРОЦЕДУРИ ЗА ДЕЙСТВИЕ НА ГРАЖДАНИТЕ, КОГАТО НЕ СА УДОВЛЕТВОРЕНИ ОТ КАЧЕСТВОТО НА ОБСЛУЖВАНЕ**

В тази част от Хартата следва да се опишат накратко правата на потребителите, когато не са удовлетворени от качеството на административното обслужване или от процедурите, от работата с техните жалби, сигнали и предложения. В тази връзка е необходимо да се посочат:

– правата на гражданите, когато не са доволни от обслужването, например: да подадат жалба до компетентния администра-

тивен орган; да предприемат съдебно обжалване; да изготвят сигнал или предложение и т.н.;

– готовността на административния орган да приеме и да разгледа безпристрастно всяка жалба, сигнал или предложение във връзка с административното обслужване;

– процедурата и органите, пред които могат да се оспорват действията на администрацията;

– правилата за регистрация и разглеждане на жалбите, сигналите и предложенията – при това следва да се имат предвид не само изискванията, визирани в нормативните актове, но и вътрешните правила, утвърдени за съответната администрация (например, “Правила за работа с предложенията и сигналите в Министерството на вътрешните работи” утвърдени със Заповед №-Із-1301/2007 г. на министъра на вътрешните работи), изрично следва да се посочи, че анонимни сигнали и предложения не се разглеждат;

– сроковете и редът за получаване на решенията (отговорите) и на възможностите за тяхното обжалване;

– редът за анализ и отчитане на работата с жалбите, сигналите и предложенията на гражданите и т.н.

## **V. НОРМАТИВНИ АКТОВЕ, РЕГЛАМЕНТИРАЩИ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В МВР И ЗАЩИТАТА ПРАВАТА НА ГРАЖДАНИТЕ**

В тази част от Хартата се изброяват основните нормативни актове, от които се ръководят органите на МВР при осъществяване на административното обслужване и защитата правата на гражданите. По-важните от тях са:

- Конституция на Република България;
- Закон за Министерството на вътрешните работи;
- Административно-процесуален кодекс;
- Закон за администрацията;
- Закон за българските документи за самоличност;
- Закон за чужденците;
- Закон за контрол над взривните вещества, оръжията и боеприпасите;
- Закон за движението по пътищата;
- Закон за частната охранителна дейност;

- Правилник за прилагане на ЗБДС;
- Правилник за прилагане на ЗМВР;
- Наредба за административното обслужване и други.

#### **VI. ВИДОВЕ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДЛАГАНИ ОТ ОБЛАСТНАТА ДИРЕКЦИЯ НА МВР, ОРГАНИ И РЕД ЗА ТЯХНОТО ОСЪЩЕСТВЯВАНЕ**

В тази част от Хартата се описват всички предлагани от областната дирекция административни услуги, органите, които ги осъществяват, и редът за тяхното изпълнение. При изписването на отделните услуги следва да се имат предвид техните наименования, визирани в Списъка на унифицираните наименования на административните услуги (СУНАУ).

Списъкът на предлаганите от областните дирекции на МВР услуги, органите и редът за тяхното осъществяване могат да се изготвят и като приложение към Хартата на клиента (виж Приложение 2 и Приложение 3, за услугите, предоставяни от звената “КОС” и “БДС”).

#### **VII. ДАТА НА СЪЗДАВАНЕ НА ХАРТАТА И СРОКОВЕ ЗА НЕЙНАТА АКТУАЛИЗАЦИЯ**

В края на Хартата се посочва датата, на която е утвърдена, и се определят сроковете, в които ще се извърши нейната актуализация (обикновено това се прави на 6 месеца или на една година).



## РАЗДЕЛ ЧЕТВЪРТИ

### **ИЗМЕРВАНЕ УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ**

Удовлетвореността на потребителите и нейното измерване все повече привличат вниманието на изследователите. Повишеният интерес към нея се обуславя от важното ѝ значение за изработването на политика за оптимизиране процеса по предоставяне на публични услуги.

Усилията за подобряване административното обслужване на гражданите и задоволяване на непрекъснато нарастващите им потребности и изисквания са неразривно свързани с изследване на тяхната удовлетвореност от предоставяните им услуги. Ето защо в чл. 2, ал. 2 на Наредбата за административното обслужване е предвидено администрациите периодично да изследват и оповестяват удовлетвореността на потребителите. Начините за допитване до ползвателите с оглед отчитане и подобряване на работата по прилагане на стандартите за качество на обслужването са един от елементите на Хартата на клиента (чл. 21, ал. 3, т. 2 от НАО). Всяка администрация трябва да създаде механизми за обратна връзка с потребителите и изследване на тяхната удовлетвореност от предоставяните им услуги.

Удовлетвореността на потребителите е комплексна величина и може да се разглежда като съвкупност от познавателно-оценъчни отношения към различни характеристики на предлаганите услуги. Тя се формира в резултат от сравняване на очакванията с изпълнението и е ориентирана към основните атрибути на услугите. Потребителската удовлетвореност и нейното изследване са от съществено значение за оценяване на актуалното състояние на административното обслужване, установяване на съществуващите проблеми и недостатъци при неговото реализиране и определяне на насоките за тяхното преодоляване и усъвършенстване на работата. Тя е индикатор за това, доколко са задоволени очакванията на потребителите относно качеството на обслужване и отношението на служителите.

Съобразяването на административното обслужване с потребностите и очакванията на гражданите ще допринесе за повишаване авторитета и престижа на полицейската институция и нарастване на общественото доверие в нея. Това налага да се познава общата технология за проучване и измерване удовлетвореността на потребителите. Осъществяването на такива изследвания преминава през следните **етапи**: планиране, провеждане, анализиране на събраната информация, предприемане на необходимите мерки. В следващото изложение ще се представят някои основни моменти, свързани с реализирането на посочените етапи. Те са съобразени с методологията за проучване и измерване удовлетвореността на потребителите, разработена въз основа на чл. 25, ал. 1 от НАО, и са адаптирани според конкретните потребности, свързани с полицейското обслужване на населението. Най-общите цели, които се поставят при извършването на тези изследвания, са:

- идентифициране на потребителските потребности и очаквания;
- оценяване степента на удовлетвореност на потребителите от предоставяните им услуги;
- открояване на силните и слабите страни в процеса на административното обслужване;
- създаване на надеждни механизми за обратна връзка с потребителите;
- оптимизиране на процеса по предоставяне на полицейски услуги.

