

МИНИСТЕРСТВО НА ВЪТРЕШНИТЕ РАБОТИ

ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ НА МВР - ПАЗАРДЖИК

Рег. №312р-4099 екз. №единствен

15.02.2024 г.



ГОДИШЕН ДОКЛАД

за оценка на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в
Областна дирекция на МВР - Пазарджик за 2023 година

Годишният доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в областна дирекция на МВР - Пазарджик за 2023 година е изготвен в изпълнение на чл. 30, ал. 1 и във връзка с чл.28 и чл.29 от Вътрешните правила за организацията на административното обслужване на гражданите и юридическите лица в Министерството на вътрешните работи и Харта на клиента (Вътрешни правилата), утвърдени със заповед рег. № 8121з-760/23.07.2020 г., изменена и допълнена със заповеди рег.№ 8121з-1396/23.12..2020 г.и №8121з-635/16.05.2022г.

Докладът е базиран и основан на извършените проучвания, съгласно Приложение № 2 към Решение № 246 на Министерски съвет от 2020 г., с което е одобрено Ръководство за разработване на Харта на клиента и Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, както и на Методологията за провеждане на наблюдение по метода „Таен клиент“, разработена от Института по публична администрация.

УВОД

В изпълнение на чл. 24, ал. 2, т. 1, 2, 3, 4 и 5 на Раздел II „Методи за обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите“ от Наредбата за административното обслужване (приета с ПМС № 246 от 13.09.2006 г., последно изм. и изм. ДВ. бр.47 от 24 Юни 2022г.) и приетите с Постановление № 14/29.01.2020 г. на Министерски съвет на Република България промени в Наредбата, Решение № 246 от 10 април 2020 г. за одобряване на Ръководство за разработване на Харта на клиента и Методология за измерване и управление на

удовлетвореността на потребителите, чл. 28, ал. 1 т. 1, 2, 3, 4 и 5 и чл. 29, ал. 1, т. 1 и ал. 2 от Вътрешните правила за организацията на административното обслужване на гражданите и юридическите лица в Министерството на вътрешните работи и Харта на клиента, утвърдени с МЗ № 8121з-760/23.07.2020 г., изменена и допълнена със заповед № 8121з-635/16.05.2022г. и чл. 19 от Организационно-технологични правила за осъществяване на административното обслужване в Областна дирекция на МВР - Пазарджик, утвърдени със заповед 312з-2507/04.08.2022 г., в Областна дирекция на МВР - Пазарджик е утвърден план с рег. № 312р-10432/04.05.2023 г. за провеждане на проучване за измерване на удовлетвореността на гражданите от предоставяното административно обслужване в ОДМВР - Пазарджик за 2023 г.

ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Съгласно утвърдения ПЛАН за провеждане на проучване за измерване на удовлетвореността на гражданите от предоставяното административно обслужване в ОДМВР - Пазарджик за 2023 г. с рег. № 312р-10432/04.05.2023 г., В ОДМВР - Пазарджик се създаде организация за прилагане на методите за обратна връзка, както следва:

- Извършване на анкетни проучвания;
- Провеждане на консултации със служителите;
- Извършване на наблюдение по метода „таен клиент“;
- Анализ на сигналите, предложенията и похвалите;
- Анализ на медийните публикации.

В плана са заложили цели и дейности за изпълнението му, изброени по-долу. Определени са дейностите за прилагане на методите за обратна връзка за всеки един от методите със сроковете за провеждане и отговорните длъжностни лица.

