

МИНИСТЕРСТВО НА ВЪТРЕШНИТЕ РАБОТИ
ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ НА МВР - РУСЕ

№ 336р-5814-14.02.2024

ДО
ДИРЕКТОРА НА
ОДМВР - РУСЕ
СТ. КОМИСАР ПЛАМЕН ПЪРВАНОВ

ДОКЛАД

ОТНОСНО: Удовлетвореността на потребителите на административни услуги в ОДМВР – Русе през периода 01.01.2023г. до 31.12.2023г.

ОДМВР-Русе, 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. Голяма част от тях и в електронна среда, чрез Портала на МВР, Системата за сигурно електронно връчване, електронна поща и т.н. 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.

Административното обслужване в Областна дирекция на МВР - Русе през 2023 г. се осъществява при спазване на принципите, регламентирани в чл. 2 от Наредбата за административното обслужване, (приета с ПМС № 246 от 13.09.2006 г. обн. ДВ. бр.78 от 26 Септември 2006г., изм. ДВ. бр.47 от 20 Май 2008г., изм. ДВ. бр.64 от 18 Юли 2008г., изм. ДВ. бр.25 от 30 Март 20Юг., изм. ДВ. бр.58 от 30 Юли 20Юг., изм. ДВ. бр.Ю5 от 29 Декември 2011г., изм. ДВ. бр.30 от 3 Юли 2012г., изм. и доп. ДВ. бр.27 от 14 Април 2015г., изм. и доп. ДВ. бр.8 от 29 Януари 2016г., изм. и доп. ДВ. бр.61 от 28 Юли 2017г., изм. и доп. ДВ. бр. 7 от 22 Януари 2019г., изм. и доп. ДВ. бр.56 от 16 Юли 2019г., изм. и доп. ДВ. бр.9 от 31 Януари 2020г., изм. и доп. ДВ. бр.27 от 2 Април 2021г., изм. и доп. ДВ. бр.90 от 29 Октомври 2021г.), Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в МВР, утвърдени с МЗ пер. № 81213-760/23.07.2020 г., изменена с МЗ пер. № 8121 з-1396/23.12.2020 г., изменени и допълнение със заповед № 8121з-635/15.05.2020г. и Организационно-технологичните правила за организация на административното обслужване на гражданите и юридическите лица в ОДМВР - Русе, утвърдени със заповед на директора пер. № 336з-1605/10.08.2020 г., изменени и допълнени със заповед № 336з-2031/19.07.2022г.

В съответствие с нормативните актове през 2023 г. години бяха предприети и реализирани редица мерки за подобряване на административното обслужване от структурите на ОДМВР - Русе, респективно информираността на различните целеви аудитории. Прилагането на добри практики с оглед повишаване, както на качеството на обслужването, така и на комуникацията с потребителите на услуги, е сред приоритетните направления в дейността на областната дирекция.

Съгласно чл. 2, ал. 3 от Наредбата за административното обслужване (НАО): "Администрациите периодично изследват и оповестяват удовлетвореността на потребителите от административното обслужване".

През 2023 г. Областна дирекция на МВР-Русе използва следните методи за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

- Анкетна карта по утвърден за МВР образец, предоставена на шестте районни управления по направление „Контрол на общоопасните средства“ (КОС), сектор „Пътна полиция“ (ПП), сектор „Български документи за самоличност“ (БДС), група „Миграция“ и публикувана на интернет страницата на ОДМВР - Русе;

- Кутии за мнения и препоръки, поставени в помещенията за административно обслужване;

- Провеждане на консултации със служителите;

- Наблюдение по метода „таен клиент“;

- Осигуряване на приемно време за граждани и организации;

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

- Анализ на медийни публикации.

ОСНОВНИ ЦЕЛИ:

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

- Улесняване на гражданите при получаването на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентираните срокове.

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

- 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 планиране на мерки за подобряване на административното обслужване.

- Планиране на мерки за подобряване на административното обслужване, комуникацията и взаимодействието с гражданите и юридическите лица с цел повишаване на качеството на предоставяните административни услуги и постигане на по-висока удовлетвореност на потребителите им.

