

МИНИСТЕРСТВО НА ВЪТРЕШНИТЕ РАБОТИ
ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ НА МВР - СИЛИСТРА

УТВЪРЖДАВАМ:

ДИРЕКТОР

СТАРШИ КОМИСАР

Мартин Недялков

ОТЧЕТ – АНАЛИЗ

ОТНОСНО: Изследване и оповестяване удовлетвореността на потребителите на административни услуги в структурните звена в ОДМВР Силистра, за периода 01.01.2025г. - 31.12.2025г.

УВАЖАЕМИ ГОСПОДИН ДИРЕКТОР,

Настоящото изследване има за цел да предостави информация относно постигнатите резултати през 2025г., 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 да функционират успешно в полза на гражданите и бизнеса.

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 поддръжани за целта кутии, 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.

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, 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 за 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 месец юни приключи първото за 2025г. изследване на удовлетвореността на потребителите на административните услуги, предоставяни от ОДМВР Силистра, проведено с цел подобряване на системата за обратна връзка чрез отчет и анализ, на основание заповед № 8121з-760/23.07.2020г., изменена и допълнена със заповеди № 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 повторемост.

През месец януари 2026г. е проведено отново отчитане на поставените анкетни карти в

поддържаните кутии, намиращи се в структурите които предоставят административно обслужване и проверка на подадените анкети по електронен път, с цел присъединяването и обобщеното им отчитане в един доклад за цялата 2025г.

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 2025 г. от граждани, обслужени в трите звена на сектор БДС:

За периода от месец януари до месец юни включително на 2025 г. общо 34 граждани са изразили мнението си за административното обслужване в сектора, чрез попълване на хартиени анкетни карти (20 броя в Силистра, 5 броя в РУ – Тутракан и 9 броя в РУ – Дулово). Анализът показва следното:

На въпрос 1 - 83% са отговорили положително, на въпрос 2 – 95% са отговорили с „да“, на въпрос 3 – 98% са отговорили отрицателно, на въпроси 4 и 5 – 97% са отговорили положително. Средно 93% от всички анкетирани са изразили положително становище за обслужването им като потребители на административни услуги в трите звена на сектора, което е категорично доказателство за удовлетвореността от качеството на обслужване.

За периода от м. юли до м. декември включително на 2025 г. общо 47 граждани са изразили мнението си за административното обслужване в сектора, чрез попълване на хартиени анкетни карти (31 броя в Силистра, 3 броя в РУ – Тутракан и 13 броя в РУ – Дулово).

Анализът показва следното:

На въпрос 1 - 90% са отговорили положително, на въпрос 2 – 97% са отговорили с „да“, на въпрос 3 – 97% са отговорили отрицателно, на въпроси 4 и 5 – 100% са отговорили положително. Средно 97% от всички анкетирани са изразили положително становище за обслужването им като потребители на административни услуги в трите звена на сектора, което отново е категорично доказателство за удовлетвореността от качеството на обслужване.

За цялата 2025 година общо 81 граждани са участвали в анкетно проучване, касаещо административното обслужване в сектор БДС (51 броя в Силистра, 8 броя в РУ – Тутракан и 22 броя в РУ – Дулово).

В част от анкетните карти има споделени впечатления на гражданите, включващи учтиво и любезно отношение на служителите, бързо и качествено обслужване, ясни и точни консултации. Отправени са и пожелания към целия екип на сектора, служителите да продължават да бъдат все така компетентни, любезни и търпеливи с гражданите.

Препоръки:

☐ Да се увеличат служителите, за да се обслужват граждани едновременно на повече гишета;

☐ Да се ограничат до минимум прекъсванията на обслужването на граждани, поради възникнали 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.

- От началото на 2025 година до настоящия момент общо 5 лица са обслужени с мобилни екипи, след подаване на Искане от тяхна страна.

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

За 2025 година в ОДМВР – Силистра няма постъпили сигнали от гражданин, свързани с административното обслужване в сектор БДС.