## **I. ПЛАНИРАНЕ НА ПРОУЧВАНЕТО**

**1. Инициативата** за провеждане на проучването принадлежи на ръководителите на съответните звена, извършващи административно обслужване на населението. При изучаване на потребителското мнение следва да се ангажират служителите, които осъществяват непосредствени контакти с потребителите. Тяхната подкрепа е особено необходима, тъй като те ежедневно общуват с гражданите и разполагат с богати и разнообразни впечатления относно обществените оценки и настроения. Натрупаната в процеса на взаимодействието помежду им информация е изключително ценна и полезна и

позволява да се формулират различни идеи, свързани с конкретния предмет на проучването.

**2.** Съществена предпоставка за реализирането на ефективна обратна връзка с потребителите е **готовността на персонала** за нейното осъществяване. Той трябва да има позитивна нагласа по отношение на потребността от изучаване на потребителската удовлетвореност. Поради това служителите следва да се запознаят с ролята и значението на предстоящото проучване, у тях да се формира нужната мотивация и да се стимулира активното им включване в процеса. Специално внимание трябва да се отдели на необходимостта от последващи действия, породени в резултат на събраната информация за потребителското мнение.

**3.** Важно е да се установи дали съществува някаква **съпротива у персонала** във връзка с изследване удовлетвореността на потребителите на полицейски услуги. В случай, че такава е налице, следва да се разкрият факторите, които я пораждат. Това могат да бъдат например, нежелание да се промени създадената организация на работа и да се поемат допълнителни ангажименти, опасения, че ще се повиши личната натовареност на служителите, безпокойство, че биха могли да се получат неблагоприятни и дори негативни резултати и други. След открояване на наличните бариери трябва да се набележат и предприемат мерки за тяхното преодоляване с оглед осигуряване успешното реализиране на предстоящото проучване.

**4.** Значим момент е **изясняването на причините**, поради които се налага провеждането на изследване на потребителското мнение. Тук следва да се определи целта, която си поставя проучването, и да се набележат конкретните задачи, които ще осигурят нейното постигане. Точното дефиниране и конкретизиране на предмета на проучването е от съществено значение за очертаване на неговата рамка и открояване на проблемите, представляващи интерес за практиката. Нужно е да се определи дали ще се изучават най-общо потребителските потребности и удовлетвореността от административното обслужване като цяло, или удовлетвореността от отделни негови характеристики.

**5.** **Използването на събраната информация** също трябва да се вземе предвид при планиране на изследването. Съобразно това ще се разработи и съответният инструментариум за нейното набиране.

не. Получените в процеса на проучването данни могат да се използват като основа за определяне на потребителските потребности и очаквания, оценяване състоянието на административното обслужване, усъвършенстване на работата при неговото реализиране, оптимизиране на обратната връзка с гражданите, разработване на собствени стандарти за качество на обслужването в отделните звена и Харта на клиента, стимулиране и мотивиране на служителите и други.

**6.** Преди да се премине към осъществяване на изследването е добре да се проучи **натрупаният опит** в тази насока. Във връзка с това може да се събере информация за проведени сходни изследвания от други организации, предоставящи административни услуги. Тя ще бъде полезна както за разработването на въпросника, чрез който ще се измерва удовлетвореността на гражданите, така и за извършване на сравнителен анализ със събраните данни.

**7.** Не трябва да се допуска **ненужно и излишно натоварване на потребителите**. Поради това при реализиране на изследването не е подходящо да се предлагат обемисти анкети или въпросници и да се събира информация, която вече съществува и е актуална. Следва да се избягва интервюирането на едни и същи хора по няколко пъти. Важно е да се осигури сътрудничеството и съдействието на гражданите и да се иска тяхното съгласие за участие в проучването.

**8.** Необходимо е да се определи **честотата за изучаване на потребителското мнение**. Според чл. 24, ал. 5 от НАО, това трябва да се прави периодично, но не по-малко от един път в годината. При определяне на интервалите, в които ще се осъществява изследването, следва да се отчитат фактори като: предметът на проучване – характеристиките на услугите, по които ще се измерва удовлетвореността на ползвателите; резултатите (позитивни или негативни) от предишни проучвания; продължителността на периода от предприети действия, насочени към повишаване удовлетвореността на гражданите; осъществени реорганизации в дейността по предоставянето на услуги; предстоящи промени в административното обслужване, които трябва да се съобразят с предпочитанията на хората, и други подобни.

**9.** Важно е да се направи **оценка на наличните ресурси**, необходими за реализиране на проучването. В случай, че те са недос-

татъчни, може да се ангажира външна организация, която да извърши цялостното изследване или някои от неговите елементи.

**10.** Съществен момент е **формулирането на основните въпроси**, които ще се поставят на потребителите, за да се регистрира удовлетвореността им от предоставяните полицейски услуги. Тези въпроси засягат онези характеристики на качеството на услугите, които са особено значими за гражданите и определят цялостното им отношение към обслужването. Такива са например времето, необходимо за получаване на дадена услуга, достъпността на мястото за обслужване, количеството и качеството на информацията, отношението на служителите.

**11.** Планирането трябва да приключи с **изготвянето на писмен план**. В неговото съдържание следва да се включат основните моменти, касаещи предстоящото измерване на удовлетвореността на гражданите. Те са следните: цел на проучването; брой на лицата, които ще се интервюират; време и място за провеждане на изследването; методи и средства, които ще се използват за изучаване на потребителското мнение; оформяне на резултатите от проучването и начини за тяхното използване.

## **II. ПРОВЕЖДАНЕ НА ПРОУЧВАНЕТО**

**12.** При измерване на потребителската удовлетвореност са възможни **два подхода – непрекъснато или периодично оценяване**. Тяхното използване зависи от редица предпоставки, като вид на предлаганите услуги, брой и особености на ползвателите, честота и продължителност на комуникацията с тях и други.

При непрекъснатото оценяване удовлетвореността на гражданите се измерва по време на предоставяне на услугата или непосредствено след това. За целта могат да се използват специално разработени въпросници или телефонни интервюта с потребителите.

При периодичното оценяване се измерва удовлетвореността на хората през определени времеви интервали, например шест месеца или една година след ползване на дадена услуга.

**13.** Важно условие, което в голяма степен влияе върху ефективността на проучването и достоверността на събраната информация, е свързано с **формирането на извадката**. Тъй като е трудно да се измери удовлетвореността на всички потребители (генерална

съвкупност), необходимо е да се определят лицата, които ще се анкетира (извадка). За целите на изследването трябва да се състави представителна (репрезентативна) извадка, за да може направените обобщения и изводи да са валидни за цялата генерална съвкупност. Това се извършва с помощта на статистико-математически методи, което осигурява равни възможности за всички ползватели на полицейски услуги да се включат в проучването.

