

МИНИСТЕРСТВО НА ВЪТРЕШНИТЕ РАБОТИ
СТОЛИЧНА ДИРЕКЦИЯ НА ВЪТРЕШНИТЕ РАБОТИ
ОТДЕЛ “ПЪТНА ПОЛИЦИЯ”

ДО
ДИРЕКТОРА НА СДВР
СТАРШИ КОМИСАР ГЕОРГИ ХАДЖИЕВ

ДОКЛАД

ОТНОСНО: Анализ на удовлетвореността на потребителите на услуги и резултати от проведено анкетно проучване на мнението на гражданите по отношение административното обслужване в ОПП-СДВР през 2018 година

Настоящото проучване на мнението на гражданите, относно административното обслужване в отдел „Пътна полиция“ при Столична дирекция на вътрешните работи, е проведено през периода 15.11.2018 г. – 14.12.2018 г., съгласно чл. 2, ал. 2 от Наредба за административното обслужване и раздел МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНАТА ВРЪЗКА ОТ КЛИЕНТА от Хартата на клиента, утвърдена със Заповед рег. № 4332з-936/01.12.2017 г. на директора на СДВР.

Проучването е проведено чрез попълване на анкетни карти от потребителите на услуги на министерството. Попълнени са 42 бр. анкетни карти в административната сграда на отдел „Пътна полиция“ при СДВР, на ул. „Лъчезар Станчев“ № 4. За разглеждания период няма попълнени анкетни карти в електронен вид от Интернет страницата на Министерството на вътрешните работи.

Малкият брой попълнени анкетни карти затруднява формулирането на валидни изводи. Въпреки това получената картина дава обща представа за нивото на административното обслужване в отдел „Пътна полиция“ при СДВР.

На въпроса дали са използвали услугите на Отдел Пътна полиция към СДВР до сега отговорилите предимно посочват опцията подаване на документи за СУМПС, по-рядко са за услуги свързани с Видеоконтрол, няколко за АНД и една празна анкетна карта с „НЕ“ отгоре.

По-голямата част от потребителите попълнили анкетни карти са посетили „едно гише“ на ул. „Лъчезар Станчев“4.

По отношение на вида за предлагане на административните услуги, най-често използваните са посещения: услугата подаване на документи за СУМПС.

Тридесет от всички потребители, попълнили анкетни карти определят наличната информация относно дейността на отдела “Много доволен“

Положителни са и отговорите на въпроса дали потребителите са получили нужното съдействие от служителите на отдела. Всички са посочили, че са получили компетентно отношение и своевременно са извършени нужните действия.

Отговорите на предходния въпрос позволява да се направи извода, че потребителите /гражданите одобряват административното обслужване, предоставяно от ОПП-СДВР. Този извод се потвърждава и от отговорите на следващия въпрос: „Какъв е срока на изпълнение на желаната услуга, потребителите са го оценили като експресно“и бързо.“

Тук следва да се отбележи, че по-голямата част от потребителите, попълнили анкетни карти, не използват услугите на министерството за първи път. Това означава, че оценката им не е плод на случайност, а резултат от наблюдения върху работата на администрацията.

По отношение на препоръките за подобряване качеството на обслужване и предоставяната информация в отдел „Пътна полиция“-СДВР: *“Системата е бавна“*, *„оправете си системата“*, *„повишаване бързината на системата“* и др. подобни.

Срещат се като препоръки искания за увеличаване на броя на предоставяните електронни услуги, като не се уточняват какви точно.

Предвид констатациите проведено анкетно проучване на мнението на гражданите по отношение административното обслужване в ОПП-СДВР през 2018 година

ПРЕДЛАГАМ:

Резултатите от проведено анкетно проучване на мнението на гражданите по отношение административното обслужване в ОПП-СДВР през 2018 година да бъде публикувано на интернет страницата на СДВР.

НАЧАЛНИК НА ОПП-СДВР
КОМИСАР: / П /
(ТЕНЧО ТЕНЕВ)

Изготвил: / П /
Началник на 03 сектор”АО”
Гл. инспектор Калоян Драганов
31.12.2018 г.
Отп: в 2 екз.
Екз. № 1 – Деловодство ОПП-СДВР
Екз. № 2 – Адресат