В ОДМВР Силистра по имейл от електронната поща е получено едно предложение, регистрирано с № 342000-11870/12.08.2025г касаещо служителите от сектор БДС, в което е отправено запитване, за използване устройството за управление на опашките или предварително записване на номер, във връзка с летния сезон и струпвания от чакащи граждани, които е невъзможно да бъдат обслужени едновременно.

Установено е, че устройството за опашки не може да бъде свързано с компютрите по работните места на гишетата за административно обслужване, поради несъвместимост на софтуера на техниката. Взети са мерки, направена е заявка и се очаква ново устройство. Изпратен е отговор до гражданина подал Предложението, по електронна поща.

Настоящото проучването на удовлетвореността е извършено на база разработената единна анкетна карта, предоставена за попълване от потребителите на административни услуги в сектор БДС, сектор „Пътна полиция“, група „Миграция“, РУ Силистра, РУ Дулово, РУ Тутракан и ОДМВР Силистра.

ПРИЛОЖЕНИЕ – анкетна карта – 1 брой.



анкетна карта.pdf

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

През 2025г. общо 8 лица са изразили мнението си за административното обслужване, чрез попълване на анкетни карти като 6 от анкетни карти са подадени в звено „Регистрация и отчет на МПС“ в сградата в с. Калипетрово и 2 в звено „Водачи“. В звено „Административно-наказателна дейност“ няма попълнени анкетни карти.

- 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?“, 2 от анкетираните в звено „Регистрация и отчет на МПС“ са дали положителен отговор, останалите 4 са дали отрицателен отговор. За сравнение с 2024г., можем да отбележим, че общо 9 лица са изразили мнението си за административното обслужване в сградата на сектора, чрез попълване на анкетни карти, като 6 броя от анкетираните са в звено „Регистрация и отчет на МПС“ в сградата в с. Калипетрово и 3 в звено „Водачи.“ В звено „Административно-наказателна дейност“ няма попълнени анкетни карти.

- На останалите въпроси, от проведеното проучване за 2025г., към днешна дата отговорите са разнородни, като 80 % от гражданите са дали положителен отговор. В две саморъчно написани бележки има изразена благодарност и удовлетвореност от работата и обслужването на звено „Водачи“. Отново на саморъчно написана бележка в звено „Регистрация“ е изразено становище, относно бързото обслужване и добрата компетентност и отзивчивост на служителите.

Като предложение в една от анкетните карти е изявено становище, че е нужно повече чистота в химическата тоалетна. В друга анкетна карта е изказано мнение, че не е необходимо да се заплаща еко таксата за МПС. /Същата е задължителна по нормативен документ/.

Като препоръка е дадено становище да се закупи и монтира устройство за управление на опашките, с цел спазване на реда и улеснение на граждани и служители.

На саморъчно написана бележка в звено „Водачи“ е изразено критично становище, относно подаването и получаването на документите, както и по отношение на сградата, която е рушаща се и пропада. Зададен е въпрос къде отиват средствата от събираните такси, и дали се ползват по предназначение.

В една от анкетните карти е споделено мнение, че няма информация, на видно място, касаеща изискванията към всеки документ, каквото и да значи това.

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 Приложение към Харта на клиента за ОДМВР Силистра със заповед на директора на ОДМВР – Силистра № 3423-869/ 10.09.2020 г., допълнена със заповед 3423-613/-28.06.2022 г., издадени във връзка с МЗ №81213-760/23.07.2020г., изменена и допълнена със заповеди № 81213-1396/2020 г. и № 81213-635/2022

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

През отчетния период ежедневно постъпват множество въпроси и се извършват консултации на граждани, съгласно изискванията на Наредбата за административно обслужване, на служебните телефони, обявените на сайта на ОДМВР-Силистра за връзка с трите звена в сектор „Пътна полиция“. На всички се дава бърз и компетентен отговор.

За 2025 година в ОДМВР-Силистра в сектор „Пътна полиция“, няма постъпили писмени жалби и сигнали от гражданин, свързан с административното обслужване.

Качеството на административните услуги 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.