НАЧИН НА ПРОВЕЖДАНЕ НА ПРОУЧВАНЕТО

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

През периода 01.01.2023 г. - 31.12.2023 г. потребителите на административни услуги, предоставяни от Областна дирекция на МВР-Русе, са осъществили обратна връзка относно административното обслужване чрез различните средства, както следва:

■ **Анкетна карта** по утвърден за ОДМВР - Русе образец.

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

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

1. Знаете ли, че в Портала за електронни административни услуги на МВР, на адрес <https://e-uslugi.mvr.bg>, може да извършвате справки и да заявите електронни услуги?
2. Получихте ли точна и разбираема информация за административните услуги и административното обслужване, от интернет страницата на МВР, Административния регистър или обявените телефони за връзка?
3. Наложи ли се да изчакате повече от 20 минути, за да Ви обслужим?
4. Получихте ли любезно отношение от нашите служители?
5. Доволни ли сте от предоставеното Ви административно обслужване?

Изследването не претендира за представителност, но очертава общата картина за отношението на гражданите относно предоставените им административни услуги от ОДМВР - Русе.

Всеки от въпросите от анкетната карта изпълнява конкретна цел, която анализирана и обобщена, дава възможност за постигане на по-общите цели на проучването:

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

Мнение за професионалната подготовка на служителите в Областна дирекция на МВР-Русе;

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

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

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

След анализ на анкетните карти е установено следното:

В сектор „Български документи за самоличност" са подадени 62 броя анкетни карти. Половината от гражданите са посочили, че знаят за Портала за електронни административни услуги на МВР и възможността да извършват справки и да заявяват електронни услуги.

Преобладаваща част от анкетираните са получили точна и разбираема информация за административните услуги и административното обслужване от интернет страницата на МВР, Административния регистър и обявените телефони за връзка.

Времето за обслужване според 35 от попълнителите анкетата лица е било повече от 20 минути. Голяма част посочват, че са получили любезно отношение при обслужване. Почти всички са отбелязали, че са доволни от предоставеното административно обслужване.

Половината от гражданите имат информация, че могат да получат административни услуги и в Центъра за административно обслужване Дружба при ОДМВР - Русе. Анкетираните са доволни от предоставената им възможност за записване на часове за обслужване.

В предоставеното място за предложения гражданите са дали висока оценка за обслужването, като са посочили, че служителите са учтиви и компетентни. В кутията за обратна връзка с потребителите са получени две благодарствени писма. Има препоръка за изграждане на рампа за лица в неравностойно положение.

В сектор „Пътна полиция" са попълнени 36 броя анкетни карти. Повече от половината знаят, че могат да извършват справки в Портала за електронни административни услуги на МВР. Голяма част са получили точна и разбираема информация за административните услуги и административното обслужване от интернет страницата на МВР, Административния регистър и обявените телефони за връзка. Времето за обслужване според 28 от попълнителите анкетата лица е било по-малко от 20 минути. Всички са отбелязали, че са доволни от предоставеното административно обслужване и са получили любезно отношение. Няма предложения за подобряване на административното обслужване.

Анкетираните потребители на група „Миграция" са доволни от предоставеното административно обслужване и са получили любезно отношение от служителите. Половината имат информация за Портала за електронни административни услуги на МВР и възможността да извършват справки и да заявяват електронни услуги, както и са получили точна и разбираема информация за административните услуги и административното обслужване от интернет страницата на МВР, Административния регистър и обявените телефони за връзка.

За периода 01.01.2023 г. – 31.12.2023 г. на интернет страницата на ОДМВР – Русе е попълнена **на български език 1 бр. електронна анкетна карта** за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги.

Въведените отговори на въпросите в анкетната карта са, както следва:

Знаете ли, че в Портала за електронни административни услуги на МВР, на адрес <https://e-uslugi.mvr.bg>, може да извършвате справки и да заявите електронни услуги? - Да

Получихте ли точна и разбираема информация за административните услуги и административното обслужване, от интернет страницата на МВР, Административния регистър или обявените телефони за връзка? - По-скоро да

Наложи ли се да изчакате повече от 20 минути, за да Ви обслужим? – Не

Получихте ли любезно отношение от нашите служители? – Да
Доволни ли сте от предоставеното Ви административно обслужване? - По-скоро да

Не са направени предложения за подобряване на административното обслужване.

