МИНИСТЕРСТВО НА ВЪТРЕШНИТЕ РАБОТИ
ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ НА МВР – БЛАГОЕВГРАД
Благоевград, ул. „Владо Черноземски“ № 3

Рег. № 244р-4331
10.02.2026 г.

УТВЪРЖДАВАМ:
ДИРЕКТОР НА
ОДМВР – БЛАГОЕВГРАД
СТАРШИ КОМИСАР
(п)
Даниел Димитров
10.02.2026 г.

ДОКЛАД

ОТНОСНО: Удовлетвореността на потребителите от административните услуги предоставяни от Областна дирекция на МВР – Благоевград през 2025 г.

През 2025 г. в Областна дирекция на МВР – Благоевград продължиха усилията на администрацията да предоставя административните услуги в условията на прозрачност, при спазване на принципите на законност, откритост, координация, отговорност, достъпност и гарантиране интереса на гражданите. Административното обслужване в ОДМВР – Благоевград се осъществяваше съгласно изискванията на Наредбата за административното обслужване (НАО), Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в МВР, утвърдени с министерска заповед № 8121з-760/23.07.2020 г., изм. със заповед № 8121з-1396/23.12.2020 г., изм. и доп. със заповед № 8121з-635/16.02.2022 г., и Организационно-технологичните правила за административното обслужване в ОДМВР – Благоевград, утвърдени със заповед на директора на ОДМВР – Благоевград № 244з-2371/25.09.2020 г.

За подобряване достъпа до административните услуги и повишаване на качеството им и в изпълнение на чл. 24 от Наредбата за административното обслужване е създадена организация за получаване на обратна връзка с потребителите на административни услуги и за приемане и отговор на сигналите и предложенията. Обратната връзка се осъществява чрез използване и прилагане на следните методи:

А) Задължителни:
- извършване на анкетни проучвания;
- провеждане на консултации със служителите;
- извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
- анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
- анализ на медийни публикации.

Б) Незадължителни:

- осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез „горещ телефон“;

- описание на пътя на потребителя;

- осигуряване на приемно време за граждани и организации.

През годината в структурните звена на ОДМВР – Благоевград, предоставящи административни услуги, са попълнени 328 анкетни карти на хартиен носител (сектор „Пътна полиция“ – 32 сектор „Български документи за самоличност“ – 264 и група „Миграция“ – 22). Няма попълнени анкетни карти на интернет страницата на дирекцията. Броят им е по-голям от предходната година, когато бяха 95 броя. Степента на удовлетвореност на анкетираните потребители на административни услуги според отговорите на поставените им въпроси е доста висока. Мнозинството от анкетираните са доволни от качеството на предлаганите услуги, от отношението на обслужващите ги служители, от вниманието, компетентността и търпението им. Недоволството на част от анкетираните е породено най-вече от малката площ на помещенията, в които се предлагат услугите, недостатъчния брой гишета, както и от времето за предоставяне на някои от услугите (предимно в сектор „Български документи за самоличност“ поради връчването на ел. фишове и НП по ЗДвП). Графически изглежда така:

Въпреки въвеждането на единна анкетна карта за измерване удовлетвореността на потребителите в структурите на МВР, за съжаление, много малка част от ползващите административни услуги са склонни да попълват анкетни карти, макар да съдържат кратки и

ясни въпроси, и отговорите не биха отнели повече от минута или две. Като препоръка, която може да се отправи към електронните анкетни карти, от практиката през последните години, е да се въведе отметка (маркер) каква услуга е ползвал потребителя (по линия на БДС, ПП, Миграция, КОС).

През изминалата година началниците на структурни звена, предлагащи административни услуги, провеждаха редовни срещи с подчинените им служители, при които се консултираха с тях относно впечатленията им за нивото на административните услуги. Обикновено срещите се провеждаха ежемесечно, както със всички служители от звената така и с група служители или поотделно. Целта бе придобиване на ясна представа за състоянието на административното обслужване и насоките за промяна за постигане на по-добра удовлетвореност на потребителите.

През 2025 г., обратна връзка по методът „таен клиент“ се извършваше основно по телефона. Има и три случая, при които потребителите на услуги са познати лица и в последствие са споделили в ръководителя на звеното впечатленията си от обслужването. Констатирано е, че служителите, приемащи обажданията, изпълняват всички задължителни стандарти при водене на телефонен разговор (идентифициране с фамилно име и наименование на администрацията, любезно и отзивчиво отношение). Предоставяната информация е пълна, коректна и на достъпен език.

По отношение на анализа на сигнали, предложения, жалби и похвали можем да отчетем, че през календарната 2025 г. постъпиха само три сигнала по отношение на административното обслужване. По случаите бяха извършени проверки, при които не се установиха нарушения на служебната дисциплина. През годината постъпи и предложение относно въвеждане на система за управление на опашките в центъра за административно обслужване на сектор „Български документи за самоличност“ (БДС). Започнати са действия за внедряване на такава система.

Няма информация през годината в медиите (регионални и национални) да са публикувани сигнали, жалби или предложения за дейността на ОДМВР – Благоевград по отношение на административното обслужване. Получено са две благодарствени писма с позитивни отзиви за работата на служителите. В книгите за „мнения и препоръки“ има само положителни отзиви.

Методът „анализ на медийни публикации“ се прилагаше през цялата изминала година. В структурните звена, по направление на дейност, се наблюдаваха медийни публикации (радио, телевизия, печатни, интернет портали и агенции, социални мрежи) по теми касаещи работата на звеното. Анализираха се и се коментираха конкретни публикации с цел запознаване на всички служители с добри практики и да се даде страничен поглед върху даден проблем и отражението му върху заинтересованите страни и обществото като цяло.

В ОДМВР – Благоевград се спазват и част от незадължителните методи за обратна връзка с потребителите на административни услуги, а именно:

- във всички структурни звена е осигурена постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез „горещ телефон“; номерата са публикувани на интернет страницата на дирекцията (www.mvr.bg/blagoevgrad), както и в приложението към Хартата на

клиента, съдържащо собствени стандарти на ОДМВР – Благоевград по повод предоставянето на административни услуги, утвърдено от директора на ОДМВР – Благоевград;

- за гражданите и организациите е осигурено приемно време на началниците на структурни звена. Всеки потребител на административни услуги може да комуникира с началника на структурното звено, на практика, по всяко време. Всеки началник на звено предоставящо административни услуги има приемно време, което е оповестено, и всеки желаещ може да се срещне с него;

- внедрихме в практиката и методът на описание на пътя на потребителя.

През изминалата година звената предоставящи административни услуги се стремяха да се вслушват в отзивите, мненията и препоръките на потребителите на административни услуги, дадени по официален и неофициален ред. Провеждаха се регулярни обучения на служителите, предоставящи административни услуги.

Като цяло потребителите участвали в проучванията посочват, че са доволни от работата на администрацията, свързана с административното обслужване и оценяват положително действията на Областна дирекция на МВР – Благоевград. Участниците в проучванията са посочили, че са доволни от отношението на служителите при предоставянето на съответната им услуга.

През 2026 г. Областна дирекция на МВР – Благоевград ще продължи да поддържа открит диалог с потребителите на административни услуги с цел подобряване и усъвършенстване на административното обслужване и повишаване удовлетвореността на потребителите.

НАЧАЛНИК НА
СЕКТОР КАО:

(п)
Станислав Николов