В сектор ПП ОДМВР Силистра/с. Калипетрово има разнородни отговори и мнения за учтиво, приятно и бързо обслужване както и предложения за подобряване 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 и др. Очаква се строителство на нова административна сграда за нуждите на сектор „Пътна полиция“ към ОДМВР – Силистра и 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 2025г. са отчетени 23 попълнени 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 набавянето 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 и списък с таксите, които се заплащат. 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- явно деловодство:

За първото шестмесечие на 2025г. гражданите са решили, че могат да изразят своето положително впечатление лично към обслужващите ги служители и не са депозирали в кутиите анкетни карти, През второто шестмесечие са депозирани 2 карти, в които няма отправени предложения, сигнали за нередности или забележки към служителите, а само отговори на поставените въпроси в анкетната карта.

За същия период на 2024г. е попълнена 1 карта с положителна оценка. На въпроса за отправени предложения за подобряване на административното обслужване, е отговорено, че не са забелязали 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 32 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. Няма направени предложения и препоръки.

С оглед подобряване на административното обслужване на гражданите и юридическите лица в РУ Силистра е осигурен достъп на определени инспектори и младши полицейските инспектори в до НРБЛД.

С цел улеснение на потребителите на административни услуги в приемното помещение на РУ Силистра са поставени два броя компютърни конфигурации с прилежащ хардуер за по-бързо и качествено обслужване, както и информационен терминал, предлагащ достъп до редица заявки, справки и електронни административни услуги, предоставени през ПЕАУ, възможност за обратна връзка, степента на удовлетвореност, чрез попълване на електронни анкети и др. Към ползването на услугата е констатиран слаб интерес.

Забелязва се все по-често потребителите на административни услуги се възползват от предоставената им възможност за подаване на заявления по ЗОВВПИ и уведомления по ЗЧОД по електронен път чрез „Портала за електронни административни услуги“ на МВР – e-uslugi.mvr.bg което им спестява време и разходи, но и ни лишава от възможността за обратна връзка, чрез личния контакт за установяване степента на удовлетвореност.

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 15 бланки за проучванията по линия „Пътна полиция“ и КОС, през първото шестмесечие на 2025г.

За второто шестмесечие на 2025г. няма депозирани анкетни карти. Няма отправени препоръки и коментари, спрямо административното обслужване и липсва обратна връзка. Гражданите са депозирали своите мнения и по линия БДС, изразявайки своето положително становище, отразено като брой в анализа на трите звена на БДС за 2025г. в настоящия Отчет – Анализ.

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.

Към момента, помещението с услуги по КАТ, се подготвя за ремонт и временно няма да има поставена кутия и табло за гражданите.

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

Получени резултати от бланките за проучване на удовлетвореността в РУ Тутракан: При проверка на кутиите за подадени 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, през първото шестмесечие на 2025г.

През второто шестмесечие на 2025г., 3-ма граждани са изразили своето мнение за административното обслужване, чрез попълване на хартиени Анкетни карти. Анкетираният са изразили положително становище и удовлетвореност от предоставените им услуги.

Депозирани са и мнения по линия БДС, към РУ Тутракан изразявайки положително мнение, отразено в анализа на трите звена на БДС за 2025г. в настоящия Отчет – Анализ. По време на ежедневните контакти с гражданите своевременно се откликва на отправените искания и незабавно се предоставя необходимата услуга, информация и внимание, способстващи повишаването на удовлетвореността на потребителите.

Констатиран е слаб интерес от страна на потребителите за попълване на отчетни карти, като най-често причината е липса на време, а обичайна практика са изказване на лична благодарност към обслужващия ги служител, по време на услугата, както и отправените директни препоръки, мнения и предложения.

В ОДМВР Силистра се поддържа ежедневна обратна връзка с гражданите, чрез поддържането на поставените по места кутии за мнения и препоръки, чрез интернет E-mail адрес: silistra@mvr.bg, обявени телефони за връзка и чрез възможността за събиране и обобщаване на информация от попълнените електронните анкетни карти. Два пъти в годината се изготвя обобщен Доклад за удовлетвореността на потребителите на административни услуги, съгласно заповед №342з-1354/06.12.2022г. на директора на ОДМВР Силистра, поради което оценката за постигнатите резултати е много добра. Няма депозирани Анкетни карти по електронен път. Няма сигнали от недоволни граждани от извършените услуги.