I. По метода „Извършване на анкетни проучвания“ са заложили следните дейности:

Етап планиране:

1. Анкетните проучвания да се проведат чрез попълване на анкетна карта от потребителите на място в съответния Център за административно обслужване (ЦАО) и пускане в нарочно определена и обозначена за това кутия или да се предават на служителите на гише (Приложение: анкетна карта);
2. Да се отпечатат и поставят на видно място бланки от Единната анкетната карта, които да са достъпни за попълване;
3. Да се осигури подходяща кутия за пускане на попълнените от гражданите анкетни карти;
4. Ежеседмично, в края на последния работен ден от седмицата, да се отваря кутията и да се извършва преглед на пуснатите анкетни карти;

Етап провеждане:

Със заповед № 8121з-1349/12.10.2022г. на министъра на вътрешните работи от 01.01.2023г. е утвърдена единна анкетна карта, публикувана в електронен формат на портала на МВР за измерване удовлетвореността на потребителите в структурите на МВР, които предоставят административни услуги.

Единна анкетна карта с логото и слоганът на държавната администрация е публикувана на интернет страницата на ОДМВР - Пазарджик в рубриката „Административно обслужване“, подрубика „Полезно за Вас“ и е достъпна за електронно попълване, също така се предостави в

центровете за административно обслужване при ОДМВР - Пазарджик, където се предоставя административно обслужване на гражданите и юридическите лица.

Съгласно заповед рег.№312з-3970/14.11.2022г. определеното длъжностно лице от ОДМВР-Пазарджик, отговорно за събиране и обобщаване на информация от попълнените електронни анкетни карти на Интернет портала на министерството извърши проверка за наличието на попълнени електронни карти за измерване удовлетвореността на потребителите от предоставените административни услуги в ОДМВР-Пазарджик и се установи, че няма попълнени нито една анкетна карта.

Метода „Извършване на анкетни проучвания“ се проведе в периода от 03.05.2023 г. до 30.11.2023г.

II. По метода „Провеждане на консултации със служителите“ са заложили следните дейности:

Етап планиране:

1.Провеждане на консултативни срещи със служителите от съответните ЦАО през месеците май, август и ноември 2023г., които да бъдат отразени в протокол. В протокола от проведената среща да се отразят дискутираната и обсъдена идентифицирана неформална обратна връзка, дадена от потребителите в процеса на контактуване, свързано с изразено мнение или възприятие относно качеството на обслужването. Придобити преки впечатления от степента на удовлетвореност на потребителя;

2.Всички служители от съответните структурни звена, ангажирани е административно обслужване, да бъдат запознати с възможността да докладват на прекия ръководител за наблюденията си за административното обслужване в съответния ЦАО за получаване на обратна връзка, свързани със:

- формулиране на констатирани проблеми, свързани с административното обслужване и коментари;

- придобити преки впечатления от степента на удовлетвореност на потребителя;

- споделяне на проблеми и напрежения, произтичащи от комуникацията с потребителите;

- предложения за подобряване процеса по административното обслужване.

3.Проведените консултативни срещи със служителите от съответните ЦАО да се документират чрез съставяне на протоколи, отразяващи по същество проведените дискусии и обсъждания, взетите решения, набелязаните мерки, включително сроковете и отговорните лица за реализация на мерките.

Етап провеждане:

Проведени са консултативни срещи със служителите от съответните ЦАО. На срещите е дискутирана и обсъдена идентифицираната неформална обратна връзка, дадена от потребителите в процеса на контактуване, свързано с изразено мнение или възприятие относно качеството на обслужването. Придобити преки впечатления от степента на удовлетвореност на потребителя, които в по-голямата си част са доволни от полученото административно обслужване.

Служителите от звената, ангажирани с административно обслужване, са запознати с възможността да докладват на прекия ръководител наблюденията си за административното обслужване в съответния ЦАО за получаване на обратна връзка, свързани със:

- констатирани проблеми, свързани с административното обслужване;

- коментари;

- придобити преки впечатления от степента на удовлетвореност на потребителя;

- споделяне на проблеми и напрежения, произтичащи от комуникацията с потребителите;
- предложения за подобряване процеса по административното обслужване.

Съгласно утвърдения план, метода „Провеждане на консултации със служителите“ се проведе през месеците май, август и ноември 2023 г.

Проведените консултативни срещи със служителите от съответните ЦАО са документирани чрез съставяне на протоколи.