**14.** Броят на лицата, чиято удовлетвореност ще се измерва, представлява **обема на извадката**. Според статистическите изисквания за представителност, съотношението между обема на извадката ( $n$ ) и обема на генералната съвкупност ( $N$ ) е най-малко  $1/10$  (10%). При определяне обема на извадката може да се използва следната таблица.

Таблица 1

*Определяне обема на извадката*

№	Брой на всички потребители (обем на генералната съвкупност)	Брой на изследваните лица (обем на извадката)
1	Под 3 000	400
2	3 00–5 000	600
3	5 000–10 000	740–800
4	10 000–50 000	830
5	50 000 –100 000	850
6	100 000–1 000 000	860
7	Над 1 000 000	863

От таблицата се вижда, че когато общият брой на потребителите на услуги е над 10 000 души, извадката нараства незначително – в интервала 80–860 лица [4, с. 124].

**15. Конкретните потребители**, които ще бъдат анкетирувани се определят по метода на случайния подбор. Това се прави с помощта на подборна стъпка ( $K$ ), която представлява отношението между обема на генералната съвкупност и обема на извадката. Например, ако общият брой на потребителите е 5 000 души, а броят на лицата които ще бъдат анкетирувани, е 600, то подборната стъпка  $K = 5\,000 : 600 = 8,33$ , т.е. всеки осми гражданин, потърсил полицейска услуга, трябва да попадне в извадката.

**16.** За изучаване мнението на потребителите могат да се използват различни **методи**. Най-подходящи за полицейската прак-

тика са анкетата и интервюто. Те имат свои разновидности и всяко звено, в зависимост от възможностите си, може да избере съответен метод за измерване на потребителската удовлетвореност. Отделните методи за набиране на информация са разгледани подробно в разработено от сътрудници на НИКК-МВР Методическо указание за проучване на общественото мнение [4, 127–135]. Тук ще се акцентира само върху някои по-съществени моменти, касаещи двата основни метода – анкета и интервю.

**17. Интервюто** представлява целенасочен разговор, по предварително съставени въпроси, между анкетиращия и лицето, чиято удовлетвореност ще се измерва. Следва да се има предвид, че въпросите не трябва да са много на брой и прекалено сложни, за да не се затрудняват потребителите. За изучаване удовлетвореността на гражданите от предоставяните им полицейски услуги са подходящи следните видове интервю.

- **Телефонно** – извършва се по телефона и трябва да съдържа неголям брой въпроси. Те следва да са сравнително кратки, да звучат ясно и разбираемо. Не е подходящо към потребителите да се отправят въпроси, за които се предполага, че са извън рамките на тяхната осведоменост.

На интервюираните изрично трябва да се обясни, че участието им в проучването е доброволно и предоставената от тях информация ще се използва единствено за подобряване на обслужването. Необходимо е да се подчертае, че разговорът ще бъде сравнително кратък (около 15 минути), а ако моментът за неговото провеждане не е подходящ, следва да се договори друг, по-удобен час.

- **Фокусирано** – реализира се чрез специално създадени за целта фокус-групи, с които се провеждат задълбочени разговори относно удовлетвореността от предоставяните полицейски услуги. При подбиране на конкретните участници (около 12 души) трябва да се имат предвид някои социално-демографски характеристики като пол, възраст, образование, социално положение и други.

Използването на този метод изисква създаване на стройна организация и определяне на моменти като място и време за провеждане на интервюто, осигуряване на видео и звукозаписна техника или протоколчик, напомнящо телефонно обаждане на всеки участник в деня преди срещата. От съществено значение е и личността на

водещия дискусията. Той трябва да стимулира потребителите да споделят своето мнение по разглежданите проблеми и да успее да фокусира разговора върху съществените въпроси, които са най-важни за извършваното проучване.

**18. При анкетата** на потребителите се поставят предварително формулирани в писмена форма въпроси, на които те отговарят сами. С оглед оптимално извличане на необходимата информация въпросите трябва да бъдат около 15-20 на брой. Разработените анкетни карти могат да се поставят в местата, в които се извършва административното обслужване, като гражданите, попаднали в извадката, биват помолени да ги попълнят. За изучаване на потребителската удовлетвореност могат да се използват и следните разновидности на анкетата.

- **Пощенска** – въпросниците се изпращат на потребителите по пощата заедно с предварително платен и адресиран обратен плик, в който да бъдат върнати след попълването им. Важно е в писмена форма да се изложат обясненията, свързани с целта на проучването, звеното, което го провежда, съдържанието на въпросника и начина на отговаряне. На респондентите следва да се предостави и възможност да върнат попълнената анкетна карта по факс.

Трябва да се има предвид, че при пощенската анкета възвръщаемостта не е особено висока. Поради това би било добре след известен период от време (около три седмици) да се изпрати второ копие на въпросника до гражданите, които все още не са отговорили, като се изтъкне важността на проучването и те бъдат помолени за съдействие.

- **Интернет** – въпросниците са поставени на даден електронен адрес и се попълват “он-лайн” от потребителите. Използването на този метод предполага предварително осъществяване на връзка с респондентите, които са попаднали в извадката, и наличие на достъп до интернет при тях.

Интернет проучванията имат редица преимущества: те са изключително икономични, тъй като не изискват разходи за размножаване и разпространяване на въпросниците, както и за ангажиране на анкетъори; провеждат се много бързо; потребителите могат да попълнят въпросника в удобно за тях време.



**19.** Успешното изучаване на потребителската удовлетвореност в голяма степен зависи от съдържанието и качеството на **въпросника**, чрез който ще се набира необходимата информация. Изискванията при неговото съставяне са обстойно описани в посоченото по-горе Методическо указание [4, 129–133]. Тук ще се отбележат само някои по-важни акценти, свързани с разработването на въпросника.

Не е подходящо да се включват въпроси, които нямат пряка връзка с целта и задачите на изследването, тъй като те ще натоварят ненужно респондентите и могат да доведат до формално попълване на анкетната карта.

Въпросникът трябва да бъде структуриран в следните раздели: увод, в който се описва целта на проучването и се обяснява на гражданите начинът на попълване; съдържателна част, в която се включват въпроси, насочени към регистриране удовлетвореността на потребителите от предоставяните им услуги, както и техните потребности и очаквания в това отношение; информационна част, в която се събират данни за социално-демографската характеристика на респондентите (пол, възраст, образование, социална принадлежност и други).