Към настоящия момент в ОДМВР Силистра и прилежащите и звена са постъпили общо 13 сигнала срещу служители, регистрирани в дневника по АПК:

Два сигнала са в процес на разглеждане, получени в последния месец на 2025г., съответно един сигнала с Характер 18 и един с характер 19.

Извършена е проверка със заповед на директора в срок, на останалите 10 подадени сигнали срещу служители, чрез която се установи, че няма данни за нарушение на служебната дисциплина и НПК.

Изпратени са 9 от тях до съответната прокуратура с мнение за „прекратяване“ като неоснователни или по „компетентност“, като 4 от проверените сигнали са с „характер – 3“, (разглеждани съгласно МЗ № 8121з-521/27.04.2022г. и МЗ № 8121з-522/27.04.2022г. за създаване на организация за контрол на работата по сигнали за неправомерно използване на физическа сила, помощни средства или оръжие, извършени от държавни служители).

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 2025г. сочат извършените проверки на подадените сигнали по АПК, както и за 2024г.

Не са констатирани корупционни прояви от служители от ОДМВР Силистра.

През изминалата година е извършена проверка в структурните звена на ОДМВР Силистра, сектор БДС, група „Миграция“ и сектор „Пътна полиция“ (предоставящи административни услуги) по метода „таен клиент“, съгласно предварително изготвен План с № 342р-8531/29.05.2025г., с конкретно поставени въпроси за изследване по телефона и проверка на кореспонденцията проведена между посочените звена и гражданите по електронна поща и изпратените в срок отговори, съгласно писмо с № 8121р-7396/16.04.2025г., и в изпълнение на Вътрешните правила за организацията на административното обслужване и изготвения от ДКИАД Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за 2024г., публикуван на страницата на министерството, раздел „Административно обслужване“.

Установи се спазване на правилата от Наредбата и толериране възможностите за внасяне на предложения за въвеждане на собствени стандарти. Изготвена е докладна записка с № 342р-9819/19.06.2025г. с резултат от извършената проверка.

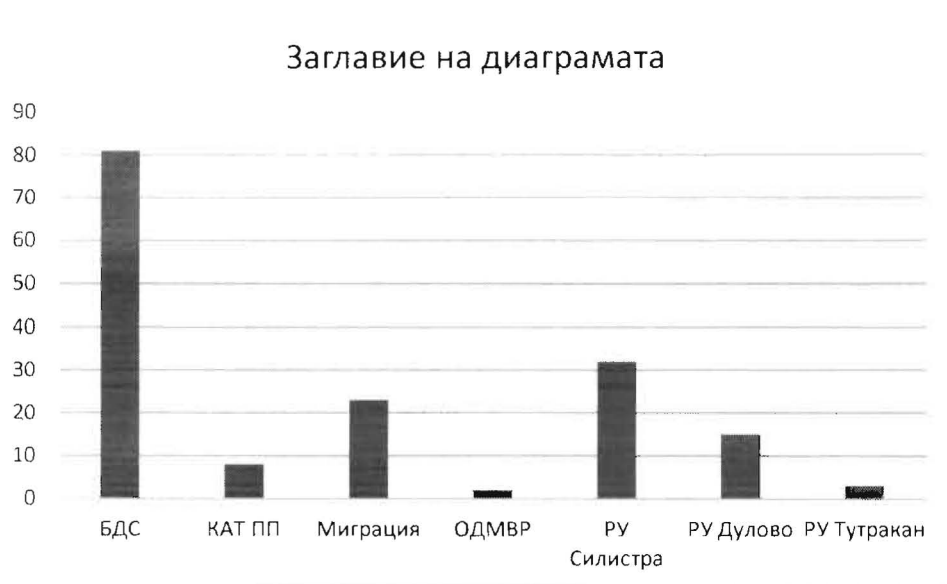
Създадена е необходимата организация за обучение на служителите, участващи в административното обслужване. Изготвят се протоколи, като същите се предоставят за съхранение в сектор „Координация, административно и правно обслужване и човешки ресурси“ при ОДМВР –Силистра.

