МИНИСТЕРСТВО НА ВЪТРЕШНИТЕ РАБОТИ
ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ НА МВР - СИЛИСТРА

342р-1833/30.01.2025г.

УТВЪРЖДАВАМ:
ДИРЕКТОР,
СТАРШИ КОМИСАР:
Мартин Недялков

ОТНОСНО: Изследване и оповестяване удовлетвореността на потребителите на административни услуги в структурните звена в ОДМВР Силистра, за периода 01.01.2024г. - 31.12.2024г.

ОТЧЕТ - АНАЛИЗ

Административно обслужване е важен приоритет за администрацията на ОДМВР – Силистра и поради тази причина, проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги се провежда два пъти годишно, съобразно чл. 24, ал. 5 от Наредбата за административното обслужване.

Проучването и измерването на удовлетвореността се осъществява чрез събиране и анализ на постъпилите предложения, сигнали, похвали, оплаквания и анкетни карти, по местата за административно обслужване, с поддържани кутии за депозиране, с цел предприемане на необходимите действия, за едно по-добро управление, ръководейки се от Наредбата за административното обслужване (НАО) и Вътрешните правила за организация на административното обслужване.

Освен гореописания метод, проучвания се извършват и чрез единна анкетна карта в електронен формат, публикувана на интернет портала на Министерството на вътрешните работи с осигурен достъп до нея в Портала на електронните административни услуги, считано от 01.01.2023г.

Структурите, участващи в административното обслужване на граждани и юридически лица в ОДМВР - Силистра са сектор „Пътна полиция“ към отдел „Охранителна полиция“, сектор „Български документи за самоличност“, група „Миграция“ и три районни управления от областта.

Настоящото изследване има за цел да предостави информация относно постигнатите резултати през 2024г., анализирайки информацията, мнението и предложенията на потребителите на услуги в ОДМВР Силистра, като същевременно определи тяхната оценка за предлаганото качество на извършваното административно обслужване, да подпомогне

изготвянето на нови предложения за по високи стандарти, на база препоръки за преминаване към въвеждането на по-високо качество на обслужване на предлаганите услуги в работещи центрове за комплексно административно обслужване (ЦКАО), с цялостна концепция на услугите, предлагани на едно място, които функционират успешно в полза на гражданите и бизнеса.

Звеното/центъра за административно обслужване /ЦАО/има за цел да предоставя:

1. информация на потребителите за издаваните актове и предоставяните услуги при осъществяване на административното обслужване на достъпен и разбираем език;

2. отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до звената в съответната администрация, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;

3. разяснява изискванията, на които трябва да отговарят заявлението/искането за осъществяване на административното обслужване, жалбата, протестът, сигналът или предложението, по предварително установен ред;

4. приема заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;

5. приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

6. проверява пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване по предварително изготвен контролен списък;

7. дава информация за хода на работата по преписката;

8. осъществява връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административно обслужване;

9.предоставя исканите документи, включително издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване;

10. осъществява контакт с приемните за предложения и сигнали, когато са създадени такива, както и със звената, работещи експертно по преписките, образувани по заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, и по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения;

11. разяснява начина на плащане, като насърчава плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС в случаите на осигурена възможност за картови плащания;

12. изпълнява функциите на посредник при заявяване, заплащане и получаване на електронни административни услуги по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

Комуникацията с потребителите при осъществяване на функциите на звеното по чл. 8, ал. 3 от Наредбата за административното обслужване при предоставянето на информация за административно обслужване и при осъществяването на административно обслужване се извършва писмено, включително по електронен път, и устно, включително по телефон, чрез лицензиран пощенски оператор, факс или по друг начин, по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, приета с Постановление № 3 на Министерския съвет от 2017 г. (ДВ, бр. 5 от 2017 г.).

Заявленията/исканията, сигналите, предложенията, жалбите и протестите по повод осъществяване на административно обслужване и приложенията към тях могат да се подават до административните органи, лицата, осъществяващи публични функции, и организациите, предоставящи обществени услуги и по електронен път по реда на Закона за електронното управление и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

Администрациите осигуряват електронни адреси и телефони за връзка и комуникация с потребителите, както и приемни дни за контакт с граждани и институции.

