

МИНИСТЕРСТВО НА ВЪТРЕШНИТЕ РАБОТИ
ГД “ПОЖАРНА БЕЗОПАСНОСТ И ЗАЩИТА НА НАСЕЛЕНИЕТО”
РД “ПОЖАРНА БЕЗОПАСНОСТ И ЗАЩИТА НА НАСЕЛЕНИЕТО” – РАЗГРАД



ГОДИШЕН ДОКЛАД

за оценка на удовлетвореността на потребителите на услуги , предоставяни от РДПБЗН-Разград
през 2025г.

I. Увод

Настоящият доклад се изготвя в изпълнение на чл.24, ал.8 от Наредбата за административно обслужване.

Докладът включва информация за процесите по организация, изпълнение и отчитане на дейностите, свързани с получаване на обратна връзка и измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от РДПБЗН-Разград.

През 2025 г. предоставянето на административни услуги в Регионална дирекция „Пожарна безопасност и защита на населението“ - Разград се осъществяваше при стриктно спазване на разпоредбите на Наредбата за административно обслужване (Наредбата) (Приета с ПМС № 246/13.09.2006 г., поел. изм. и доп. с ПМС 14/29.01.2022 г.); Административно-процесуалния кодекс; Вътрешните правила за организацията на административното обслужване на граждани и юридически лица в МВР и стандарти за качество, заложи в харта на клиента на МВР (утвърдени със заповед № 8121з-760/23.07.2022г. на министъра на вътрешните работи), вътрешните правила за организацията на административното обслужване в РДПБЗН-Разград, утвърдени със заповед №1078р-406/18.10.2024 г. на директора на РДПБЗН-Разград и приложение на РДПБЗН-Разград към Харта на клиента, съобразно спецификата на дейността и обслужваната територия.

По утвърден график на РДПБЗН-Разград са извършени проверки за изпълнение на изискванията за административно обслужване във всички РСПБЗН при РДПБЗН-Разград. Всички проверки са приключени с изготвянето на справки за установеното състояние при предоставянето на административни услуги в службите. При извършените проверки не са констатирани пропуски в организацията по предоставяне на административни услуги на гражданите.

Във всички центрове за административно обслужване на РДПБЗН-Разград и териториалните й структури се прилагат и спазват стандартите за качество на административното обслужване и обратната връзка с гражданите. Изпълнени са изискванията за осигуряване на достъп до всички необходими информационни материали. На гражданите е предоставена пълна информация за видовете административни услуги, начина на осигуряването им, бланки на документи, правила за административно обслужване и допълнителна информация, съгласно Наредбата.

Предвид спецификата на дейност, Регионална дирекция „Пожарна безопасност и

защита на населението“-Разград (РДПБЗН-Разград) предоставя осем вида административни услуги за гражданите и бизнеса.

Създадена е организация за предоставяне на информация за услугите, които се предлагат, чрез интернет на страницата на РДПБЗН-Разград, в сайта на МВР, по телефон и на място. Създадени са условия за осигуряване превод на български жестов език (БЖЕ), при извършване на административно обслужване на глухи и сляпо-глухи лица, в изпълнение на изискванията чл. 24 и §7 от преходните и заключителни разпоредби на закона за българския жестов език и чл. 8а от Наредбата за административно обслужване, чрез възможност за тристранна онлайн връзка между глухото или сляпо-глухото лице, служителя в ЦАО и лицензиран преводач на БЖЕ.

В ЦАО на РДПБЗН-Разград, където преимуществено се заявяват и предоставят административни услуги е осигурена възможността това да се извършва през целия работен ден, без прекъсване. В този център е предоставена възможност и за безкасово заплащане на таксите за административни услуги, чрез ПОС терминал, като това е оповестено чрез указателни табели. През 2025г. от общо 155 бр. предоставени административни услуги от РДПБЗН-Разград, 59 бр. са заплатени чрез използването на ПОС-терминал.

От 2021 г. чрез портала за електронни административни услуги (ПЕАУ) е осигурена възможността по електронен път на страница с адрес: <http://e-uslugi.mvr.bg>, да се заявява услугата „ Издаване на удостоверителни документи за възникнали произшествия и други и за предоставяне на информация за извършвана дейност” .

