

**МИНИСТЕРСТВО НА ВЪТРЕШНИТЕ РАБОТИ**  
**ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ НА МВР – БУРГАС**

---

УРИ: 251р-7902/10.02.2026 г.

УТВЪРЖДАВАМ:

ДИРЕКТОР ОД МВР- БУРГАС

СТАРШИ КОМИСАР:

Владимир Маринов

10.02.2026 год.

**ДОКЛАД**

ОТНОСНО: Измерване и управление на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от структурите на ОДМВР - Бургас за периода от 01.01.2025 г. до 31.12.2025 г.

Проучването на удовлетвореността на потребителите от предоставените им административни услуги от структурни звена при ОДМВР-Бургас се извършва на основание чл. 24, ал. 5 от Наредбата за административно обслужване, приета с ПМС № 246/13.09.2006 г. и в съгласно разпоредбите на чл. 29 от Вътрешните правила за административно обслужване на гражданите и юридическите лица в МВР (Правилата), утвърдени с МЗ № 8121з-760/ 23.07.2020г., изм. с МЗ № 8121з-1396/23.12.2020 г. и МЗ № 8121з-635/16.05.2022 г.

Изследването се извършва, съгласно Приложение № 2 от Решение № 246 на Министерския съвет от 2020 г. за одобряване на Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите и има за цел да се направи оценка на административното обслужване чрез средствата за обратна връзка и на тази база да бъдат предприети коригиращи мерки с цел повишаване качеството на предоставяните административни услуги.

ОДМВР-Бургас е ангажирана с измерване на нивото на удовлетвореност на потребителите на административни услуги чрез следните методи за обратна връзка:

- пощенски кутии за подаване на жалби, сигнали и предложения, поставени в центровете за административно обслужване;
- извършване на анкетни проучвания;
- анализ на сигнали, предложения, жалби и благодарности;
- анализ на медийни публикации;
- осигуряване на приемно време за граждани, органи на местната власт и организации;
- предоставяне на електронен адрес за обратна връзка с потребителите.

Основни цели:

- Установяване нивото на удовлетвореност на потребителите за предоставяните от ОДМВР-Бургас административни услуги.
- Получаване на информация във вид на мнения, коментари и препоръки за подобряване процеса по административно обслужване, събиране на конкретни предложения от потребителите на услуги за административното обслужване с цел повишаване на удовлетвореността.
- Анализ на резултатите и оценка на факторите с цел управление на удовлетвореността

на потребителите.

- Предприемане на мерки за подобряване на административното обслужване.

## **1. Установяване нивото на удовлетвореност на потребителите за предоставяните от ОДМВР-Бургас административни услуги**

През периода 01.01.2025 г. – 31.12.2025 г. потребителите на административни услуги, предоставяни от ОДМВР-Бургас, са осъществили обратна връзка относно удовлетвореността си от административното обслужване чрез каналите за получаването ѝ, както следва:

### **1.1. Извършване на анкетни проучвания**

Най-голям обем информация от гражданите по отношение удовлетвореността им от административното обслужване в ОДМВР-Бургас за отчетния период е получен чрез попълнените анкетни карти, предоставени във всички центрове за административно обслужване (ЦАО). Този метод е най-подходящ за постоянно, ежедневно получаване на обратна връзка и измерване на удовлетвореността. Този канал на комуникация е най-предпочитан и от потребителите, тъй като могат да изразят своята степен на удовлетвореност към предоставянето на конкретна услуга, от конкретно звено или служител. Анкетите са удобни като форма и обем, разбираеми, без сложност при четене и попълване, с осигурена възможност за бързина при даването на отговорите и запазване на анонимност при отразяване на оценката за работата на административното звено. В полето на бланката е предоставена възможност и за поставяне на отзив или оправяне на препоръка в свободен текст.

Измерването на клиентската удовлетвореност в ОДМВР-Бургас чрез метода на извършване на анкетни проучвания се осъществява чрез събиране, обработка и анализ на постъпилите анкетни карти. Същите са по утвърден с МЗ № 8121з-1349/12.10.2022 г. образец на единната анкетна карта за измерване удовлетвореността на потребителите в МВР, на български и на английски език. Със заповед рег. № 251з-6545/13.12.2022 г. единната анкетна карта е утвърдена и за услугите, предоставяни от структурите при ОДМВР-Бургас в сила, считано от 01.01.2023 г.