■ **Кутии за мнения и препоръки**, поставени в помещенията за административно обслужване

Комисия, назначена със заповед на директора на ОДМВР – Русе рег. № 3363-4691/29.11.2023г., извърши изследване на обратната връзка с потребителите на административни услуги, като използва следните методи:

- Проведени са консултации със служителите, които осъществяват административно обслужване в сектор БДС, сектор ПП и група „Миграция“ при ОДМВР – Русе;

- Отворени са кутиите за обратна връзка с потребителите;

- Осъществена е връзка с началниците на районни управления при ОДМВР – Русе и е установено, че няма подадени сигнали, предложения, жалби и похвали в кутиите за обратна връзка с потребителите.

В сектор БДС е налична **книга за похвали предложения и сигнали от граждани**, достъпна за потребителите, в която те могат да отразят коментари относно полученото в сектор БДС административно обслужване. През 2023г. в книгата има три записа от граждани - трите изразяват положително отношение.

Във връзка с чл. 24 от Наредбата за административното обслужване и чл. 28, ал. 1 от Вътрешните правила за организацията на административното обслужване на гражданите и юридическите лица в МВР, утвърдени с МЗ № 8121з-760/25.07.2020 г., изменени и допълнени със заповеди №№ 8121з-1396/23.12.2020 г. и 8121з-635/16.05.2022 г., със заповед № 3363-4690/29.11.2023 г. на директора на ОДМВР-Русе беше разпоредено да се проведе проучване за оценка на качеството на организацията, управлението на процесите и предоставянето на административни услуги в ОДМВР-Русе по **метода „таен клиент“**. Наблюдението е планирано да обхване процесите на предоставяне на административни услуги в сектор „Български документи за самоличност“, сектор „Пътна полиция“ към отдел „Охранителна полиция“ и група „Миграция“ при ОДМВР-Русе и да се извърши от служители на сектор „Координация, административно и правно обслужване и човешки ресурси“ при ОДМВР-Русе, в периода 04-12.12.2023 г., по електронен път чрез имейл.

В изпълнение на горепосочената заповед са създадени 4 (четири) броя фиктивни e-mail адреси. Подготвени са четири произволни казуси с въпроси, касаещи материята на работа в структурните звена на ОДМВР-Русе, предоставящи административно обслужване на граждани. В изпълнение на горепосочената заповед от началник на сектор КАПОЧР при ОДМВР-Русе г-жа Ваня Йорданова бяха създадени 4 (четири) броя фиктивни e-mail адреси.

След това бяха съставени четири произволни казуси с въпроси, касаещи материята на работа в структурните звена на ОДМВР-Русе, предоставящи административно обслужване на граждани. В периода 07-08.12.2023 г. въпросите бяха изпратени по електронен път съответно до сектор „Български документи за самоличност“, сектор „Пътна полиция“ към

отдел „Охранителна полиция“, ОДМВР-Русе и група „Миграция“ при ОДМВР-Русе.

На две от изпратените запитвания в нормативно определения 7-дневен срок бяха получени отговори – с писмо рег.№ 108500-28869/13.12.2023 г. на сектор ПП и с писмо от 12.12.2023 г. на сектор БДС, което не е деловодно регистрирано. Получен беше и отговор по направление КОС, с писмо рег.№ 336р-40164/18.12.2023 г., като всички писма бяха оценени спрямо предварително утвърдените Въпроси за провеждане на наблюдение по метода „таен клиент“ чрез запитване по e-mail.

При проведен разговор със старши инспектор Красимир Петров – началник на група „Миграция“ при ОДМВР-Русе, беше установено, че има технически проблем с електронната поща, ползван от групата, поради което служителите не получават и съответно не могат да изпращат имейли.

Отново следва да бъде препоръчано на всички звена при ОДМВР-Русе, осигуряващи административно обслужване на граждани, да регистрират деловодно всички постъпващи документи, както и изготвените и изпратените по електронна поща отговори до гражданите.

■ **Сигнали, жалби, предложения и мнения във връзка с качеството на административно обслужване,** осъществявано от Областна дирекция на МВР – Русе, подадени по поща, факс, електронна поща или лично в звената за административно обслужване през 2023г.

През 2023 година дейността в ОД на МВР Русе с предложения и сигнали на граждани е извършвана съобразно „Правилата за организацията на работата в Министерството на вътрешните работи с предложенията и сигналите“ (Правилата), утвърдени с МЗ № 8121з-522/27.04.2022г., изменена и допълнена с МЗ № 8121з-355/06.03.2023г.