Осигуряването на по-голяма надеждност и ефективност на въпросника предполага спазването на някои изисквания: използване на кратки, ясни и лесни за разбиране въпроси и отговори; избягване на сложни понятия и специфични термини; съобразяване на формулировката на въпросите с нивото на потребителската аудитория; подреждане на въпросите в логична последователност, с оглед улесняване на комуникацията с респондентите; избягване на въпроси, съдържащи повече от едно запитване; осигуряване пълна изчерпателност на възможните отговори на даден въпрос и избягване прекриването на отговори.

Въпросникът трябва да се оформи по подходящ начин, който позволява да се извърши необходимата компютърна обработка на събраната чрез него информация. В Приложение 4 е представена анкетна карта за регистриране удовлетвореността на гражданите от предоставяните им полицейски услуги. Включените в нея въпроси са примерни, като съобразно целта и задачите на проучването могат да се избират най-подходящите от тях, а също и да се формулират други въпроси.

### **III. АНАЛИЗИРАНЕ НА ПОЛУЧЕНАТА ИНФОРМАЦИЯ**

**20.** Събраната в процеса на изследването анкетна информация **се обработва** с помощта на компютър. За целта могат да се използват различни програмни продукти, като например специализирания програмен пакет за статистическа обработка “SPSS”, продукти от типа “електронна таблица” – MS Excel, и др. При обработката на получените данни се установяват количествените признаци на удовлетвореността на потребителите.

**21.** Резултатите от проведеното изследване **се обобщават в таблици**, в които се отразяват разпределенията на отделните отговори по всеки от поставените въпроси. В тези таблици се представят абсолютни и относителни (в проценти, спрямо общия брой отговори) величини.

**22.** Необходимо е **да се обособят отделни подгрупи** по различни признаци, например пол, възраст, образование, социална принадлежност и други, с оглед установяване на различията и сходството в тяхното мнение и предпочитанията им по отношение на предоставяните им услуги. В тази връзка всеки един от въпросите се комбинира със съответните социално-демографски характеристики на респондентите, заложи в анкетната карта, и се съставят двумерни таблици.

**23. Анализирането** на отговорите на отделните въпроси позволява да се направят редица изводи за качеството на предоставяните полицейски услуги и удовлетвореността на гражданите от тях. Те се подкрепят с цифрови данни като доказателство за верността им. Това е предпоставка за открояване на съществуващите проблеми и набеязване на мерки за тяхното преодоляване.

**24.** Анализът на събраната информация може да се осъществи на **две нива: описателно и причинно-следствено**. Първоначално въз основа на получените данни се описва актуалното състояние на административното обслужване в съответното звено и се правят някои заключения и изводи. При това е необходимо да се използват точни и ясни понятия и термини. Описателният анализ служи като изходна основа за по-нататъшна съдържателна оценка на отделните характеристики на предоставяните услуги.

При причинно-следствения анализ се открояват факторите, на които се дължат резултатите от измерването на потребителската

удовлетвореност, т.е. прави се опит да се изясни причинната обусловеност на получените данни. Във връзка с това може да се търси корелационна зависимост между различни двойки въпроси, включени в анкетната карта.

**25.** Важен момент е **представянето на събраната** в процеса на изследването **информация**. За целта би могло да се изготви кратко резюме, като неговата структура се оформя съобразно предмета на проучването и неговия съдържателен обхват. При това може да се прави сравнение с резултати от предишни измервания на удовлетвореността на гражданите.

**26.** Въз основа на извършения анализ се формулират **конкретни препоръки** за усъвършенстване на работата и повишаване качеството на административното обслужване. Направените изводи и предложения трябва да са свързани с осъществяването на съответни подобрения, които да допринесат за нарастване удовлетвореността на потребителите.

**27.** За да изпълни своите цели, проведеното проучване следва да се използва за **иницииране на необходимите изменения** в организацията на работа, в местата за предоставяне на услугите, в отношението към потребителите и други, с оглед удовлетворяване на потребностите и очакванията на гражданите. Добре би било да се изготви списък на възможностите за осъществяване на препоръчаните подобрения, което ще способства за успешното им практическо реализиране.

#### **IV. ПРЕДПРИЕМАНЕ НА НЕОБХОДИМИТЕ МЕРКИ**

**28.** Последният етап на процеса по изучаване на потребителската удовлетвореност се изразява в **набелязване на съответни мерки**, насочени към повишаване качеството на предоставяните услуги. В чл. 24, ал. 7 от НАО се посочва, че въз основа на събраната информация от направеното проучване трябва да се предприемат необходимите действия за подобряване на административното обслужване. Този етап е изключително важен, тъй като гражданите, които са споделили своето мнение и са оценили характеристиките на получаваните от тях услуги, очакват да се отговори по подходящ начин на техните отзиви и препоръки.

**29.** Необходимо е да се реагира възможно най-бързо на потребителските потребности и желания, като се направят нужните корекции в процеса на обслужване. За целта следва да се използват в максимална степен събраните при проведеното изследване данни. Трябва да се има предвид, че хората могат да изразят недоволство от някои аспекти на предоставяните им услуги. В тези случаи се налага предприемането на спешни действия за преодоляване и отстраняване на констатираните проблеми.

**30.** Натрупаната информация за потребителските нагласи и оценки следва да се обобщи в писмен документ под формата на отчет, анализ, доклад или други подобни материали. Той трябва да съдържа: описание на целта на проучването; използвани методи за събиране на информация; анализ на получените резултати, илюстриран с фигури и таблици; направени изводи и заключения, както и съответни препоръки за подобряване на обслужването.

**31.** Получените резултати относно качеството на обслужването следва да се обсъдят от ръководителите на съответните звена. С тях трябва да се запознаят и служителите от изпълнителския състав, които непосредствено обслужват гражданите.

**32.** При проучване на потребителската удовлетвореност може да бъде събрана голяма по обем информация. Необходимо е тя да бъде систематизирана и групирана по съответни признаци, така че да дава възможност за предприемането на конкретни практически действия. По този начин могат да се изведат основните приоритети, към които да се насочат усилията за подобряване на работата.

**33.** Съществено условие за ефективното използване на обратната информация от потребителите е разработването на план за действие. Той трябва да съдържа конкретни задачи, ориентирани към усъвършенстване на полицейското обслужване и повишаване удовлетвореността на гражданите. Необходимо е да се дефинират онези елементи на предоставяните услуги, които се нуждаят от промяна. В резултат на това следва да се извърши прецизиране на стандартите за качество на обслужването. Ако е необходимо, могат да се предвидят и планират допълнителни ресурси с оглед удовлетворяване потребностите и очакванията на клиентите.