Всяка анкетната карта съдържа 5 въпроса, формулирани с цел да се получи ясна и обективна оценка за нивото на информираност на потребителите и за качеството на обслужване. Чрез отговорите на поставените в анкетата въпроси проучването има за цел да установи:

- нивото на осведоменост на потребителите за каналите за получаване на информация за предоставяните услуги и извършване на справки;
- удовлетвореността на гражданите от отношението, което демонстрират служителите на ОДМВР – Бургас;
- сročността в работата на административното звено;
- оценка на предоставеното качество на административно обслужване;
- наличието на предложения и препоръки за подобряване на административното обслужване (в свободното поле в бланката).

*Съществен недостатък се явява фактът, че за анкетните карти, попълвани в РУ, където се предоставят услуги едновременно по БДС, ЧОД и КОС и се събират в една кутия, както и за електронните формуляри, липсва информация за услугата, която е ползвал анкетиращия, с цел получаване на обратна връзка и планиране на действия и коригиращи мерки, които следва да се предприемат за подобряване обслужването в съответната структура, звено/служител или направление на административна дейност.*

През отчетния период са регистрирани **3 броя** постъпили анкети чрез уеб-базирания формуляр на Интернет-страницата на ОДМВР-Бургас като в 1 бр. формуляр липсват попълнени

отговори по поставените в анкетата въпроси, както и оставени отзиви и предложения, поради което в анализа са включени данните от останалите **2 попълнени форми**.

През 2025 година в анкетното проучване чрез попълване на хартиени формуляри са се включили **106 потребители** на административни услуги, предоставени от сектор „Миграция“, от сектор „Пътна полиция“, от сектор „Български документи за самоличност“ и от служителите по линия на БДС, КОС и ЧОД в районните управления. Постъпилите през годината анкетни карти в структурите са с близо 50% по-малко, в сравнение с отчетените през 2024 г. – 205 броя, което показва съществено намаляване на заинтересоваността на потребителите от възможността за предоставяне на обратна връзка, отзив или предложения за подобряване качеството на административното обслужване.

Броят на включилите се в анкетното проучване клиенти по структури и направление на дейност е, както следва:

- 39 бр. – за услугите в сектор „Пътна полиция“;
- 15 бр. – за услугите в сектор „Миграция“;
- 6 бр. – за услугите в сектор БДС;
- 46 бр. – за услугите по БДС, ЧОД и КОС в РУ.

Данните от отговорите на въпросите, поставени към клиентите във всички **108 броя** валидно попълнени анкетни карти са обобщени, както следва:

|      |                                                                                                                                                                                                                    |    |                                                                                                                                                                        |             |             |    |
|------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------|----|
|      | 1. Знаете ли, че в Портала за електронни административни услуги на МВР, с електронен адрес <a href="https://e-uslugi.mvr.bg">https://e-uslugi.mvr.bg</a> , може да извършвате справки и заявите електронни услуги? |    | 2. Получихте ли точна и разбираема информация за административните услуги и административното обслужване, от интернет страницата на МВР, Административния регистър или |             |             |    |
|      | Да                                                                                                                                                                                                                 | Не | Да                                                                                                                                                                     | По-скоро да | По-скоро не | Не |
| Брой | 78                                                                                                                                                                                                                 | 30 | 74                                                                                                                                                                     | 24          | 2           | 8  |
|      | 3. Наложил ли се да изчакате повече от 20 минути, за да Ви обслужим?                                                                                                                                               |    | 5. Доволни ли сте от предоставеното Ви административно                                                                                                                 |             |             |    |
|      | Да                                                                                                                                                                                                                 | Не | Да                                                                                                                                                                     | По-скоро да | По-скоро не | Не |
| Брой | 28                                                                                                                                                                                                                 | 80 | 85                                                                                                                                                                     | 12          | 0           | 11 |
|      | 4. Получихте ли любезно отношение от нашите служители?                                                                                                                                                             |    |                                                                                                                                                                        |             |             |    |
|      | Да                                                                                                                                                                                                                 | Не |                                                                                                                                                                        |             |             |    |
| Брой | 97                                                                                                                                                                                                                 | 11 |                                                                                                                                                                        |             |             |    |