Определени са ръководни служители за ежеседмичен прием на граждани и длъжностни лица за извършване на проверки по предложения и сигнали на граждани, както и за работа по сигнали за корупционно поведение на служители от ОДМВР Русе, последователно със заповеди рег.№№ 336з-1304-20.05.2022г., 336з-109/09.01.2023г., 336з-906/09.03.2023г. и 336з-3034/22.08.2023г.

Последователно със заповеди №№ 336з-342/26.01.2023г., 336з-969/13.03.2023г. и 336з-4395/13.11.2023г. е определян поименен състав и задачите на Областна работна група по правата на човека в ОДМВР Русе

В изпълнение на чл. 9 от министерска заповед № 8121з-522/27.04.2022г. за утвърждаване на Правила за организацията на работата в Министерството на вътрешните работи с предложенията и сигналите със заповед рег. № 336з-1303/20.05.2022г. директорът на ОДМВР-Русе е утвърдил Указания за прилагане от структурните звена на ОДМВР - Русе на Правила за организацията на работа в МВР с предложенията и сигналите, утвърдени със Заповед № 8121з-522/27.04.2022 г. на министъра на вътрешните работи.

Ръководството на ОД на МВР Русе полага усилия всички подадени сигнали да се решават пълно, обективно и в законоустановения срок. Упражнява се системен контрол за пълното и качествено извършване на проверките, както и за спазване на сроковете при решаването им.

В периода от 01.01.2023г. -31.12.2023г. срещу служители на ОД на МВР - гр. Русе са постъпили 24 сигнала от граждани по смисъла на АПК, т.е. такива свързани с незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на длъжностни лица от дирекцията, с които се засягат държавни или обществени интереси, права или законни интереси на граждани. Един от сигналите касае административното обслужване. При извършената проверка е установено, че липсват правонарушения на служители от ОДМВР – Русе.

През отчетния период няма получавани предложения, отнасящи се до административното обслужване.

В ОДМВР – Русе работи **Система за сигурно електронно връчване (ССЕВ)**, администрирана от ДАЕУ. Всички структурни звена в ОДМВР – Русе, в които има административнонаказващи органи работят със самостоятелни профили в ССЕВ.

През изтеклата 2023 г. се популяризираха множество теми, касаещи административното обслужване, чрез използването на всички възможни медийни канали, на базата на оценка на възможностите за достъп до и от страна на целевите аудитории. Най-често засяганите теми в административното обслужване са в направленията на дейностите, свързани с: български документи за самоличност, пътна полиция, контрол над общоопасните средства, миграция. Например по линия на „Български документи за самоличност“ регулярно се подаваше актуална информация по отношение на дейността по подмяна на различните видове документи, издавани от сектор БДС - създадената организация за улесняване на гражданите, за по-ефективно обслужване от отделните звена на ОДМВР – Русе; Промени в работното време на звената, в частност удължаване в по-натоварените месеци или увеличаване на обслужващите гишета; Постоянно подновяване на информираността за въвежданите нормативни промени по отношение на валидността на документите, възможностите за ползване на услугите в сектора и останалите звена в областта, реда за явяване и подаване на заявления, заплащане на таксите и т.н. Поддържането на актуалността на тази информация в сайта на ОДМВР-Русе е част от този процес. Пример за подобни информационни поводи и реализирани кампании са:

- Популяризирането на въведената организация за улеснение на гражданите, чрез открита телефонна линия /082 /88 22 88, за запазване на дата и час за посещение в *основното звено на сектора, намиращо се в ОДМВР, както и в центъра за комплексно административно обслужване на граждани в жк „Дружба“, което бе оценено от потребителите като изключително добра практика за ползване на административните услуги;*

- *Възможността за подновяване и на свидетелствата за управление на МПС в основното звено на сектора, намиращо се в ОДМВР, както и в новооткрития център за комплексно административно обслужване на граждани в Русе;*

- Въведените улеснения в обслужването на гражданите преди и по време на провежданите избори през 2023 г.;

- *И др.*

За административните услуги, предоставяни за граждани по линия на пътна полиция, регулярно се популяризираха: дейностите, свързани с издаване на свидетелства за управление на МПС; регистрация, пререгистрация на автомобили; възможностите за ползване на услугата - избор на регистрационен номер; проверка водачи, нарушения и плащане на глоби;

обслужване на пътно-транспортни произшествия и др. Активни действия бяха предприети в популяризирането на работата на пътна полиция по сигнали от граждани /за извършвани нарушения, предложения, въпроси/, както и за обратна връзка с тях, чрез електронната поща на сектора - trafficpoliceruse@mvr.bg.