III. По метода „Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали“ са заложили следните дейности:

Етап планиране:

1. Извършване анализ на постъпилите през 2023 г. сигнали, предложения, жалби и похвали за съответното структурно звено.

2. В анализа да се включат отговори в следните насоки:

Брой и области/аспекти от административното обслужване по направление на дейност, в които постъпват съответно сигнали, предложения, жалби и похвали;

Групи съобразно изложените проблеми/положителни реакции при похвалите; Каква е и в какви срокове е съответната предприета реакция и извършените действия от страна на администрацията;

Довели ли са тези действия и по какъв начин до повишаване качеството на обслужване.

3. В анализа да се включи информация за броя и предмета съответно на постъпилите сигнали, предложения, жалби и похвали, съответно анализ и изводи.

4. Информацията следва да бъде сравнена на годишна база спрямо 2023 г.

IV. По метода „Анализ на медийни публикации“

Етап планиране:

1. Извършване медиен мониторинг на публикациите и материалите в медиите през 2021 г. по направления на дейност, свързани с административното обслужване, касаещи съответното структурно звено.

2. Извършване анализ на съдържанието на публикациите, свързани с административното обслужване. Определяне основни акценти на медийното отразяване и проблемите, с които се сблъскват заинтересованите страни.

3. Информацията от определените източници да се попълни в табличен вид, както следва:

Примерен медиен мониторинг на административното обслужване

Медия	Заглавие и дата на публикацията	Медийна оценка	Предложения
...	...	...	...
...	...	...	...
...	...	...	...

4. След попълване на таблицата да се извърши анализ на съдържанието. При анализирането на материалите да се определят основни акценти на медийното отразяване и проблемите, с които се сблъскват заинтересованите страни.

V. Метода „Таен клиент“.

Етап планиране:

За необходимостта от провеждане на наблюдение в областна дирекция на МВР - Пазарджик по метода „Таен клиент“ е изготвена докладна записка рег. № 312р-29792/21.11.2023г.

В докладната записка са посочени аргументите, обуславящи необходимостта от провеждане на наблюдението по цитирания метод и са набелязани действия за плануване на наблюдението, а именно:

1 В Областна дирекция на МВР - Пазарджик да бъде проведено наблюдение по метода „Таен клиент“ в периода от **27.11.2023 г. до 08.12.2023г.** без възлагане на външен изпълнител. Наблюдението да се организира от вътрешен екип, а при необходимост да бъдат ангажирани и външни лица. Наблюдението да включва:

„Наблюдение, свързано с предоставяното на административно обслужване по телефон, което да се проведе чрез позвъняване по телефон“, чрез изследване как на практика се използва телефонът при предоставяне на административни услуги в направления „Български документи за самоличност“ и „Пътна полиция“ съответно в секторите „Български документи за самоличност“ и „Пътна полиция“, а така също и в Районните управления при ОДМВР - Пазарджик в направление БДС;

Като наблюдатели да бъдат ангажирани служители от секторите „Финансово осигуряване“ и „Координация, административно и правно обслужване и човешки ресурси“.

- Наблюдението на предоставяното административно обслужване по телефон в направление „Български документи за самоличност“ да се извърши от служителите на сектор „Финансово осигуряване“;

- Наблюдението на предоставяното административно обслужване по телефон в направление „Пътна полиция“ да се извърши от служителите на сектор „Координация, административно и правно обслужване и човешки ресурси“;

- Наблюдението на предоставяното административно обслужване по телефон в Районни управления при ОДМВР - Пазарджик в направление БДС да се извърши от служител на сектор „Координация, административно и правно обслужване и човешки ресурси“;

- Наблюдението на предоставяното административно обслужване по телефон в звената БДС, ПП и Районните управления в направление БДС да се извърши от доброволен външен за структурните звена наблюдател.

2. За целта на наблюдението да бъде разработен въпросник.