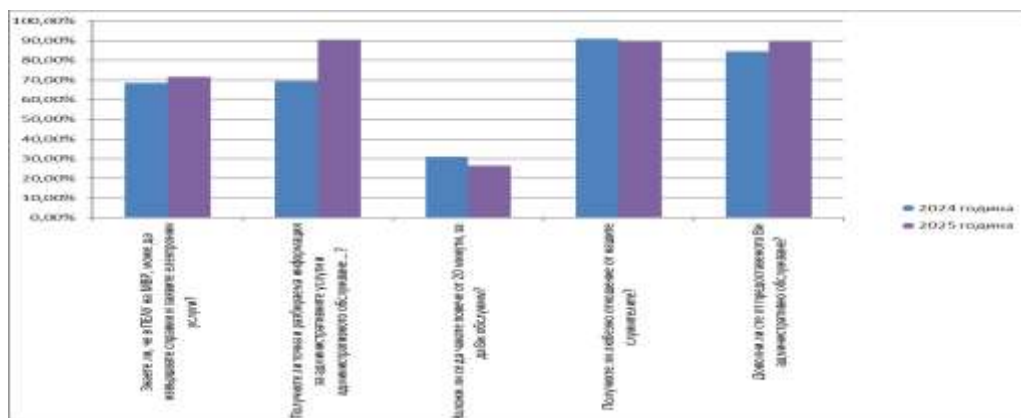
Съгласно обобщените данни преобладават положителните оценки по отношение информираността на потребителите и качеството на административното обслужване, което показва **висока удовлетвореност на гражданите от предоставените административни услуги от ОДМВР-Бургас през 2025 г.**

Отговорите на заявителите на административни услуги по включените в анкетата въпроси са обобщени в следната таблица, като е посочено процентното съотношение на получените положителни отговори по всеки поставен въпрос за последните два отчетни периода:

| Процент потребители дали положителен отговор на въпроса „да“/“по-скоро да“ | Знаете ли, че в ПЕАУ на МВР, може да извършвате справки и заявите електронни услуги? | Получихте ли точна и разбираема информация за административните услуги и административното обслужване ...? | Наложил ли се да чакате повече от 20 минути, за да Ви обслужим? | Получихте ли любезно отношение от нашите служители? | Доволни ли сте от предоставеното Ви административно обслужване? |
|----------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|
| 2024 година                                                                | 68.5%                                                                                | 69.5%                                                                                                      | 31%                                                             | 91%                                                 | 84.5%                                                           |
| 2025 година                                                                | 71,50%                                                                               | 90,50%                                                                                                     | 26,50%                                                          | 89,50%                                              | 89,50%                                                          |

Видно отчетените резултати в таблицата и графичното изображение, през настоящата година се запазват нивата на удовлетвореност на гражданите по отношение предоставените административни по отношение предоставеното административно услуги като се отбелязва и

значително повишаване на оценката на качеството по определени критерии и на обслужването в цялост.



През 2025 г. от гражданите най-високо е оценено предоставянето на точна и разбираема информация за административните услуги от всички посочени източници (90,5% положителни оценки) като броят на положителните отзиви надвишават със значителните 21% броя на положителните отзиви от 2024 г. по този критерий за оценка, докато през 2024 г. най-високо е било оценена любезността на служителите.

Следва одобрението на клиентите от предоставеното административно обслужване в цялост съгласно всички стандарти, както и оценката им за любезното отношение на служителите при обслужването при посещение в ЦАО – по 89,5% положителни отзиви по двата критерии. Оценката на потребителите по отношение на качеството на предоставеното административно обслужване надвишава с 5% клиентската удовлетвореност от предходната година.

Любезността на служителите през 2025 г. е с 1,5% по-слабо оценена спрямо предходния период, но запазва значително ниво на задоволеност, демонстрирана от 4/5 от потребителите на административни услуги през годината.

Отчита се повишаване на броя участници в анкетирането, които са запознати с възможността да ползват функционалностите на Портала за електронни административни услуги на МВР – 71,5% от потребителите, което е с 3% повече от анкетираните през 2024 г.

И през 2025 година близо 1/3 от потребителите демонстрират по-слаба удовлетвореност от бързината на обслужване като се отбелязва спад с около 5% на недоволството от срочността в работата на в административния център, спрямо предходния отчетен период. Броят на положителните оценки на потребителите по този критерий се дължи на посочените параметри за времетраене „до 20 минути“ на извършване на услугата, заложи в анкетата, които не кореспондират с реалното технологично време за извършване на отделните етапи при реализацията на някои административни услуги – всички негативни отговори и забележки са конкретно по линия на дейност на сектор „Пътна полиция“.