В ОДМВР Силистра са осигурени следните средства за събиране на информация, за осъществяване на обратна връзка относно измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

1. Пощенски кутии за подаване на жалби, сигнали и предложения и други, поставени в звената за административно обслужване;

2. Анкети за попълване, предоставяни на гишетата за административно обслужване;

3. Електронна пощенска кутия : silistra@mvr.bg.;

4. Предоставени са телефони за връзка, на интернет страницата на ОДМВР – Силистра и на информационните табла;

5 . Определени са приемни дни със заповед на директора на ОДМВР - Силистра за граждани и организации, поставени на видно място /на информационни табла в залите с административно обслужване/ и на интернет страницата на ОДМВР – Силистра.

6. Електронни анкетни карти.

Създаването на комплексни центрове за услуги допринася за чувствително намаляване на разходите и загуба на време на гражданите, като същевременно подобрява достъпа до тях, чрез поддържане и обмен на информация между администрациите, включвайки в действие модел за обслужване на принципа "едно гише".

При осъществяване на административното обслужване потребителите контактуват с администрацията чрез центъра за административно обслужване (ЦАО), където са поставени указателни табели за местонахождението на служебните помещения, в които се осъществява то.

Администрациите осигуряват удобен и лесен достъп за граждани с увреждания, възрастни с намалена подвижност или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца с детски колички до и в ЦАО и в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване, чрез премахване на всякакви пречки и прегради пред достъпността до и в центъра за административни услуги.

Съгласно Чл. 9. От Наредбата за административното обслужване, служителите от звената за административно обслужване могат да изискват незабавно предоставяне на информация или документи от другите звена в административната структура, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място. Административните органи са длъжни да организират дейността си по начин, който осигурява обслужване на потребителите на административни услуги на едно място в едно служебно помещение, лесно за намиране и достъпно.

През 2024г. два пъти е извършено изследване на удовлетвореността на потребителите на административните услуги, предоставяни от ОДМВР Силистра, във връзка с подобряване на системата за обратна връзка чрез отчет и анализ, на основание заповед № 8121з-760/23.07.2020г., изменена и допълнена със з-ди № 8121з-1396/2020 г., № 8121з-635/2022 г. и №8121з-1235/17.01.2023г., с цел откриване на проблеми или слабости през изминалия период и тяхното отстраняване и не повторяемост.

Водена е политика на прозрачно, ефективно и модерно административно обслужване, с което да се отговори на реалните потребности на гражданите от ОДМВР - Силистра, следвайки следните стандарти:

Стандарти за обслужване на потребителите на административни услуги:

- Единно наименование на Центъра за административно обслужване (ЦАО);
- Наличие на указателни табели за местонахождението на (ЦАО) и полицейски служители, подпомагащи и насочващи гражданите в помещенията с административно обслужване;
- Идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване, включително и при воден разговор по телефона;

- Поддържане на системата за „Най - често срещани въпроси и отговори“;
- Вежливо и отзивчиво отношение към потребителите.
- Спазване на конфиденциалност относно жалбите, поставените въпроси и придобитата информация.
- Равнопоставеност на всички потребители чрез предоставяне на еднакъв достъп до услугите, независимо от социално положение, образование, пол, възраст, етническа принадлежност, религиозни убеждения.
- Прозрачност на административното обслужване.
- Достъпни начини за подаване на предложения, оплаквания, похвали и осигуряване на подходящи условия и достъп до и в служебните помещения.
- Спазване на определен срок за отговор на отправени запитвания от общ характер, като ОДМВР Силистра си запазва правото да не отговаря на въпроси свързани с предоставяне на лични данни и/или класифицирана информация;
- Спазване на определено време за изчакване при административно обслужване;
- Използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри;

Получени резултати от бланки за проучване на удовлетвореността в сектор „БДС“:

Предоставяме обобщени данни от извършения анализ на попълнените анкетни карти за 2024 г. от граждани, обслужени в трите звена на сектор БДС:

В сектор БДС през **2024 г. общо 112** граждани, чрез попълване на **анкетни карти** са изразили мнението си за административното обслужване.