3. Преди започване на наблюдението, тайният клиент да бъде инструктиран. Да бъде попълнен индивидуален протокол за проведения инструктаж на наблюдател за участие в провеждането на проучване по метода „таен клиент“;

4. Да бъде разработен план и сценарий за провеждане на наблюдението;

5. Да бъде разработена инструкция за провеждане на наблюдението по метода „таен клиент“;

6. Да бъде издадена Ваша заповед за създаване на организация за провеждане на наблюдението по метода „таен клиент“;

7. Служителите от централите за административно обслужване, съответно сектор „Български документи за самоличност“, сектор „Пътна полиция“ и Районните управления при ОДМВР - Пазарджик, да бъдат уведомени за предстоящото провеждане на наблюдението.

За целта на провеждане на наблюдението по метода „Таен клиент“ е издадена заповед рег. № 312з-4437/21.11.2023 г., относно създаване на организация за провеждане на наблюдение в

Областна дирекция на МВР - Пазарджик по метода „Таен клиент“.

Разпоредено е наблюдението по метода „Таен клиент“ да се проведе в периода от 27.11.2023 г. до 08.12.2023 г. без възлагане на външен изпълнител. Наблюдението се организира от вътрешен екип, като беше ангажирано и външно лице на доброволен принцип. Наблюдението включва:

„Наблюдение, свързано е предоставяното на административно обслужване по телефон, което да се проведе чрез позвъняване по телефон“ чрез изследване как на практика се използва телефонът при предоставяне на административни услуги в направления „Български документи за самоличност“ и „Пътна полиция“ съответно в секторите „Български документи за самоличност“ и „Пътна полиция“, а така също и в Районните управления при ОДМВР - Пазарджик в направление на дейност БДС;

Наблюдението да се извърши от вътрешен за ОДМВР - Пазарджик екип, като за наблюдатели бяха ангажирани две длъжностни лица съответно по едно от сектор „Финансово осигуряване“ и сектор „Координация, административно и правно обслужване и човешки ресурси“ и едно външно лице на доброволен принцип.

- Наблюдението на предоставяното административно обслужване по телефон в направление „Български документи за самоличност“ се извърши от служителите на сектор „Финансово осигуряване“;

- Наблюдението на предоставяното административно обслужване по телефон в направление „Пътна полиция“ се извърши от служителите на сектор „Координация, административно и правно обслужване и човешки ресурси“;

- Наблюдението на предоставяното административно обслужване по телефон в Районни управления при ОДМВР - Пазарджик в направление БДС се извърши от служител на сектор „Координация, административно и правно обслужване и човешки ресурси“;

- Наблюдението на предоставяното административно обслужване по телефон в звената БДС, ПП и Районните управления в направление БДС се извърши от доброволен външен за структурните звена наблюдател.

За целта на наблюдението:

1. Разработен е и утвърден въпросник с рег. № 312р-29763/21.11.2023 г.
2. Разработен е и утвърден план и сценарий за провеждане на наблюдението с рег. №312р-29771/21.11.2023 г.
3. Разработена е и утвърдена инструкция за провеждане на наблюдението по метода „таен клиент“ с рег. № 312р-29766/21.11.2023 г.
4. Преди започване на наблюдението, тайните клиенти бяха инструктирани. За всеки таен клиент е попълнен индивидуален протокол за проведения инструктаж на наблюдател за участие в провеждането на проучване по метода „таен клиент“, регистрирани деловодно с рег. № 312р-30107/27.11.2023 г., рег. № 312р-30108/27.11.2023 г., рег. № 312р- 30249/28.11.2023 г. и рег. № 312р-30118/27.11.2023г.
5. Служителите от централите за административно обслужване, съответно сектор „Български документи за самоличност“, сектор „Пътна полиция“ и Районните управления при ОДМВР - Пазарджик, бяха уведомени за предстоящото провеждане на наблюдението с писмо с рег. № 312р-30094/27.11.2023 г.

В плана са заложили следните направления:

1. Определяне на обхвата на наблюдението:

1.1. Масови услуги, които се предоставят голям брой пъти в направлени български документи за самоличност и пътна полиция.