**34.** Потребителите и заинтересованите групи от населението трябва да се уведомят за предприетите действия и за очакваните

резултати от тях. Получената информация за потребителското мнение следва да се обсъди и консултира с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с представителите на гражданското общество. Тези моменти са изрично посочени в чл. 24, ал. 6 и ал. 7 от НАО.

\*

\*

\*

Това е най-общата технология за проучване и измерване удовлетвореността на гражданите от предоставяните им полицейски услуги. Тя очертава основните етапи на процеса, като при неговото реализиране е възможно отделните елементи да се модифицират и конкретизират съобразно потребностите на практиката.

УТВЪРЖДАВАМ!  
ДИРЕКТОР НА  
ОД НА МВР  
гр. ....  
гл. комисар.....  
  
дата.....

**ХАРТА НА КЛИЕНТА**  
(Примерна структура и кратко съдържание )

**I. Въведение.** В него се включват:

- кратко описание на структурата и функциите на Областната дирекция (ОД) на МВР;
- същността и предназначението на Хартата.

**II. Цели.** Те се определят на базата на идентифицираните в процеса на предварителната подготовка проблеми на административното обслужване, както и на оценка на възможностите за тяхното решаване с наличните ресурси. Могат да се определят два вида цели.

**1. Стратегически цели** – формулират се цели, за чието изпълнение е необходим по-продължителен период (обикновено от 1 до 5 години).

**2. Непосредствени цели** – определят се ясни, точни и конкретни цели, чието изпълнение обикновено може да се осъществи в рамките на една година, като се отчитат възможностите на наличните ресурси.

**III. Стандарти за административно обслужване.** Те са основен елемент от една добра Харта на клиента. Стандартите трябва да бъдат ясни, точни и изпълними. Определят се за важни за гражданите въпроси. Написват се на достъпен и разбираем за потребителите език. Чрез тях всеки клиент на административна услуга трябва да може да разбере какво ниво на обслужване трябва да очаква. По-

важните стандарти, които следва да се разработят, се отнасят до следните елементи.

**1. Отношение към клиента.** Стандартите, които се изготвят в тази област, трябва да дават възможност за:

– осигуряване на равен достъп на всички клиенти, независимо от тяхното социално положение, образование, възраст, пол, етнически произход или религиозни убеждения;

– гарантиране на професионално, любезно, отзивчиво и коректно отношение към всички потребители на административни услуги;

– спазване на конфиденциалност относно запитванията, жалбите, сигналите и предложенията на гражданите и т.н.

**2. Информация за потребителите.** В тази част от Хартата се определят: правилата за предоставяне на информация на потребителите на услуги и нейният вид; каналите за достъп до информация за предлаганите услуги; формите за улесняване на гражданите при осъществяването на услугите. Тук се посочват и съществуващите в момента форми и редът за достъп до тях, като: интернет страницата на ОД и МВР; електронен адрес; информационни табла и брошури, приемни дни и часове на ръководителите; работно време на звената, осъществяващи административни услуги, и други подобни.

**3. Комуникация и механизми за обратна връзка с клиента.** Тук се определят:

– стандартите за поведението и външния вид на служителите, осъществяващи административното обслужване;

– правилата за предоставяне на обяснения и консултации на клиента в процеса на обслужването;

– формите за оказване на помощ на потребителите;

– механизмите за обратна връзка с гражданите;

– редът, по който ще се обработва, анализира, обобщава, използва и отчита информацията, получена от каналите за обратна връзка с потребителите на услуги.

**4. Спазване на определени срокове.** В тази част на Хартата се посочват:

– нормативно регламентирани срокове за осъществяване на основните административни услуги;

– определените от администрацията срокове за изпълнение на административни услуги или етапи от тях, за които такива не са посочени в нормативните актове.

**5. Изграждане и разширяване на партньорски взаимоотношения с гражданите.** В тази част от Хартата се формулират изискванията (правилата), които административният орган очаква да спазват потребителите с оглед подобряване качеството и ефективността от работата на неговите служители. Тези изисквания (очаквания) се отнасят най-вече за:

– подобряване на отношението на клиентите към служителите, осъществяващи административното обслужване;

– спазване на определено поведение от потребителите по време на обслужването;

– повишаване ангажираността на гражданите за подобряване ефективността и качеството на административното обслужване.

**IV. Процедури за действие на гражданите, когато не са удовлетворени от качеството на административното обслужване.** В тази част от Хартата следва да се опишат преди всичко:

1. правата на потребителите, когато не са доволни от качеството на административното обслужване и редът за тяхното осъществяване;

2. правилата за работа с жалбите, сигналите и предложенията на гражданите и процедурите за оспорване на решенията по тях;

3. редът за анализ и отчитане на работата със сигналите, жалбите и предложенията на клиентите и т.н.

**V. Нормативни актове, регламентиращи дейността на МВР по осъществяване на административното обслужване и защитата правата на гражданите.** В тази част от Хартата се изброяват основните нормативни актове, от които се ръководят органите на МВР при осъществяване на административното обслужване и защитата правата на гражданите като: Конституция на Република България; Закон за МВР; Закон за българските документи за самоличност; Административно-процесуален кодекс; Закон за администрацията; Закон за чужденците; Закон за контрол над взривните вещества, огнестрелните оръжия и боеприпасите; Закон за движението по пътищата; Закон за частната охранителна дейност; Правилник за прилагане на ЗМВР; Правилник за прилагане на ЗБДС; Наредба за ад-



министративното обслужване; Правила за работа с предложения и сигнали в Министерството на вътрешните работи и други.

**VI. Видове административни услуги, предлагани от ОД МВР, органи и ред за осъществяване.** Тук се описват всички предлагани от областната дирекция и нейните структури административни услуги, органите и редът за тяхното осъществяване. При изписването на отделните услуги следва да се спазват наименованията им, които са визирани в Списъка на унифицираните наименования на административни услуги (СУНАУ), ако тези наименования фигурират в списъка.

Списък с предлаганите от ОД на МВР услуги, органите и реда за тяхното осъществяване може да се изготви и като приложение към Хартата (виж Приложение 2 и Приложение 3).

**VII. Дата на създаване на Хартата и срокове за нейната актуализация.** Тук (в края на Хартата) се посочва датата на утвърждаване и сроковете за нейната актуализация, като например: “Тази Харта на клиента е утвърдена на 30.11.2008 г. от директора на ОДМВР-София и нейното преразглеждане и актуализиране ще се извършва на всяко шестмесечие”.