Тези тематика и други се популяризираха ежемесечно чрез:

- Публикации в сайта на ОДМВР – Русе; разпространяване на материали в социалните мрежи; отразяване в печатните, електронни и онлайн издания на медиите.
- Организиране и провеждане на интервюта и/или репортажи по темите в различни медии.
- Подаване на статистическа информация за гражданите, касаеща натовареност на звената, отчетен или очакван обем на клиентопотока, възможностите за улеснения на организирани групи, работно време и т.н.
- Регулярно е популяризирана информацията за възможностите, чрез Портал МВР /сайт ОДМВР-Русе/ и Портала за електронни административни услуги на МВР, с оглед предоставяне на по-пълна информация за гражданите, получаване на отговори на често задавани въпроси, актуалните тарифи на услугите, възможностите за електронни разплащания, онлайн проверки и др.
- Популяризиране на възможностите за комуникация с различните структури: приемни дни; дни на отворени врати; контакт по телефон; чрез електронна поща – за подаване на сигнали, предложения, въпроси и т.н.

ИЗВОДИ:

1. По-голямата част от потребителите оценяват положително предоставяните от Областна дирекция на МВР-Русе административни услуги. Значителна част от участниците в проучването са посочили, че са доволни от отношението на служителите при предоставяне на съответната услуга, срока на изпълнение и качеството на изпълнение.

Не са установени трайни негативни практики, които могат да бъдат индикатор за проблеми при административното обслужване.

2. В помещенията, ползвани от сектор „Български документи за самоличност“, група „Миграция“, сектор „Пътна полиция“, Първо РУ, Второ РУ и РУ Бяла е осигурен свободен достъп до интернет за потребителите на административни услуги.

3. Продължава да е проблем липсата на елементи за адаптиране на служебните помещения и достъпа до тях на хора с увреждания. Към настоящия момент такъв е изграден само към сградата на сектор „Пътна полиция“. Средства са заявявани като капиталови разходи по направление капитално строителство и ремонти в бюджетните прогнози на ОДМВР - Русе от 2015 г. насам, но все още не са одобрени.

ПРИОРИТЕТИ В ДЕЙНОСТТА ПО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ НА ОДМВР -РУСЕ ПРЕЗ 2023 Г.:

1. Ще продължат усилията на ОДМВР - Русе за предоставяне на свободен достъп до интернет за потребителите на услуги при останалите административни звена към

дирекцията - РУ Ветово, РУ Две могили и РУ Сливо поле - съобразно финансовата осигуреност и наличните технически възможности.

2. Ще продължи стремежът за подобряване на материално-техническите условия и средата, в която се предоставят административни услуги.

3. Областна дирекция на МВР-Русе ще се стреми да поддържа открит диалог с потребителите на административни услуги с цел подобряване и усъвършенстване на процеса по административно обслужване. Ще продължат усилията за:

- Подобряване на качеството на предоставяните услуги;
- Равен достъп до административните услуги и информацията за тях на всички граждани;
- Своевременно прилагане на настъпили изменения в нормативната уредба, касаещи административното обслужване;
- Обучение на служителите в административните звена с цел повишаване на тяхната професионална компетентност;
- Координация и взаимодействие между заинтересуваните от подобряване на административните услуги страни;
- Предоставяне на все повече различни начини за достъп до административните услуги и до информацията за тях;
- Осигуряване на възможности за различни начини за заплащане на дължимите такси/цени на услугите по банков и/или електронен път.

НАЧАЛНИК НА /П/
СЕКТОР „КООРДИНАЦИЯ,
АДМИНИСТРАТИВНО И ПРАВНО
ОБСЛУЖВАНЕ И ЧОВЕШКИ РЕСУРСИ“:

Ваня Йорданова

Изготвил: /П/

Началник на сектор КАПОЧР

Ваня Йорданова

отп. в 1 екз.

екз.№1 – ДИРЕКТОР