2. Определяне на каналите за провеждане на наблюдението:

2.1. Проверка и изследване как на практика се използва телефонът при предоставяне на административни услуги в направлени „Български документи за самоличност“ и „Пътна полиция“ съответно в секторите „Български документи за самоличност“ и „Пътна полиция“ и в Районните управления при ОДМВР - Пазарджик в направление на дейност БДС.

3. Избор на подход за провеждане на наблюдението

3.1. Провеждане на наблюдението, без възлагане на външен изпълнител.

4. Разработване на сценарии за провеждане на наблюдението:

Сценарият да бъде разработен за тестване на конкретни услуги, предоставяни от сектори „Български документи за самоличност“, „Пътна полиция“ и Районните управления при ОДМВР - Пазарджик в направление БДС:

4.1. Събиране на необходимата информация за издаване на лична карта с обикновена услуга;

4.2. Събиране на информация за първоначално издаване на свидетелство за управление на моторно превозно средство с обикновена услуга.

5. Дефиниране на критерии за оценка на административното обслужване

5.1. Въпросник за провеждане на наблюдението

№	Показател / Критерий	Оценка
	Общи въпроси:	
1.	Обявен ли е на интернет страницата на ОДМВР - Пазарджик телефон за връзка със звената „Български документи за самоличност“ (БДС), „Пътна полиция“ (ПП) и Районните управления при ОДМВР - Пазарджик в направление БДС?	☐ Да ☐ Не
2.	Получихте ли отговор на обаждането при позвъняване в рамките на обедната почивка в звената БДС, ПП и Районните управления при ОДМВР - Пазарджик?	☐ Да ☐ Не
3.	Служителят, приел обаждането, идентифицира ли се със собствено и фамилно име?	☐ Да ☐ Не
4.	Отношението на служителите беше ли любезно и отзивчиво?	☐ Да ☐ Не
5.	Предоставената информация за административните услуги беше ли на достъпен и разбираем език?	☐ Да ☐ Не
6.	Дадохте ли Ви пълни, ясни и точни разяснения за съответната услуга относно необходимите стъпки/процедури?	☐ Да ☐ Не
7.	Наложи ли се да звъните на друг номер или служителът, с който се свързахте насочи ли Ви да позвъните на друг номер?	☐ Да ☐ Не
8.	Служителят попита ли Ви, дали имате нужда от допълнителна информация?	☐ Да ☐ Не
9.	Бяхте ли удовлетворени от предоставената информация от служителя?	☐ Да ☐ Не

5.2. На наблюдателите(тайните клиенти) да се предостави въпросника за провеждане на наблюдение и копие от инструкция за провеждане на наблюдението.

6. Подбор и подготовка на наблюдателите

6.1. За целта на наблюдението да се ангажират служители от сектори „Финансово осигуряване“ и „Координация, административно и правно обслужване и човешки ресурси“. С цел постигане на обективност при провеждане на наблюдението, като наблюдатели да бъдат ангажирани и външни за структурните звена лица;

6.2. Преди започване на наблюдението, тайният клиент да бъде инструктиран подробно за същината на метода „таен клиент“, целите и сценария на наблюдението, периода на неговото извършване, принципите, които трябва да бъдат спазени, необходимата предварителна подготовка, конкретни указания и препоръки за осъществяване на наблюдението -отговорник старши експерт КАО в сектор „Координация, административно и правно обслужване и човешки ресурси“.

6.3. Да се изготви индивидуален протокол за проведен инструктаж на наблюдател за участие в провеждане на проучване по метода „таен клиент“ (приложение към настоящия план) – старши експерт КАО в сектор „Координация, административно и правно обслужване и човешки ресурси“.