**СПИСЪК НА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ,  
ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ЗВЕНА “КОС” ПРИ РУ/ОДМВР  
(Проект)**

**Издаване на разрешения за извършване на следните дейности:**

- търговия с взривни и пиротехнически изделия, огнестрелни оръжия и боеприпаси;
- пренасяне на взривни вещества, пиротехнически изделия, огнестрелни оръжия и боеприпаси от търговци и юридически лица;
- придобиване на взривни вещества, пиротехнически изделия, огнестрелни оръжия и боеприпаси от търговци и юридически лица;
- продажба на взривни вещества, пиротехнически изделия, огнестрелни оръжия и боеприпаси – собственост на търговци и юридически лица;
- придобиване на пиротехнически изделия, огнестрелни оръжия и боеприпаси от граждани;
- продажба на пиротехнически изделия, огнестрелни оръжия и боеприпаси от граждани;
- съхраняване на взривни вещества, пиротехнически изделия, огнестрелни оръжия и боеприпаси от търговци и юридически лица;
- съхраняване на огнестрелни оръжия и боеприпаси от граждани;
- съхраняване с цел колекциониране на огнестрелни оръжия и боеприпаси;
- носене на огнестрелни оръжия и боеприпаси от граждани;
- употреба на взривни вещества, пиротехнически изделия, огнестрелни оръжия и боеприпаси от търговци и юридически лица;
- ремонт на огнестрелни оръжия и боеприпаси;
- откриване на обект за изработване на печати и щемпели;
- изработване на щемпели с изображение на личен подпис.

## **Други административни услуги, предоставяни от звена “КОС” при РУ/ОДМВР:**

- провеждане на курс за безопасно боравене с огнестрелно оръжие;
- прострелване на късо нарезно огнестрелно оръжие (пистолети и револвери);
- технически преглед на огнестрелни оръжия;
- обезопасяване на огнестрелни оръжия;
- съхраняване на огнестрелни оръжия и боеприпаси;
- съгласуване относно производство на опитни образци на ВВООБ;
- съгласуване на учебни програми за обучение на основен персонал за дейности с ВВООБ;
- съгласуване на образците на документи за водене отчетността на ВВООБ при производство, съхранение и търговия;
- съгласуване на длъжностните лица, които са определени да имат достъп до ВВООБ;
- съгласуване на промените в условията и отговорните лица, когато вече е издадено разрешение на ЮЛ за някоя от дейностите с ВВООБ;
- съгласуване на охраната при съхранение, товарене, разтоварване и превозване на ВВООБ;
- издаване на Европейски паспорт на огнестрелно оръжие;
- издаване на документ за пренасяне на взривни вещества в рамките на ЕС.

## **Издаване на разрешение за придобиване на огнестрелни оръжия и боеприпаси за самоотбрана**

### **Необходими документи**

- Искане (Приложение №10 ППЗКВВООБ), в което се посочва:
  - начинът на придобиване на ООБ;
  - видът и броят на оръжията и боеприпасите;
  - мястото и условията, при които ще се съхраняват;
  - необходимостта от издаването му.

- Свидетелство за съдимост.
- Документ от Национална следствена служба, удостоверяващ, че срещу лицето няма започнало наказателно производство за умишлено престъпление от общ характер.
- Медицинско свидетелство от лечебно заведение, удостоверяващо, че лицето не страда от психични заболявания.
- Разчет на необходимия брой огнестрелни оръжия, в който се посочва предназначението на всяка единица оръжие.
- Удостоверение за завършен курс и успешно положен изпит за безопасно боравене с огнестрелно оръжие.
- Документ за платена държавна такса (по 5 лв. за придобиване и пренасяне).

Необходими документи за участие в курса за безопасно боравене с огнестрелно оръжие.

- Свидетелство за съдимост.
- Удостоверение от съответния диспансер, че лицето не страда от психични заболявания, придружени с копия (след приключване на курса оригиналите се връщат).

**Курсовете за безопасно боравене с огнестрелно оръжие могат да се организират и провеждат от следните структурни звена на МВР.**

- Академията на МВР и нейните центрове в страната.
- Центъра за бойна подготовка и спорт.
- Столична дирекция на вътрешните работи.
- Областни дирекции на вътрешните работи.
- Юридически лица и търговци, регистрирани по наредба I-199 съгласно Правилника за прилагане на Закона за контрол над взривните вещества, огнестрелните оръжия и боеприпаси (ППЗКВВООБ).

**Издаване на разрешения за носене, употреба и съхраняване на огнестрелни оръжия и боеприпаси**

**Необходими документи**

- Искане (Приложение №3 и №4 ППЗКВВООБ).
- Копие на полученото разрешение за придобиване на ОО.
- Фактурите за закупените оръжия и боеприпаси.
- Протокол от комисията, утвърдила мястото на съхраняване.

- Документ за извършена балистична експертиза.
- Две снимки (3/4 см.).
- Документ за платена държавна такса (5 лв.).

### **Подновяване на срока на разрешението за съхранение и носене на огнестрелно оръжие**

#### **Необходими документи:**

- Искане (Приложение № 10 от ППЗКВВООБ).
- Свидетелство за съдимост.
- Документ от Национална следствена служба, удостоверяващ, че срещу лицето няма започнало наказателно производство за умишлено престъпление от общ характер.
  - Медицинско свидетелство от лечебно заведение, удостоверяващо, че лицето не страда от психични заболявания.
  - Разчет на необходимия брой огнестрелни оръжия, в който се посочва предназначението на всяка единица оръжие (за лицата, притежаващи повече от едно огнестрелно оръжие).
  - Копие от удостоверението за завършен курс и успешно положен изпит за безопасно боравене с огнестрелно оръжие.
  - Копие от разрешението за първоначално придобиване на оръжието и копие от фактурата.
  - Протокол за утвърждаване мястото на съхранение по постоянен адрес.
  - Документ за техническа годност на оръжието.
  - Документ за платени държавни такси за съхранение и носене (по 5 лв. за физически лица).

#### **Притежателите на ловно оръжие**

- Освен горепосочените документи, представят и копие от ловен билет, заверен за съответната година.
- Не се изисква копие от удостоверението за завършен курс за боравене с огнестрелно оръжие.

### **Издаване на разрешения за колекциониране на огнестрелно оръжие**

Разрешава се колекционирането на всички видове безопасени:

- пистолети;
- револвери;
- гладкоцевни и нарезни пушки;
- автоматично оръжие;
- боеприпаси за тях.

#### **Необходими документи**

- Свидетелство за съдимост.
- Документ от Националната следствена служба, удостоверяващ, че срещу лицето няма започнало наказателно производство за извършено престъпление от общ характер.
  - Медицинско свидетелство от лечебно заведение, удостоверяващо, че лицето не страда от психично заболяване.
  - Документ за платена държавна такса – 50 лв.