По направление на дейност – най-висока е удовлетвореността на клиентите от качеството на обслужване, предоставяно по линия на БДС, КОС и ЧОД, където преценката за дейността, резултата от получената услуга и положените усилия от служителите е 100% положителна по всички критерии за оценяване. Според мнението на анкетираните услугите и обслужването, предоставяни от сектор „Миграция“ са с отлично качество като единственият критерий, по който са демонстрирали по-слаба задоволеност анкетираните е бързината на обслужване. Причината е в огромния брой клиенти, посещаващи звеното в определени периоди на годината, свързани със сезонната заетост и увеличения интерес към наемането на граждани от трети страни в сферата на туризма и услугите от работодателите в региона, както и прогресивно нарастване броя на лицата, кандидатстващи за разрешение за пребиваване на територията на областта.

Добра оценка са дали потребителите през годината относно предоставянето на

административни услуги от служителите на сектор „Пътна полиция“ като по отношение на предоставянето на точна и разбираема информация за услугите е дадена най-висока положителна оценка, която е и повишена спрямо 2024 г. Добра е и общата удовлетвореност на клиентите от предоставеното административно обслужване в сектора в сравнение с предходния отчетен период. По-ниска е удовлетвореността на клиентите на сектора от демонстрираното любезно отношение като в анкетните карти присъстват както множество персонални похвали и благодарности, така и отделни отрицателни отзиви към служителите по този критерий. Най-слабо е оценена от анкетираните бързината на обслужването (почти половината от анкетираните са дали отрицателен отговор на въпроса за времето за изчакване), но не по отношение на работата на служителите, а във връзка с времетраенето на процесите по отделните административни дейности в сектора и общата продължителност на пребиваването им в ЦАО, включително и поради прекъсвания и забавяне в АИС. Оценката за бързината, независимо че е над средната, оказва най-голямо влияние върху спада в оценката за общата удовлетвореност от полученото административно обслужване на сектора. Причина за това е характера на дейността на звеното като част от услугите изискват поредица от операции, всяка от които с по-голяма продължителност на времетраене. Установено е, че времето за обслужване на потребители, когато се касае за само получаване на информация, подаване на заявление или обработване на документи не надвишава предвидената в стандарта на НАО продължителност от 20 мин. При административни услуги, чийто технологичен ред изисква допълнителни процедури като снемане на биометрични данни или при регистрация на МПС, когато освен посещение и изчакване на ред на гише за попълване на документи се изисква и изчакване за преминаване на превозно средство за идентификация през КДП (канал) и отново посещение на гише, времето за обслужване е повече. Зададеното в стандарта на НАО времетраене не е адаптирано за специфични административни дейности и част от случаите е неприложимо за услугите, предоставяни от структурите на МВР.

Отчетените данни от проучването дават информация за по-високата удовлетвореност на потребителите от качеството на административното обслужване по места – в районните управления към областната дирекция, където няма струпване на клиенти, услугите се предоставят от служителите с нужната бързина, внимание, отделно достатъчно време за разясняване и предоставяне на необходимата информация и съдействие при попълване на формулярите. В ЦАО в областния център, където се предоставят услуги само по направление на дейност (БДС, ПП и „Миграция“) и ежедневно се обслужват стотици потребители, е нормално изискванията на гражданите към работата на служителите да са по-високи по отношение на бързина и демонстрирано внимание и отзивчивост.

Анализът на данните от анкетното изследване показва, че съгласно получените оценки на гражданите за качеството на административното обслужване в ОДМВР-Бургас, потребителите нямат съществени забележки към работата на служителите по линия на БДС, „Миграция“, КОС и ЧОД, но биха желали да се подобри качеството на обслужване по линия на дейност на „Пътна полиция“. Следва да се набележат мерки за повишаване качеството на административното обслужване и мероприятия за подобряване организацията на целия процес, взети въз основа на анализа на удовлетвореността на клиентите на ЦАО в сектор „Пътна полиция“, както и за подобряване на осведомеността на потребителите чрез всички канали за получаване на информация за административните услуги, включително и на място от служителите във всички структури, предоставящи административно обслужване.