Етап провеждане:

Наблюдението включва следните направления, отразени във въпросник за провеждане на наблюдението с рег. № 312р-29763/21.11.2023 г

Общи въпроси:

- Обявен ли е на интернет страницата на ОДМВР - Пазарджик телефон за връзка със звената „Български документи за самоличност“ (БДС), „Пътна полиция“ (ПП) и Районните управления при ОДМВР - Пазарджик в направление БДС?
- Получихте ли отговор на обаждането при позвъняване в рамките на обедната почивка в звената БДС, ПП и Районните управления при ОДМВР - Пазарджик?
- Служителят, приел обаждането, идентифицира ли се със собствено и фамилно име?
- Отношението на служителите беше ли любезно и отзивчиво?
- Предоставената информация за административните услуги беше ли на достъпен и разбираем език?
- Дадоха ли Ви пълни, ясни и точни разяснения за съответната услуга относно необходимите стъпки/процедури?
- Наложихте ли се да звъните на друг номер или служителът, с който се свързахте насочи ли Ви да позвъните на друг номер?
- Служителят попита ли Ви, дали имате нужда от допълнителна информация?
- Бяхте ли удовлетворени от предоставената информация от служителя?

В изпълнение на заповед рег. № 312з-4437/21.11.2023 г. на директора на ОДМВР - Пазарджик относно създаване на организация за провеждане на наблюдение в Областна дирекция на МВР - Пазарджик по метода „Таен клиент“, в срок до 18.12.2023 г. лицата извършили наблюдението изготвиха доклади от проведеното наблюдение по метода „Таен клиент“, съответно с рег. № 312р-31106/06.12.2023г., рег. № 312р-31692/12.12.2023 г. , рег. № 312р-31709/12.12.2023 г. и рег. № 312р-31692/12.12.2023 г.

Във всички доклади от проведеното наблюдение по метода „Таен клиент“ са отразени:

- Наименование на администрацията: ОДМВР - Пазарджик;

- Наименование на услугата от Административния регистър: Наблюдавани са следните услуги: „Първоначално издаване на свидетелство за управление на моторно превозно средство с обикновена услуга; Извършване на първоначална регистрация на МПС и подмяна на регистрация на ППС“; Издаване на лична карта и паспорт “.

- Име на наблюдателя;
- Дата на провеждане на наблюдението;
- Място на провеждане на наблюдението;
- Въпросник и обща оценка на нивото на обслужване;
- Подпис на наблюдателя.

УПРАВЛЕНИЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

1. В Областна дирекция на МВР - Пазарджик е утвърден план за провеждане на проучване за измерване на удовлетвореността на гражданите от предоставяното административно обслужване в ОДМВР - Пазарджик за 2023 г. с рег. № 312р-10432/04.05.2023г..

Целта е създаване на организация в Областна дирекция на МВР - Пазарджик за 2023 година за прилагане на методите за обратна връзка при оценка качеството на административното обслужване, съгласно чл. 28, ал. 1 от Вътрешните правила за организацията на административното обслужване на гражданите и юридическите лица в Министерството на вътрешните работи и Харта на клиента (Вътрешните правила), утвърдени с МЗ рег. № 8121з-760/23.07.2020 г, изменена и допълнена със заповед № 8121з-635/16.05.2022г. чрез прилагане на следните методи:

- Извършване на анкетни проучвания;
- Провеждане на консултации със служителите;
- Извършване на наблюдение по метода „таен клиент“;
- Анализ на сигналите, предложенията и похвалите;
- Анализ на медийните публикации.

2. С писмо рег.№ 312р-10432/04.05.2023 г. копие от утвърдения ПЛАН за провеждане на проучване за измерване на удовлетвореността на гражданите от предоставяното административно обслужване в областна дирекция на МВР - Пазарджик за 2023 година е изпратен на структурните звена при ОДМВР - Пазарджик, предоставящи административно обслужване за сведение и изпълнение в указаните срокове. В изпълнение на утвърдения план е създадена организация в структурни звена за прилагане на методите за обратна връзка при оценка качеството на административното обслужване.

3. В изпълнение на раздел III от Плана е проведено обучение на служителите от звената за административно обслужване.