86 са попълнените анкетни карти в звеното на сектора в Силистра;

10 в РУ – Тутракан и

16 в РУ – Дулово.

Обобщения за всички анкетни карти **анализ** показва следното:

На въпрос 1- 86% са отговорили положително, на въпрос 2 – 97% са отговорили с „да“, на въпрос 3 – 92% са дали отрицателен отговор, на въпроси 4 и 5 – 98% са отговорили положително.

Средно 94% от всички анкетирани са дали положително становище за обслужването им като потребители на административни услуги в трите звена на сектор БДС - показател за високото качество на обслужване.

Част от споделеното в анкетните карти гласи:

- ✓ „Обслужването е без забележки. Служителите са изключително отзивчиви и любезни“;
- ✓ „Страхотно обслужване, позитивни и разбиращи от работата си служителки“;

„Много усмихнат и любезен персонал, бързо и коректно обслужване и добро отношение“;

- ✓ „Обслужване на най-високо ниво, „Перфектно обслужване! Европейско!“;
- ✓ Благодарности за любезно и компетентно отношение към гражданите се отправят и устно почти ежедневно към всички служителки в сектора.

Препоръки:

- Да се увеличи персоналът, за да се обслужват граждани едновременно на повече гишета;
- Да се ограничат до минимум прекъсванията на обслужването на граждани, поради възникващи технически причини на централно ниво;
- Да се осигури достъп на инвалиди до помещенията за административно обслужване.

Рампата за инвалиди не функционира и това затруднява достъпът на хората с физически увреждания при посещения в сектор БДС.

Чрез сайта на дирекцията и информационното табло в сградата на сектора близките на болно-лежащите и трудноподвижни лица в областта са информирани за възможността да бъдат обслужени с мобилни екипи.

- През 2024 година общо 15 лица са обслужени с мобилни екипи.

На информационното табло и на сайта на дирекцията постоянно се актуализира необходимата информация, съотносима с дейността на сектор БДС и се извършват проверки периодично от началника на сектора ;

За първото полугодие на 2024 година в ОДМВР – Силистра има постъпил един сигнал от гражданин, свързани с административното обслужване в сектор БДС. Нарушение не е констатирано от страна на служителя в сектора. Преписката е изпратена в РП-Силистра по компетентност с мнение за прекратяване.
ПРИЛОЖЕНИЕ – анкетна карта – 1 брой.



анкетна карта.pdf

Настоящото проучването на удовлетвореността е извършено на база разработени анкетни карти, предоставени за попълване от потребителите на административни услуги в сектор БДС, сектор „Пътна полиция“, група „Миграция“, РУ Силистра, РУ Дулово, РУ Тутракан и ОДМВР Силистра.

Бланки за проучване на удовлетвореността в сектор „Пътна полиция“ при ОДМВР-Силистра:

През 2024г. общо 21 лица са изразили мнението си за административното обслужване в сградите на сектора, чрез попълване на анкетни карти и написани саморъчно бележки.

На първия въпрос от анкетните карти: „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?“, тринадесет от анкетираните са дали положителен отговор, останалите осем са дали отрицателен.

На останалите въпроси, от анкетните карти, отговорите са разнородни, като 90 % от гражданите са дали положителен отговор. В две саморъчно написани бележки има изразена благодарност и удовлетвореност от работата и обслужването на звено „Водачи“.

Към настоящия момент, работата в сектор „Пътна полиция“ при ОДМВР – Силистра е организирана, съгласно утвърдени Организационно-технологични правила за осъществяване на административното обслужване в ОДМВР Силистра и Приложението към Хартата на клиента утвърдени със заповед на директора на ОДМВР – Силистра № 342з-869/ 10.09.2020 г., допълнена със заповед 342з-613/-28.06.2022 г., издадени във връзка с МЗ №8121з-760/23.07.2020г., изменена и допълнена с МЗ № 8121з-1396/2020 г. и МЗ № 8121з-635/2022 г.