**1.2. Чрез кутии за събиране на анкети, жалби и благодарствени писма**, монтирани на входа на сградата, където се извършва административното обслужване, или поставени в салоните на централите за административно обслужване на сектор „Български документи за

самоличност“, сектор „Пътна полиция“, сектор „Миграция“ и в районните управления в гр. Бургас и региона за услугите по КОС и ЛКЧОД:

За отчетния период **няма постъпили жалби** по този канал за обратна връзка. Има постъпил 1 негативен отзив спрямо оказаното съдействие в ЦАО на сектор „Пътна полиция“ от служителя на длъжност сътрудник-охрана.

Получени са **8 броя благодарствени писма и похвали** към служители - 6 броя в сектор „Пътна полиция“, 1 бр. - в сектор „Миграция“ и 1 бр. в РУ-Созопол за служител на сектор БДС.

През 2025 г. е постъпило **1 предложение** чрез специалните кутии с препоръка за подобряване на административното обслужване в сектор „Пътна полиция“.

### **1.3. Анализ на сигнали и жалби от граждани:**

Потребителите имат възможност да депозират своите сигнали на ръка - чрез специално обособено гише за работа с граждани в сградата на ОДМВР-Бургас, както и в деловодството или дежурната част към всички районни управления. Жалби по стъпват по поща, както и чрез други структури на МВР. За устни сигнали от граждани в деня на тяхното постъпване в ОДМВР и РУ се изготвя докладна записка или протокол, съгласно чл. 15, ал.4 от заповед рег. № 8121з-522/27.04.2025 г. за утвърждаване на Правила за организацията на работа в МВР с предложенията и сигналите (Правилата). Осигурена е възможност за прием на сигнали и предложения и чрез електронна поща и системата за сигурно електронно връчване.

За отчетния период има **1 регистрирана жалба** по глава 8 от АПК срещу служители в ОДМВР-Бургас във връзка с нарушения, свързани с предоставяне на административни услуги, касаеща лошо обслужване от служител на сектор БДС в РУ-Руен при подаване на заявление за документи за самоличност. Извършена е проверка по случая като не е образувано дисциплинарно производство, тъй като към момента на подаване на сигнала, служителката вече е била в прекратено правоотношение.

Тенденцията към трайно намаляване през последните три години на подадените сигнали от потребители по повод качеството на административното обслужване се дължи на създадената организация за ефективно спазване на Общите стандарти за качество на административното обслужване и изпълняват изискванията на Наредбата за административното обслужване (НАО) от страна на служителите, изпълняващи задължения в звената за предоставяне на административни услуги и осъществявания пряк и постоянен контрол от страна на ръководните служители за недопускане нарушения на задълженията за спазването на стандартите в НАО.

**1.4. На посочената електронната пощенска кутия:** [press.burgas@mvr.bg](mailto:press.burgas@mvr.bg), обявена на интернет страницата на ОДМВР-Бургас – освен посочената в т. 1.3. жалба **няма постъпили други сигнали, благодарствени писма и предложения**, касаещи административното обслужване през 2025 година.

**1.5. Получени са 13 бр. благодарствени писма** по всички канали за комуникация във връзка с административното обслужване, осъществявано от ОДМВР- Бургас за 2025 г. – 7 броя в сектор „Пътна полиция“, 4 бр. - в сектор „Миграция“ и 2 бр. в сектор БДС.

**1.6. И през настоящия отчетен период липсват медийни публикации**, касаещи удовлетворението на потребителите от качеството на административното обслужване, предоставяно от структурите при ОДМВР-Бургас. В информационните източници присъства единствено информация за профилактика на информационните системи на МВР, засягаща потребителите на административните услуги по всички линии на дейност, предоставяни в ЦАО.

**1.7. Личен прием** на граждани в ОДМВР-Бургас се осъществява в определените със заповед приемни дни за граждани на ръководството на дирекцията и ръководителите на структури към областната дирекция, както и на началниците на звената за административно обслужване. Приемните дни са обявени на общодостъпни места и на интернет страницата на областната дирекция. При осъществяването на личен прием се води информационен дневник на хартиен носител. За отчетния период **няма подадени сигнали или предложения** във връзка с административното обслужване чрез този канал за обратна връзка с потребителите.

## **2. Получаване на информация във вид на мнения, коментари и препоръки за подобряване процеса по административно обслужване, събиране на конкретни предложения от потребителите на услуги за административното обслужване с цел повишаване на удовлетвореността**

Важен фактор за подобряване качеството на административното обслужване са коментарите, препоръките и предложенията на гражданите, получени чрез предоставените им канали за обратна връзка.