**СПИСЪК НА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ,  
ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ЗВЕНА “БДС”**

(Проект)

Издаване на:

- лична карта;
- паспорт или заместващ го документ;
- удостоверителни документи, издавани при изгубена, открадната или унищожена лична карта:
  - временна справка с данните от личната карта;
  - удостоверение за упражняване на изборително право;
  - удостоверение за издаване на смъртен акт за починали лица;
  - удостоверение за упражняване на социални права;
- удостоверения относно вида и броя издадени документи за самоличност;
  - удостоверения относно пътувания и пребиваване зад граница;
  - удостоверения за наложени административни наказания и принудителни административни мерки по ЗБДС;
  - удостоверения по искане на държавни органи или ЮЛ;
  - корекция в данните от информационните фондове за БДС;
  - обявяване невалидността на документ за самоличност;
  - проверка на валидността на лична карта.

**Издаване и подмяна на документ за самоличност**

Гражданите са длъжни:

- да закупят заявление от служба “Документи за самоличност” при ОДМВР и РУМВР;
- да го попълнят на пишеща машина или четливо на ръка, като внимателно прочетат посочените на гърба на заявлението указания за попълване;
- да се явят лично в ОДМВР или РУМВР по постоянен адрес.

**Необходими документи**

- Заявление за издаване на документ за самоличност.
- Акт за раждане.

- Предишният или нередовният документ за самоличност.
- Документ за платена такса.
- Актуална снимка.
- Удостоверение за постоянен адрес, заверено от общината, в която живее – при издаване на първа лична карта, при промяна на постоянен адрес и при промяна на персоналните данни.
  - Удостоверителен документ от съответната община, съд или РУ “ГРАО” – при промяна в персоналните данни;
  - Удостоверение от РУМВР за заявена кражба на документ за самоличност.
  - Декларация за обявяване на изгубване, повреда или унищожаване на документ за самоличност.

**За издаване на паспорт на непълнолетни и малолетни лица е необходимо още**

- Присъствие на двамата родители при подаване на заявлението.
  - Лично присъствие на детето.
  - Присъствие на упълномощено по надлежния ред лице, когато един от родителите отсъства.
    - Влязло в сила съдебно решение за разрешение за издаване на паспорт на лице, ненавършило 18 г., без съгласие на отсъстващия родител.
    - Влязло в сила съдебно решение за лишаване на родител от родителски права.
    - Препис-извлечение от акт за смърт.



## АНКЕТНА КАРТА

за регистриране удовлетвореността на гражданите от предоставяните им полицейски услуги

УВАЖАЕМА ГОСПОЖО (ГОСПОДИНЕ),

Настоящото проучване се провежда с оглед подобряване на полицейското обслужване на населението. Вашите изчерпателни и искрени отговори на поставените въпроси ще допринесат за постигане на тази цел. Анкетата е анонимна.

Молим Ви, прочетете внимателно всеки въпрос и заградете с кръгче цифрата от колона “код” срещу отговора, който най-пълно съответства на Вашето мнение. След всеки въпрос в скоби е отбелязан броят на отговорите, които да посочите – един, два, три или повече. Молим Ви при попълване на анкетата да давате толкова отговори, колкото са посочени под съответния въпрос.

При отговора на въпроси №9 и 10 на всеки ред трябва да заградите с кръгче цифрата, която изразява Вашето мнение.

На някои от въпросите е предоставена възможност да изкажете различно от посоченото в отговорите мнение. Това може да направите, като напишете Вашето мнение в отговорите, обозначени с “Друго (посочете какво)”.

**МОЛИМ ВИ ДА ОТГОВОРИТЕ НА ВСИЧКИ ВЪПРОСИ!  
ПРЕДВАРИТЕЛНО БЛАГОДАРИМ ЗА ВАШАТА  
ОТЗИВЧИВОСТ И ОТКРОВЕНОСТ!**

№	ВЪПРОС	ОТГОВОР	КОД
1	2	3	4
1.	Коя полицейска служба посетихте? <i>(Моля, посочете 1 отговор)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• РПУ - приемна</li> <li>• Пътна полиция</li> <li>• Служба “КОС”</li> <li>• Паспортна служба</li> <li>• Дознание</li> <li>• Друга (посочете каква).....</li> <li>.....</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>1</li> <li>2</li> <li>3</li> <li>4</li> <li>5</li> <li>6</li> </ul>

2.	<p>Какъв е поводът за Вашето посещение в полицията?</p> <p><i>(Моля, посочете 1 отговор)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Сигнал за извършено правона рушение 1</li> <li>• Жалби и оплаквания срещу служители 2</li> <li>• Издаване на лична карта (паспорт) 3</li> <li>• Издаване на разрешение за оръжие 4</li> <li>• Призовка по дознание 5</li> <li>• Издаване на свидетелство за управление на МПС 6</li> <li>• Регистрация на МПС 7</li> <li>• Документи във връзка с административно-наказателната дейност 8</li> <li>• Справки, удостоверения, протоколи, служебни бележки и др. 9</li> <li>• Среща със служители 10</li> <li>• Друго (посочете какво)..... 11</li> </ul>	
3.	<p>Колко време чакахте, докато Ви приемат?</p> <p><i>(Моля, посочете 1 отговор)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 15 минути 1</li> <li>• 30 минути 2</li> <li>• Между 30 минути и 1 час 3</li> <li>• Между 1 и 2 часа 4</li> <li>• Над 2 часа (посочете колко)..... 5</li> </ul>	
4.	<p>Колко пъти се наложи да посетите полицията, за да се реши Вашият проблем?</p> <p><i>(Моля, посочете 1 отговор)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1 път 1</li> <li>• 2 пъти 2</li> <li>• 3 пъти 3</li> <li>• Повече от 3 пъти (посочете колко) 4</li> </ul>	
5.	<p>Останахте ли доволен от решаването на Вашия проблем?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Да 1</li> <li>• Отчасти 2</li> <li>• Не, защото не ми обърнаха нужното внимание 3</li> </ul>	