Всички нормативни документи, уреждащи административното обслужване на гражданите са поставени на видно място на информационните табла в трите звена на сектора, както и на сайта на дирекцията.

През отчетния период ежедневно са постъпили множество въпроси и са извършени консултации на граждани, съгласно изискванията на Наредбата за административно обслужване, на служебните телефони, обявени на сайта на ОДМВР-Силистра за връзка. На всички са дадени бързи и компетентни отговори.

За 2024 година в ОДМВР-Силистра няма постъпили писмени жалби и сигнали от гражданин, свързан с административното обслужване в сектор “Пътна полиция“.

Отправени предложения в кутиите за анкетни карти на саморъчно написани бележки:

- Становище да се почисти двора на сектора в с. Калипетрово от листа и клони.

- Гражданин е заявил, че пред гишетата на звено „Регистрация и отчет на МПС“, се е наложило да чака „Програма“ повече от 90 мин. - имайки предвид, че не е работила системата АИС-КАТ-Регистрация, която не се администрира и подържа от ОДМВР-Силистра.

- Като предложение в две от анкетните карти е изявено становище, че са нужни повече гишета за обслужване на граждани и техник-механици.

Качеството на адм. услуги в сектора ежедневно се контролира от началника на гр. РОПСАНДВ и началника на сектора.

Заплащането на услугите в сектор ПП се извършва единствено чрез ПОС терминално устройство, без възможност за плащане в брой на гише;

Сектор ПП ОДМВР Силистра/с. Калипетрово има разнородни отговори, мнение за учтиво, приятно и бързо обслужване и предложение да се подобрят условията на труд на служителите, имайки предвид сградния фонд.

Сектор ПП ОДМВР Силистра/с. Калипетрово, се помещава в сграда която е опасна за ползване. Предоставения сграден фонд е в лошо състояние, поради високи подпочвени води. По тази причина, до застрояването на нова сграда, част от предоставените административни услуги са преместени в друга сграда, където също няма необходимите условия, за обслужване на граждани. Пригодените помещения не дават възможност за осигуряване на много от основните задължителни изисквания за добро административно обслужване: липсва рампа, местата за сядане са ограничени и сведени до минимум, няма осигурен санитарен възел и др.

Очаква се строителство на нова административна сграда за нуждите на сектор „Пътна полиция“ към ОДМВР – Силистра. Предстои текущ ремонт на сградата на звено Пътна полиция в РУ-Дулово при ОДМВР-Силистра.

Получени резултати от бланките за проучване на удовлетвореността в група „Миграция“:

За 2024г. са отчетени 8 попълнени от граждани анкетни карти, поставени в кутията на група „Миграция“, с мнения и впечатления за предоставените услуги, където резултата е много добър. Всекидневно се осигурява прием на чужди и български граждани, провеждани са събеседвания относно предоставяните услуги, начина на протичане на работния процес и набавяне на необходими документи.

Контрол върху дейността на служителите е ежедневен от страна на началник група.

На интернет страницата на ОДМВР е публикуван списък с услугите предоставяни от групата, както и таксите които се заплащат за тях;

На таблото на група „Миграция“ е изложен/публикуван списък на английски и български език с услугите предоставяни от групата, списък с таксите, които се заплащат, както и сметка по която могат да бъдат превеждани по банков път.

Групата е снабдена с ПОС-устройство за картови плащания, което улеснява работния процес и се използва масово, в услуга на гражданите.

Получени резултати от бланките за проучване на удовлетвореността в ОДМВР Силистра:

През 2024г. са попълнени 2 карти с положителна оценка. На въпроса за отправени предложения за подобряване на административното обслужване, е отговорено, че не са забелязали някакви нередности, а по-скоро, добро отношение и поради тази причина липсват препоръки към обслужващата ги администрация.

