

МИНИСТЕРСТВО НА ВЪТРЕШНИТЕ РАБОТИ
ГЛАВНА ДИРЕКЦИЯ „ПОЖАРНА БЕЗОПАСНОСТ И ЗАЩИТА НА НАСЕЛЕНИЕТО”
РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ „ПОЖАРНА БЕЗОПАСНОСТ И ЗАЩИТА НА НАСЕЛЕНИЕТО” - ВАРНА

Рег. № 833р-985, Екз. № единствен

07.02.2025 г.



ГОДИШЕН ДОКЛАД

за оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги,
предоставяни от РДПБЗН - Варна през 2024 г.

Административните услуги за граждани и юридически лица в Регионална дирекция „Пожарна безопасност и защита на населението“ – Варна (РДПБЗН – Варна) и районните служби към нея се предоставят в центровете за административно обслужване. През 2024 г. са предоставени 1292 административни услуги от РДПБЗН - Варна, докато през 2023 г. броят им е бил 1094. Има една заявена електронна административна услуга в Портала за електронни административни услуги на МВР през 2024 г., докато през 2023 и 2022 г. не е имало предоставени такива от РДПБЗН – Варна.

Изследването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от РДПБЗН – Варна, е ключов инструмент за оценка на качеството и ефективността на тези услуги. Създадена е възможност в регионалната дирекция за обратна връзка от потребителите, като се прилагат методите за обратна връзка съгласно изискването на чл. 24 от Наредбата за административно обслужване (Обн. ДВ, бр.78/26.09.2006 г., посл. изм. ДВ. бр. 47/24.06.2022 г.) и Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите (одобрена с Решение № 246 на Министерски съвет от 2020 г.). Анализът на обратната връзка от гражданите и юридическите лица е необходим за подобряване на обслужването, повишаване на доверието в институцията и оптимизиране на работните процеси.

Един от задължителните методи за обратна връзка е извършване на анкетни проучвания. Осъществява се с доброволно анонимно попълване на анкетна карта, утвърдена със заповед на министъра на вътрешните работи. Анкетните карти са достъпни, както в ЦАО в РДПБЗН – Варна, така и в районните служби. Възможно е електронно попълване на анкетната карта, като може да се използва публикуваната такава на интернет страницата на ОДМВР – Варна в рубриката „Административни услуги“ на подраздел ПБЗН. Зададени са пет въпроса и е дадена възможност за споделяне на предложения за подобряване на административното обслужване.

Общият брой на попълнените анкетни карти е 25 за цялата дирекция, като в кутията в ЦАО на РДПБЗН - Варна и Първа РСПБЗН – Варна са 4 броя, Втора РСПБЗН – Варна – 8 броя, РСПБЗН – Долни чифлик – 12 броя, РСПБЗН – Дългопол – 1 брой. В останалите районни служби: РСПБЗН – Девня, РСПБЗН – Провадия и РСПБЗН – Вълчи дол, няма попълнени анкетни карти през 2024 г. Попълнени анкетни карти няма и в Трета РСПБЗН – Варна, тъй като се намира на летище Варна и достъпът на външни лица е забранен. Административното

обслужване на физическите и юридически лица се извършва в ЦАО на РДПБЗН – Варна. Няма получени попълнени карти на електронните адреси на РДПБЗН – Варна и РСПБЗН. Констатира се увеличаване на попълнените анкетни карти през 2024 г. спрямо предходната 2023 г., когато техният брой е бил 19, но е по-малък спрямо този през 2022 г. - 57 общо за дирекцията. При покана от служителите към потребителите за попълване на анкетна карта, се получава по-често отказ или предпочитание за устно изразяване.

