

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

Рег. № 833р-712, Екз. № единствен

05.02.2026 г.



ГОДИШЕН ДОКЛАД

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

Регионална дирекция „Пожарна безопасност и защита на населението” – Варна (РДПБЗН – Варна) и районните служби към нея предоставят административни услуги на граждани и юридически лица чрез централите за административно обслужване (ЦАО).

Проучването на удовлетвореността сред потребителите на административни услуги на РДПБЗН – Варна представлява съществен механизъм за преценка на качеството и резултатността на предоставяните услуги. В регионалната дирекция е възможно получаването на обратна връзка от потребителите, съобразено с 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.). Събраната информация от гражданите и юридическите лица служи за усъвършенстване на обслужването, укрепване на доверието към институцията и подобряване на работните процеси.

Сред задължителните способи за получаване на обратна връзка е провеждането на анкетни проучвания. Те се реализират чрез доброволно и анонимно попълване на анкетна карта, утвърдена със заповед на министъра на вътрешните работи. Формулярите са на разположение в ЦАО на РДПБЗН – Варна и в районните служби. Съществува и възможност за онлайн попълване на анкетата посредством публикувания образец на интернет страницата на ОДМВР – Варна в секцията „Административни услуги“ на подраздел „Пожарна безопасност и защита на населението“ (ПБЗН). Анкетата съдържа пет въпроса, като е предвидено и място за предложения относно подобряване на административното обслужване.

През отчетния период в цялата дирекция са събрани общо 20 попълнени анкетни карти, разпределени както следва: в ЦАО на РДПБЗН - Варна и Първа РСПБЗН – Варна – 2 броя, Втора РСПБЗН – Варна – 6 броя, РСПБЗН – Долни чифлик – 12 броя. През 2025 г. не са регистрирани попълнени анкети в РСПБЗН – Девня, РСПБЗН – Провадия, РСПБЗН – Дългопол и РСПБЗН – Вълчи дол. Липсват анкетни карти и от Трета РСПБЗН – Варна поради разположението ѝ на Летище Варна, където външен достъп не е разрешен. Обслужването на физически и юридически лица за тази служба се осъществява в ЦАО на РДПБЗН – Варна. По електронен път не са получени попълнени формуляри в РДПБЗН – Варна и в районните служби. Отбелязва се намаление на броя на попълнените анкетни карти през 2025 г. в сравнение с 2024 г., когато са били 25 броя, като стойността е близка до отчетените 19 броя за

дирекцията през 2023 г. Когато служителите предлагат на потребителите да попълнят анкета, често се среща отказ или избор да се сподели мнението устно.

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	13		7	
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	17	3	0	0
Въпрос	3. Наложил ли се да изчакате повече от 20 минути, за да Ви обслужим?			
Отговор	Да		Не	
Брой	0		20	
Въпрос	4. Получихте ли любезно отношение от нашите служители?			
Отговор	Да		Не	
Брой	20		0	
Въпрос	5. Доволни ли сте от предоставеното Ви административно обслужване?			
Отговор	Да	По-скоро да	По-скоро не	Не
Брой	20	0	0	0

Анализът на отговорите показва, че 65% от анкетираните през 2025 г. познават възможностите за справки и подаване на заявления през Портала за електронни административни услуги на МВР. Трима от потребителите са отбелязали „по-скоро да“ на въпроса относно получената информация за услугите и обслужването от интернет страницата на МВР, Административния регистър или телефоните за връзка, без обаче да са посочили конкретна забележка или препоръка.

Анкетираните потребители изразяват удовлетворение от поведението на служителите и от бързината на обслужване. Част от тях са вписали допълнително благодарности за оказаното съдействие и вежливото отношение.

По време на консултативната среща служителите от ЦАО в РДПБЗН – Варна отбелязват, че при пряка комуникация с потребителите последните предпочитат да изразят устно одобрението си за получената услуга и да откажат попълване на анкета. Служителите от районните служби потвърждават същите наблюдения, като споделят това при провежданите комплексни и контролни проверки на РСПБЗН към РДПБЗН – Варна, включващи и спазването на нормативните изисквания за административното обслужване.

С изключение на Първа РСПБЗН – Варна, в районните служби административното обслужване се осъществява от началника на службата или от определени за това служители като допълнителна дейност.

На интернет страницата на ОДМВР – Варна, в секция „Административни услуги” на подраздел ПБЗН, са публикувани телефони за контакт на дирекцията и всички РСПБЗН към нея за информацията относно административното обслужване.

Работата на РДПБЗН – Варна по разглеждане на предложения и сигнали се осъществява съгласно Административно-процесуалния кодекс и Правилата за организацията на работата в МВР с предложенията и сигналите, утвърдени от министъра на вътрешните работи, заповедите на директора на ГДПБЗН и РДПБЗН – Варна относно организацията на тази дейност при прилагането на тези правила. През 2025 г. в РДПБЗН – Варна са регистрирани два сигнала. Извършени са проверки, като след приключването им, сигналите са приети за неоснователни. Няма направени предложения през 2025 г.

В пощенските кутии за предложения и сигнали, поставени в РДПБЗН – Варна и районните служби към нея, не са постъпвали мнения, оплаквания или похвали.

Граждани и институции са изпратили общо 18 броя благодарствени писма до РДПБЗН – Варна и районните служби за професионално свършена работа и съдействие от страна на служителите през 2025 г.

В изпълнение на изискването по чл. 24, ал. 2, т. 5 от Наредбата за административното обслужване е проведен периодичен мониторинг на регионалните медии за публикации, свързани с административното обслужване. През 2025 г. не са установени медийни материали, касаещи РДПБЗН – Варна.

Въз основа на извършения анализ могат да се формулират следните изводи:

1. Резултатите от изследването на удовлетвореността през 2025 г. потвърждават, че административното обслужване в РДПБЗН - Варна функционира на много добро ниво.
2. Гражданите по-често избират да споделят впечатленията си за обслужването в устна форма, отколкото чрез писмено попълване на анкета.
3. Електронните канали за обратна връзка и електронните услуги в Портала на МВР все още не се ползват достатъчно активно от потребителите.

С цел непрекъснато усъвършенстване на административното обслужване и повишаване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, РДПБЗН - Варна ще продължи и през 2026 г. да събира активно мненията им, да разглежда техните предложения и да ги взема предвид. Стремежът е да бъдат удовлетворени потребностите и очакванията на гражданите и юридическите лица чрез навременно прилагане на направените препоръки.

ДИРЕКТОР: /п/
СТАРШИ КОМИСАР

Стоян Стоянов