Получени резултати от бланките за проучване на удовлетвореността в РУ Силистра: Извършена е проверка за качеството на предлаганите услуги, чрез отваряне на кутиите за мнения

и препоръки, от приемното помещение в РУ Силистра. В проучването са се включили общо 17 потребители на административни услуги, (по линия на АНД, КОС, и по линия на ЧОД). Участвалите в анкетата са дали положителни оценки на нивото на административно обслужване и са изразили благодарности за компетентното и любезно отношение на служителите.

С оглед подобряване на административното обслужване на гражданите и юридическите лица в РУ Силистра е осигурен достъп на част от инспекторите и младши полицейските инспектори в група ТП до НРБЛД.

През отчетния период в деловодството на РУ – Силистра има депозирани множество благодарствени адреси за проявения професионализъм и добре свършена работа, включително и устни.

На информационните табла е поставена необходимата информация за предоставените услуги. Осигурени са 2 броя ПОС-устройство: 1 на входа на РУ Силистра и 1 за служба КОС. Информацията в сайта на дирекцията е актуализирана.

Дежурния служител на входа на сградата на РУ Силистра осъществява пропускателния режим и насочва гражданите, за тяхно улеснение.

Проверки относно качеството на предоставяните услуги се извършват ежедневно от ръководството на РУ Силистра.

Получени резултати от бланките за проучване на удовлетвореността в РУ Дулово:

Получени са 31 бланки за проучванията по линия „Пътна полиция“ и КОС. Гражданите са депозирали своите мнения и по линия БДС, изразявайки своето положително мнение, отразено като брой в анализа на трите звена на БДС за 2024г. Няма направени препоръки от страна на гражданите или отправени забележки за работата на служителите. Изработени са информационни табла на местата, където се предоставят административни услуги и е осигурено плащане с Пост – терминал.

Дежурния служител на входа на сградата на РУ Дулово /от група ОДЧ/ осъществява пропускателния режим и насочва гражданите, за тяхно улеснение.

Получени резултати от бланките за проучване на удовлетвореността в РУ Тутракан:

При проверка на кутиите за подаване на жалби, сигнали и предложения, поставени по местата за административно обслужване на граждани по линия на „Пътна полиция” (ПП) и „КОС“, не са установени попълнени анкетни карти, искания и препоръки от граждани, даващи възможност за осъществяване на обратна връзка, и осигуряващи проучването относно удовлетвореността на гражданите от предоставените им услуги. Депозираните мнения са само по линия БДС, изразявайки своето положително мнение, отразено в анализа на трите звена на БДС за 2024г. в настоящия Отчет – Анализ. По време на ежедневните контакти с гражданите ежедневно се откликва на отправените искания и своевременно се предоставя необходимата услуга, информация и внимание, способстващи повишаването на удовлетвореността на потребителите.

Към настоящия момент за 2024г. в ОДМВР Силистра и прилежащите и звена са постъпили общо 20 бр. сигнали по АПК, и едно предложение , проверка е извършена на 19 бр̀оя и 1 бр. Предложение, от които 13 бр. са постъпили в ОДМВР – Силистра, 6 бр. в РУ – Силистра и 2 бр. сигнали в РУ – Дулово.

Сигнал с № 812102-1308/29.11.2024г. **не е разглеждан**, тъй като е погрешно изпратен в ОДМВР Силистра от министерството, по пощата след което незабавно е пренасочен за ОДМВР Разград, за разглеждане по компетентност /служителя срещу когото е жалбата е от РУ Исперих/.

В ОДМВР Силистра за служители от сектор ПП е постъпило Предложение с № 812102-310/19.03.2024г. за подобряване работата на служителите от сектор на гишета за издаване на СУМПС, регистриран в дневника по АПК и разглеждан по реда на Глава осем от АПК . След постъпването на предложението е извършена проверка и създадена организация, служителките изпълняващи посоченото в сигнала действие да се запознаят с предложението и от датата на запознаване те го изпълняват.

През 2024г. в Районна прокуратура Силистра, са изпратени общо 13 бр. от разгледаните 19бр. сигнали, като 7бр. са с мнение за прекратяване - неоснователни, 5 бр. с мнение за отказ от образуване на ДП и 1 брой по компетентност.