Обобщаването на събраните данни от постъпилите през годината **мнения и коментари** чрез анкети и писма от граждани отчита преобладаващ брой позитивни оценки и бележки по отношение професионализма, оказаното съдействие, любезността, отличното отношение при обслужване от страна на служителите от всички направления на административна дейност, осъществявана от звената към ОДМВР-Бургас.

Не са установени постъпили негативни отзиви и коментари по направление на административна дейност услуги, предоставяни от сектор „Миграция“, БДС и за услугите по КОС и ЧОД. Липсата на негативни оценки и коментари в тези направления на административна дейност през 2025 г., се дължат на постигнатите цели в следствие на предприетите мерки за подобряване на административното обслужване през предходните периоди, планирани в резултат на анализа на поставените оценки за обслужването и на обобщаване резултатите от постъпилите коментари и предложения.

В сектор „Пътна полиция“, където са постъпили и най-голям брой похвали и благодарствени писма за работата на персонала, чрез анкетните карти са получени и единствените забележки по отношение на административното обслужване в ОДМВР-Бургас. Отправените критики и забележки се отнасят към демонстрираното внимание и любезност от служителите и от бързината на обслужване, дължащи се на огромния брой потребители обслужвани дневно в салоните, както и големия брой операции, изпълнявани в рамките на една услуга.

За периода е постъпило е едно предложение чрез кутията за събиране на анкети, жалби и благодарствени писма, монтирана на входа на ЦАО на сектор „Пътна полиция“. С писмото е дадена препоръка за въвеждане на система за електронно изтегляне на номера за разпределяне натовареността на гишетата.

Изключително полезни са получените предложения от потребителите чрез попълване на специално предвидено за целта поле в анкетните карти за целите на подобряване административното обслужване на звената. По този канал са постъпили конкретни препоръки за поставяне на допълнително информационно табло в салона в ЦАО на сектор „Пътна полиция“, в което да са описани всички дейности и процедури по регистрацията на МПС. Предложено е да бъде разделено обслужването на физически и юридически лица в салона за регистрация на МПС в ЦАО на сектор „Пътна полиция“ с цел осигуряване на бързина на обслужване на гражданите, както и да се приемат заявления на всички гишета в ЦАО. Постъпило е и предложение за въвеждане на система за „електронно управление на опашките“ в салоните на сектора. В сектор

„Миграция“ анкетиран е препоръчал осигуряване на възможност за плащане на ПОС-терминал на всички гишета в ЦАО.

Всички постъпили през годината предложения са обстойно разгледани, анализирани и обсъдени с компетентните за решаването им структури. Още през предходния отчетен период, след отправена клиентска препоръка, е създадена организация за обособяване на отделни гишета за обслужване на различни групи потребители в сектор „Пътна полиция“ чрез разкриване на ново гише в ЦАО, предназначено за административно обслужване по направление „Регистрация и отчет на превозни средства“ само на пълномощници на лизингови компании за регистриране на нови автомобили. Не е отчетено като възможно предложеното приемане на заявления за регистрация и на гишетата, определени за работа по линия на „Административно-наказателната дейност“ в сектора, поради съществената разлика в спецификата на дейността на звеното и технологичните режими на работа, както и в технологията на обработката и отпечатването на документите.

Проследено е разпределението и използването на наличните ПОС-терминали в сектор „Миграция“ като е констатирано наличието на 2 устройства за обслужване на 4 гишета в ЦАО, което покрива нуждите на потребителите от предоставената възможност за разплащане. От анализа на счетоводните отчети за годината е установено значително по-ниско потребление на ПОС-терминалите в сектора в сравнение с предоставените в ЦАО в другите структури, предоставящи административни услуги, което не оправдава необходимостта от включването на допълнителни устройства в сектор „Миграция“.

Отчетено е като полезен принос за подобряване на качеството на административното обслужване и възприето от ръководството на ОДМВР-Бургас предложението за въвеждане на система за автоматично управление на опашките в сектор „Пътна полиция“. Разглежда се възможността за изпълнение на планираното в бъдещ период с оглед очакваното одобрение на изготвеното предложение за осигуряване на средства за закупуване на електронната система в ЦАО. Реализацията на проекта е частично отложена във времето и предвид текущо протичащото обновление на сградния фонд в сектора и възможното реорганизиране на пространството в салона на ЦАО.