	<i>(Моля, посочете 1 отговор)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Не, защото не могат да го решат 4</li> <li>• Не, защото изтъкнаха формални пречки 5</li> <li>• Въпросът не беше от компетенцията на полицията 6</li> <li>• Все още очаквам да се реши проблемът ми 7</li> <li>• Друго (посочете какво)..... 8</li> </ul>
6.	<p>Чувствате ли се удовлетворен от контактите си с полицейските служители във връзка с исканата от Вас услуга?</p> <p><i>(Моля, посочете 1 отговор)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Напълно удовлетворен 1</li> <li>• По-скоро удовлетворен 2</li> <li>• По-скоро недовлетворен 3</li> <li>• Напълно недовлетворен 4</li> </ul>
7.	<p>Вашето отношение към полицейските служители се определя преди всичко от:</p> <p><i>(Моля, посочете до 3 отговора)</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Професионалната им компетентност 1</li> <li>• Активността и стремежа да ми оказват необходимото съдействие 2</li> <li>• Готовността им да решат бързо поставения от мен проблем 3</li> <li>• Умението им да установяват и поддържат контакт 4</li> <li>• Културата им на общуване (внимателно и вежливо отношение) 5</li> <li>• Личностните им качества 6</li> <li>• Външния им вид 7</li> <li>• Друго (посочете какво)..... 8</li> </ul>

8. При посещението си в полицията забелязахте ли:

*(Моля, на всеки ред отбележете цифрата, която съответства на Вашето мнение)*

		Да	Не
1.	Недостатъчно оборудване на приемните помещения	1	2
2.	Незадоволителна информация в приемните (табла, брошури, бланки и др.)	1	2
3.	Нееднакво отношение към гражданите	1	2
4.	Труден достъп до полицейския служител, компетентен да разгледа въпроса Ви	1	2
5.	Прекалена бюрокрация	1	2
6.	Изискване на много и ненужни документи	1	2
7.	Неудобно работно време	1	2
8.	Организация, създадена за удобство на служителите, а не на гражданите	1	2
9.	Употреба на заплахи или насилие от полицейски служител	1	2

1	2	3	4
9.	Според Вас, кой аспект от полицейското обслужване най-много се нуждае от подобрение?  <i>(Моля, посочете до 3 отговора)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Достъпът до информация</li> <li>• Количеството и качеството на предоставяната информация (яснота, точност, пълнота)</li> <li>• Обстановката, в която се предоставят услугите и се приемат гражданите</li> <li>• Отношението на служителите</li> <li>• Качеството на предоставените услуги и решаването на проблемите</li> <li>• Бързината на предоставяне на услугите</li> <li>• Опростяването на процедурите по приема и обслужване на гражданите</li> </ul>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p> <p>6</p> <p>7</p>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Приемното време на звената за административно обслужване и прием на граждани</li> </ul>	8
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Професионалната подготовка на служителите</li> </ul>	9
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Друго (посочете какво).....</li> </ul>	10

10. Посочете в каква степен сте съгласен с всяко от предлаганите твърдения:

*(Моля, на всеки ред отбележете само един от посочените отговори, който е най-близко до Вашето мнение!)*

№	Твърдения	Напълно съгласен	По-скоро съгласен	Напълно несъгласен	По-скоро несъгласен
1.	Полицейските служители са добре подготвени да осъществяват контакти с гражданите	1	2	3	4
2.	Повечето полицаи полагат усилия за по-качествено административно обслужване на населението	1	2	3	4
3.	Повечето полицаи са мотивирани да предоставят по-качествени услуги	1	2	3	4
4.	Полицейските служители проявиха загриженост и внимание към мен	1	2	3	4
5.	При контактите си с гражданите някои полицейски служители демонстрират властнически нагласи	1	2	3	4
6.	Полицаяте направиха всичко възможно, за да решат поставения от мен проблем	1	2	3	4
7.	Доверието ми в полицията се повиши след посещението по повод искана от мен услуга	1	2	3	4
8.	Останах с впечатление, че служителите са корумпирани	1	2	3	4

9.	Служителите се държаха грубо и пренебрежително към мен	1	2	3	4
10.	Служителите се отнесоха към мен формално и се стремяха по-бързо да ме отпратят	1	2	3	4
11.	Полицията трябва да бъде търпелива дори и към онези граждани, които проявяват необосновани претенции	1	2	3	4

1	2	3	4
11.	Били ли сте жертва на престъпление през последната година? <i>(Моля, посочете 1 отговор)</i>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Да, веднъж</li> <li>• Да, два пъти</li> <li>• Да, повече от два пъти</li> <li>• Не</li> </ul>	1 2 3 4
12.	Пол	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Мъж</li> <li>• Жена</li> </ul>	1 2
13.	Възраст	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 18–25 години</li> <li>• 26–35 години</li> <li>• 36–45 години</li> <li>• 46–55 години</li> <li>• 56–65 години</li> <li>• над 66 години</li> </ul>	1 2 3 4 5 6
14.	Образование	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Висше и полувисше</li> <li>• Средно</li> <li>• Основно</li> <li>• По-ниско от основното</li> </ul>	1 2 3 4

**БЛАГОДАРИМ ВИ ЗА ОТЗИВЧИВОСТТА!**

## ЛИТЕРАТУРА

1. *Бижков, Г.* Методология и методи на педагогическите изследвания. С., 1983.
2. Бяла книга за предизвикателствата и постиженията пред българската държавна администрация в ЕС, приета с решение на МС № 65/2005 г.
3. *Гълъбова, В.* Методологически аспекти на изследването на потребителската удовлетвореност в търговията на дребно. [www.alternativi.unwe.acad.bg/br13/3.doc](http://www.alternativi.unwe.acad.bg/br13/3.doc).
4. *Гюрова, В., В. Генова, К. Колев.* Проучване на общественото мнение по проблемите на противодействието на престъпността и приближаване на полицейското обслужване до населението – методически въпроси. – Трудове на НИКК-МВР, т. XXVII, 2005.
5. *Доспевски, Ст.* Структура, съдържание и статистическа обработка на бази данни за анкетни проучвания в МВР. – В: МВР в навечерието на XXI век – предизвикателствата на реформата. С., 2000.
6. Евроинтеграция и административна реформа. С., НБУ, 2005.
7. *Иванова, Л.* Административно обслужване “на едно гише”. С., 2003.
8. Концепция и Базисен модел за подобряване на административното обслужване в контекста на принципа “1 гише” – РМС № 878/2002.
9. Методология за проучване и измерване удовлетвореността на потребителите.
10. *Михайлов, С.* Емпиричното социологическо изследване. С., 1980.
11. Стратегия за модернизирание на държавната администрация – от присъединяване към интегриране, приета с решение № 465 на МС на 0.07.2002.
12. *Съйкова, Ив., Б. Чакалов.* Методология и методика на социологическите изследвания. С., 1977.
13. *Ядов, В. А.,* Социологическое исследование: методология, программа, методы. М., 1987.