За същия период през 2023г. в ОДМВР - Силистра и структурните и звена са обработени общо 28 бр. сигнали срещу служители, от които 17 бр. в ОДМВР – Силистра – от които 7 са по линия на Пътен контрол, 3 бр. в РУ – Силистра, 3 бр. РУ – Дулово и 5 бр. РУ Тутракан. За Районните прокуратури Силистра, Дулово и Тутракан са изпратени общо 14 бр. от регистрираните сигнали, като 8бр. с мнение за прекратяване и 6 бр. изпратени по компетентност. При отчитането на сигналите изпратени до Районна прокуратура в настоящата справка се вижда , че броя от двете години е почти равен.

За изясняване на съдържащите се в сигналите твърдения в ОДМВР Силистра се извършват проверки. При всички проверки се изискват документи и обяснения от длъжностните лица, имащи отношение по случая, като проверката в зависимост от резолюцията и констатациите приключва с доклад и отговор до подателя в рамките на определения срок.

Не са установени неправомерни действия и поведение от страна на служителите за 2024г. сочат извършените проверки на подадените сигнали по АПК.

Създадена е необходимата организация за обучение на служителите, участващи в административното обслужване. Изготвят се протоколи, като същите се предоставят за съхранение в сектор „Координация, административно и правно обслужване и човешки ресурси“ при ОДМВР – Силистра.

Изследването на удовлетвореността на потребителите се базира на общ брой попълнени бланки, обобщени чрез диаграма. През 2024г. в ОДМВР Силистра са попълнени общо 191 (сто деветдесет и една) анкетни карти, в които 98% от анкетираните потребители са дали положителна оценка относно ползваните административни услуги.

Разпределението на попълнените анкетни карти по структури, представено по брой отчетени карти за 2024г. е следното:

1. Сектор „БДС“ – 112 бр.
2. Сектор „Пътна полиция“ – 21 бр.
3. Група „Миграция“ – 8 бр.
4. ОДМВР Силистра – 2 бр.
5. РУ Силистра – 17 бр.
6. РУ Дулово – 31 бр.
7. РУ Тутракан – 0 бр.

Фиг. 1 Общ брой попълнени и подадени бланки от потребителите



Паралелно с въвеждането на електронни анкетни карти, в ОДМВР Силистра продължава поддържането и на физическите кутии. Анализа е изготвен въз основа на общ брой попълнени и подадени анкетни бланки в кутиите за проучване от потребителите на административни услуги, поставени в структурните звена на ОДМВР Силистра, обобщени чрез диаграма, отразяваща участието на ОДМВР Силистра и структурните й звена в проучване, касаещо удовлетвореността на гражданите за 2024г.

При извършената проверка за наличие на депозирани попълнени бланки от електронните анкетни карти съгласно МЗ №8121з-1349/12.10.2022г., подадени през 2024г. не бяха открити.

Фиг. 2 Разпределение на анкетните карти по структури чрез диаграма:



Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги е с цел повишаване качеството на административното обслужване, от страна на служителите на ОДМВР- Силистра.

Основни цели на анкетата са установяване нивото на удовлетвореност на потребителите от предоставяните от ОДМВР - Силистра административни услуги, както и получаване на информация във вид на коментари и препоръки относно административното обслужване.

За служителите от ОДМВР Силистра, осигуряващи административни услуги, е от особена важност участието на потребителите, за поддържане на диалог и обратна връзка, с цел подобряване и усъвършенстване на административното обслужване и повишаване на удовлетвореността на гражданите.

Изследването е отправна точка за сондиране на повече идеи и инициативи за създаване, по-добро обслужване в полза на гражданите и бизнеса.

Чрез взаимодействието си всички заинтересовани страни допринасят и подпомагат за подобряване на административното обслужване, като очертават и предоставят структурираната цялостна методология за практическото въвеждане на комплексно административно обслужване, както и обмяната и ползването на добри практики, мнения и внасяне на нови свежи предложения.

ПРИЛОЖЕНИЕ – анкетна карта – 1 брой.

Отчетът се публикува на интернет-страницата на ОДМВР Силистра, с цел прозрачност на дейността на администрацията.