### **3. Анализ на резултатите и управление на клиентската удовлетвореност**

От извършения анализ на резултатите, получени чрез използваните методи за проучване на клиентската удовлетвореност, могат да бъдат направени следните изводи и предложени мерки за повишаване качеството на обслужване на ползвателите на услуги в ОДМВР-Бургас:

1. Удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване в структурите към ОДМВР-Бургас за 2025 г. е висока, а по основните критерии се отчита съществено повишение спрямо предходните отчетни периоди.

2. Участниците в проучването демонстрират най-голяма удовлетвореност от предоставянето на точна, пълна и актуална информация както на място, така и чрез останалите канали за осведомяване във връзка с административните услуги. Видно от сериозния скок на положителни оценки по този критерий спрямо предходните отчетни периоди, планираните и осъществени мерки през 2025 година са постигнали положителен ефект в повишаване качеството на обслужване и отличен резултат по отношение на нагласата на потребителите.

3. Наблюдава се повишаване осведомеността на анкетирания за възможностите, които предоставя ПЕАУ на МВР. Отчетен е значителен ръст на потребителите на ОДМВР-Бургас, получили електронни административни услуги спрямо предходната година. През 2025 година са извършени с 41 % повече административни услуги по електронен път (5249 бр.) в структурите към ОДМВР-Бургас, спрямо 2024 година (3715 бр.).

4. През отчетния период, видно от извършеното проучване, е постигнато подобрене във времетраенето за предоставяне на административно обслужване чрез предприетите организационни мерки и подобряването на техническата обезпеченост в звената.

5. Резултатите от изследването на удовлетвореността на потребителите, както и от получените чрез каналите за обратна връзка предложения, посочват бързината при предоставянето на административни услуги по линия на „Пътна полиция“ като най-слабо задоволителна. Данните от проучването показват, че въпреки постигнатия през годината ръст в оценките по този критерий, гражданите демонстрират най-ниска удовлетвореност от постигнатите резултати по отношение намаляване времето за престоя им в ЦАО. В тази връзка следва да се набележат цели и насочат конкретни мерките за подобряване на административното обслужване.

6. Анкетираните и подалите обратна връзка чрез останалите канали за комуникация демонстрират висока удовлетвореност от полученото любезното отношение на служителите, което е оценено близко до миналогодишния резултат, но все още могат да бъдат положени усилия за постигането на отлични постижения по този критерий.

7. Отчетен е сериозен спад в получените негативни отзиви и депозираните сигнали по отношение качеството на административното обслужване в структурите за периода. Незначителен е и броя на отправените препоръки за подобряване на обслужването в ЦАО, което се дължи на постигнатите положителни резултати с приетите предложения на гражданите от предходните години.

8. Постигнат е значителен ръст на удовлетвореност на потребителите, демонстриран чрез получените от 13 пъти повече благодарствени писма и похвали по отношение на качеството на административното обслужване във всички направления на дейност, спрямо 2024 г.

9. Създадената организация на административното обслужване е на високо ниво, като ОДМВР-Бургас изпълнява текущо мерките по подобряване на административното обслужване в структурите по линия на дейност и при възникване на проблеми по предоставяне на административните услуги и режими на потребителите се предприемат незабавни действия по решаването им в рамките на компетентността.

10. Не са установени трайни негативни тенденции в нито едно направление на административното обслужване. Не са констатирани проблеми и практики, които могат да бъдат индикатор за проблем при административното обслужване.

#### **4. Предприети мерки през 2025 г. за подобряване качеството на административното обслужване**

1. През отчетния период е постигнато подобрене във времетраенето за предоставяне на административно обслужване чрез предприетите организационни мерки и подобряването на техническата обезпеченост с въвеждането на нови работни станции и предоставени периферни устройства в звената, предоставящи административни услуги.

2. С цел подобряване качеството и бързината на административното обслужване в сектор „Миграция“, предвид трайно отчитаната тенденция към прогресивно нарастване на броя на лицата, получаващи разрешение за пребиваване на територията на областта и постъпващите искания от работодатели за наемане по трудови правоотношения на граждани на трети страни, е извършен анализ и оценка на дейността и задачите на сектор „Миграция“ като е отчетена необходимостта от предприемане на стъпки за увеличаване на щатната численост на служителите в сектора. Изготвени са предложения за отпускане на бройки по ДЩР за ЛРТП на длъжност „системен оператор“ като в резултат са отпуснати 6 бройки служители, обслужващи граждани на гишетата в ЦАО в сектор „Миграция“ за срок 1 година.