Обратната връзка с потребителите се осъществява, като се събира информация за удовлетвореността от предоставяните административни услуги чрез прилагане и използване на следните задължителни методи:

- извършване на анкетни проучвания чрез попълване от потребителите на анкетна карта по образец на място в ЦАО;
- провеждане на консултации със служителите;
- извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
- анализ на постъпилите сигнали, предложения, жалби и похвали;
- анализ на медийни публикации.

II. Измерване удовлетвореността на потребителите. Методи за обратна връзка.

- Анкетните проучвания са най-масовия и популярен метод за измерване на удовлетвореността и получаване на адекватна оценка в процеса на обслужването. Към 31.12.2025г. в РДПБЗН-Разград са отчетени общо 46 анкетни карти:

- от РСПБЗН-Разград - 5 броя.,
- от РСПБЗН-Кубрат - 17 броя.,
- от РСПБЗН-Исперих -13 броя,
- от РСПБЗН-Лозница - 7 броя,
- от РДПБЗН-Разград – 4 броя.

Клиентите попълнили анкетни карти изразяват положително становище относно, качеството и сръчността на предоставените им административни услуги. В анкетните карти не са констатирани отрицателни оценки, сигнали или предложения по отношение на достъпа и предоставянето на административните услуги, както и по отношение на действията на служителите, които ги осъществяват.

- През месеците юни и декември 2025г. се проведоха консултативни срещи със

служителите от РДПБЗН-Разград и РСПБЗН, обслужващи Центровете за административно обслужване, за което са изготвени протоколи № 1078р-1607/04.06.2025г. и №1078р-3511/03.12.2025г. В същите са документирани разискваните дейности, свързани с подобряване качеството на предлаганите административни услуги и набелязаните мерки за изпълнението им.

- През изтеклата година не е извършвано наблюдение по метода „таен клиент“.

- Изготвен е отчет за дейността по предложенията, жалбите и сигналите в РДПБЗН-Разград рег. №1078р-104/14.01.2026г.

- През 2025г. няма медийни публикации касаещи административното обслужване в РДПБЗН-Разград.

III. Управление удовлетвореността на потребителите.

III. Изводи

1. Във всички Центрове за административно обслужване на РДПБЗН-Разград на видно и достъпно място са поставени кутии за подаване на сигнали и жалби. През 2025г. в тях няма постъпили сигнали за корупция от служителите в администрацията. Не са подавани също така жалби, предложения и мнения, касаещи качеството на административното обслужване. Такива няма получени и чрез поща, факс, електронна поща или на място.

2. Служителите предоставящи административни услуги спазват всички стандарти за срочно и качествено обслужване, като проявяват необходимото уважение и компетентност спрямо клиентите.

3. Периодично се извършва наблюдение на медийни публикации за административното обслужване в местни регионални медии. Информация за допуснати слабости, некачествено обслужване или неизпълнение на заявена административна услуга за 2025г. не е получавана.

IV.Предприети през годината действия и добри практики за подобряване на административното обслужване в РДПБЗН-Разград

1. Началниците на структурни звена предоставящи административни услуги осъществяват контрол по отношение на разпоредбите в чл. 10, ал. 5 от НАО, относно непрекъсваемия режим на работа с потребителите и следят за качественото и срочно предоставяне на административните услуги.

2. Поддържат се условията за осигуряване превод на български жестов език (БЖЕ), при извършване на административно обслужване на глухи и сляпо-глухи лица, в изпълнение на изискванията чл. 24 и §7 от преходните и заключителни разпоредби на закона за българския жестов език и чл. 8а от Наредбата за административно обслужване, чрез възможност за тристранна онлайн връзка между глухото или сляпо-глухото лице, служителя в ЦАО и лицензиран преводач на БЖЕ.

V. Цели за изпълнение

1. Подобряване на средата и битовите условия в ЦАО при предоставяне на административните услуги.

2. Поддържане и подобряване качеството на административното обслужване във всички структурни звена.

3. Обучение на служителите, участващи в процеса по административното обслужване на гражданите.

4. Контрол по спазване на заложените стандарти, съгласно Хартата на клиента и приложението на РДПБЗН-Разград към нея.

ДИРЕКТОР: /п/
КОМИСАР

Емилиян Станев