Изследването на удовлетвореността на потребителите се базира на общ брой попълнени бланки, обобщени чрез диаграма. През 2025г. в ОДМВР Силистра са попълнени общо 164 (сто шестдесет и четири) анкетни карти, в които 95% от анкетираните потребители са дали положителна оценка относно ползваните административни услуги.

Разпределението на попълнените анкетни карти по структури, представено по брой отчетени карти за 2025г. е следното:

1. Сектор „БДС“ – 81 бр.
2. Сектор „Пътна полиция“ – 8 бр.
3. Група „Миграция“ – 23 бр.
4. ОДМВР Силистра – 2 бр.
5. РУ Силистра – 32 бр.
6. РУ Дулово – 15 бр.
7. РУ Тутракан – 3 бр.

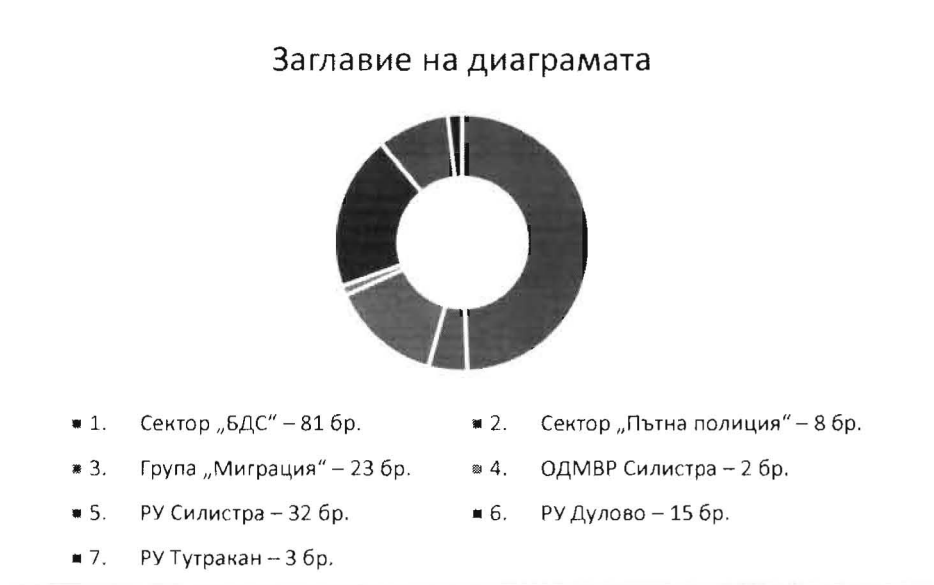
Фиг. 1 Общ брой попълнени и подадени бланки от потребителите



Паралелно с въвеждането на електронни анкетни карти, в ОДМВР Силистра продължава поддържането и на физическите кутии. Анализът 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 в проучване, касаещо удовлетвореността на гражданите за периода от 01.01.2025г. до 31.12.2025г.

При извършената проверка през 2025г. не бяха открити попълнени електронни анкетни карти от потребители на административни услуги, съгласно МЗ №8121з-1349/12.10.2022г.

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

За служителите от ОДМВР Силистра, осигуряващи административни услуги, е важно участието на потребителите, за поддържането 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 на по-добро обслужване в полза на гражданите и бизнеса.

Чрез взаимодействието си всички заинтересовани страни подпомагат и допринасят за подобряването на административното обслужване, по пътя към практическото въвеждане на комплексно административно обслужване, ползвайки мнения, идеи и нови свежи предложения от гражданите и юридическите лица, както и откриването и прилагане на нови изпитани добри практики, от други центрове за административно обслужване.

ПРИЛОЖЕНИЕ – анкетна карта – 1 брой.

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