3. Стартирал е проект за прилагане на мерки за енергийна ефективност, включително съпътстващи СМР, необходими за изпълнение на мерките, за оползотворяване на енергия от възобновяеми източници и за изпълнение на неотложните мерки в сградата на сектор „Пътна полиция“ при ОДМВР-Бургас, с цел повишаване на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване по отношение създаване на благоприятна среда в ЦАО и за подобряване условията на работа на служителите през 2025 г. Планирано приключване на проекта – края на м. май 2026 г.

4. Изпратено е предложение до ГДНП-МВР за включване на разход в план-програмата и план-графика за реализирането на дейностите, които се финансират със средства от Фонда за безопасност на движението, за закупуване на електронна система за „автоматично управление на опашките“ за нуждите на ЦАО сектор „Пътна полиция“.

## **5. Планирани мерки за изпълнение през 2026 г.**

ОДМВР-Бургас ще продължи да работи по усъвършенстването на административния процес и повишаване удовлетвореността на потребителите, отчитайки обратната връзка с тях, подобрява професионалната подготовка на служителите си и създава подходящи условия за работния процес, като предприема необходимите действия на база получените резултати от проведеното измерване на удовлетвореността на потребителите, както следва:

1. Сред приоритетите на ОДМВР-Бургас през следващия отчетен период е затвърждаване познаването и правилното прилагане на законовата и вътрешната нормативната уредба, както и промените в нея, постоянното повишаването на комуникативните умения на служителите, както и спазването правилата на Етичния кодекс на държавния служител и Кодекса на поведение на служителите в държавната администрация, с цел подобряване удовлетвореността на клиентите, посредством провеждане на обучения на служителите от звената.

2. Предприемане на мерки за подобряване информираността на гражданите за предоставяните услуги на МВР по електронен път чрез популяризиране ползването на Портала за електронни административни услуги на МВР по всички канали за връзка с потребителите.

3. Очаквано одобрение на изготвено през 2025 г. предложение към ГДНП-МВР за включване на разход в план-програмата и план-графика за реализирането на дейностите, които се финансират със средства от Фонда за безопасност на движението за закупуване на електронна система в ЦАО, където се обслужват голям брой потребители на административни услуги в сектор „Пътна полиция“, с цел повишаване на клиентската удовлетвореност чрез създаване на организация за автоматично управление на опашките.

4. С цел повишаване на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване по отношение създаване на благоприятна среда в ЦАО и за подобряване условията на работа на служителите е планиран старт на проект по обновяване на сградния фонд на сектор „Пътна полиция“ при ОДМВР-Бургас и прилагане на мерки за енергийна ефективност на: административна сграда, пункт за диагностика и регистрация, административна сграда „Регистрация“, сгради с работни помещения и помещения за предоставяне на административни услуги на граждани. Цели на проекта: Подобряване на условията за работа в сградния фонд, използвана като от служители, така и от външни посетители, ползващи административните услуги на сектор „Пътна полиция“. Предвижда се изпълнението на строителството да започне през 2026 г.

5. При отчетена необходимост и заявен интерес от потребителите ще бъдат поставени допълнителни ПОС-терминали за плащане на такси в салоните за административно обслужване и в районните управления.

Настоящият доклад е изготвен в изпълнение на Наредбата за административно обслужване, разпоредбите на чл. 29 от Вътрешните правила за административно обслужване на гражданите и юридическите лица в МВР (Правилата), утвърдени с МЗ № 8121з-760/23.07.2020г., изм. с МЗ № 8121з-1396/23.12.2020 г. и МЗ № 635/16.05.2022 г., както и съгласно чл. 22 от Организационно-технологични правила за организацията на административното обслужване на гражданите и юридическите лица в Областна дирекция на МВР – Бургас, утвърдени със заповед № 251з-3872/17.09.2020 г., изм. със заповед рег. № 251з-3225/11.07.2022 г.

На основание чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване, предлагам получената и анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите и набелязаните цели за 2025 г., обобщени в годишния доклад за 2025 година, да бъде публикувана на страницата на ОДМВР-Бургас в интернет за сведение на потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността, както и да бъде изпратена до началниците на структурни звена, предоставящи административни услуги, за набелязване на мерки за повишаване качеството на предлаганото административно обслужване.