Отговорите на поставените въпроси в анкетната карта са отразени в таблицата:

Въпрос	1. Знаете ли, че в Портала за електронни административни услуги на МВР, с електронен адрес https://e-uslugi.mvr.bg , може да извършвате справки и заявите електронни услуги?			
Отговор	Да		Не	
Брой	9		16	
Въпрос	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?			
Отговор	Да	По-скоро да	По-скоро не	Не
Брой	19	6	0	0
Въпрос	3. Наложил ли се да изчакате повече от 20 минути, за да Ви обслужим?			
Отговор	Да		Не	
Брой	0		25	
Въпрос	4. Получихте ли любезно отношение от нашите служители?			
Отговор	Да		Не	
Брой	25		0	
Въпрос	5. Доволни ли сте от предоставеното Ви административно обслужване?			
Отговор	Да	По-скоро да	По-скоро не	Не
Брой	25	0	0	0

От отговорите на потребителите става ясно, че по-голяма част, 64% от попълнените анкетни карти потребители през 2024 г., не са запознати с възможността за извършване на справки и заявяване на електронни услуги в Портала за електронни административни услуги на МВР. В шест от попълнените анкетни карти е посочен отговор „по-скоро да“ на въпроса дали са получили точна и разбираема информация за административните услуги и административното обслужване, от интернет страницата на МВР, Административния регистър или обявените телефони за връзка, но няма отразена конкретна причина или препоръка.

Всички потребители на административни услуги, попълнили анкетна карта, са доволни от отношението на служителите и биват обслужвани бързо. Някой от потребителите изразяват благодарност за съдействието и любезното отношение при обслужването, като допълнително са записали това след въпросите.

На проведената консултативната среща на служителите от ЦАО в РДПБЗН – Варна бе изразено мнение, че при преките им контакти с потребителите на административни услуги, те предпочитат да споделят устно своята положителна оценка за получената административна

услуга, да благодарят за доброто обслужване и да откажат попълването на анкетната карта. Подобни впечатления споделят и служителите от районните служби при извършване на комплексните и контролни проверки на РСПБЗН към РДПБЗН – Варна през годината, когато се прави такава и за изпълнение на изискванията за административно обслужване.

В РСПБЗН, с изключение на Първа РСПБЗН – Варна, административното обслужване се извършва от началника на службата или от служители, на които им е възложено като допълнителна дейност.

Всички РСПБЗН към РДПБЗН – Варна, както и дирекцията, имат обявен телефон в поддубриката „Административни услуги” на РДПБЗН - Варна на интернет страницата на ОДМВР – Варна, за получаване на информация във връзка с административното обслужване.

Дейността на РДПБЗН – Варна за работата с предложенията и сигналите е в съответствие с Административно-процесуалния кодекс, Правилата за организацията на работата в МВР с предложенията и сигналите (Правила), утвърдени със заповед на министъра на вътрешните работи, и съгласно заповед на директора на ГДПБЗН за организация на дейността в ГДПБЗН за прилагане на тези Правила. Със заповед на директора на РДПБЗН – Варна е определена организацията за приемане на сигнали и предложения, регистрирането им и извършването на проверки по тях. През 2024 г. е постъпил един сигнал в РДПБЗН – Варна. След извършена проверка е приет за неоснователен. Няма направени предложения през 2024 г. Не са получавани мнения, жалби и похвали в поставените пощенски кутии за предложения и сигнали в РДПБЗН – Варна и РСПБЗН към нея.

В РДПБЗН – Варна и РСПБЗН към нея са постъпили 25 благодарствени писма от граждани и институции за професионално свършена работа и оказано съдействие от служители на дирекцията през 2024 г., а през 2023 г. те са били 14.

За прилагане на метода за обратна връзка по чл. 24, ал. 2, т. 5 от Наредбата за административното обслужване се извърши периодичното наблюдение на медийни публикации за административното обслужване в регионални медии, като идентифицирана такава информация през 2024 г. за РДПБЗН – Варна в медиите няма.

Могат да се направят следните изводи:

1. Проучването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от РДПБЗН - Варна през 2024 г., показват, че създадената организация е на много добро ниво.

2. Потребителите предпочитат да изразяват своето мнение за предоставените административни услуги устно и по-рядко с попълване на анкетна карта.

3. Има малък интерес от страна на потребителите за използване на електронните канали за обратна връзка, както и за заявяване на електронни услуги в Портала на МВР.

За повишаване на качеството на обслужване и удовлетвореността на потребителите на административни услуги, РДПБЗН - Варна и през 2025 г. ще продължи да търси активно тяхното мнение, да анализира предложенията им и се съобразява с тях. Целта е да се отговори на нуждите и очакванията на гражданите и юридическите лица чрез своевременно прилагане на препоръките им.

ДИРЕКТОР: /п/

СТАРШИ КОМИСАР

Тихомир Тотев