На интернет страницата на ОДМВР - Пазарджик се поддържа актуална информация относно достъпа до сградите на служебни помещения, в които се осъществява административно обслужване, чрез карта с местонахождението. Публикувана е и информация за обществен транспорт достигащ до сградите със служебни помещения за административно обслужване, възможности и места за безплатно или платено паркиране в близост до сградите със служебни помещения за административно обслужване, ненатоварени часове на посещаемост в служебни помещения за административно обслужване.

4. Във връзка с писмо рег. № 8121р-8389/19.04.2023 г. на ВПД Административен секретар госпожа Лилия Бочева, относно предварителен доклад в МВР, отразяващ резултати от проведено наблюдение по метода "Таен клиент", в ОДМВР-Пазарджик са предприети организационни действия за изпълнението на препоръката за изпълнение на общите стандарти за качество съгласно приложение № 7 към Наредбата за административното обслужване за осигуряване на възможност за ползване на безплатен достъп до интернет в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване по „Стандарт за осигуряване на безплатна интернет връзка“.

Изготвено е писмо рег. № 312р-9763/26.04.2023 г. до Дирекция "Комуникационни и информационни системи" за оказване на съдействие за изпълнение на препоръката за осигуряване на безплатен достъп до интернет в Центровете за административно обслужване.

5. Във връзка с писмо рег. № 8121р-18471/29.10.2020 г. на ВПД Административен секретар госпожа Лилия Бочева, относно изпълнение на общите стандарти за качество, съгласно приложение №7 към Наредбата за административното обслужване от Наредбата за административното обслужване (приета с ПМС № 246 от 13.09.2006 г., последно изм. и изм. ДВ. бр.47 от 24 Юни 2022г.) и приетите с Постановление № 353/22.10.2021 г. на Министерски съвет на Република България промени в Наредбата, Решение № 246 от 10 април 2020 г, съгласно писмо рег. № 312р-9329/20.04.2024г. е създадена организация за извършена актуализация на обявените телефоните за контакт с Центровете за административно обслужване и интернет страницата на ОДМВР-Пазарджик.

6. С докладна записка рег. № 312р-29792/21.11.2023 г. е създадена организация в ОДМВР - Пазарджик за провеждане на метода за измерване на удовлетвореността на гражданите от предоставяното административно обслужване „Таен клиент“. Изготвен е доклад от проведеното наблюдение в ОДМВР - Пазарджик е рег. № 312р-149/03.01.2024г.

В резултата на обратната връзка от потребителите съгласно приложените от Областна дирекция на МВР - Пазарджик през 2023 година методи за измерване на удовлетвореността от административното обслужване може да се направи следния анализ:

По метода „Извършване на анкетни проучвания“

За проучването беше разработена и предоставена за попълване на потребители на административни услуги в сектори „Пътна полиция“, БДС, група „Миграция“ и Районните управления при ОДМВР-Пазарджик анкетна карта.

Изследването се проведе с цел получаване на обратна връзка и измерване удовлетвореността на потребителите по отношение на административното обслужване в ОДМВР - Пазарджик. Единната Анкетната карта е анонимна, като отговори на потребителите са и използвани с цел подобряване качеството на административното обслужване в ОДМВР - Пазарджик.

Единната Анкетната карта включваше 5 (пет) въпроса, формулирани с цел да се получи ясна и обективна оценка за качеството на административното обслужване, а именно:

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?

☐ Да

☐ Не

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?

- ☐ Да
- ☐ По-скоро да
- ☐ По-скоро не
- ☐ Не

3. Наложихте ли се да изчакате повече от 20 минути, за да Ви обслужим?

- ☐ Да
- ☐ Не

4. Получихте ли любезно отношение от нашите служители?

- ☐ Да
- ☐ Не

5. Доволни ли сте от предоставеното Ви административно обслужване?

- ☐ Да
- ☐ По-скоро да
- ☐ По-скоро не
- ☐ Не

През периода в сектор БДС са попълнени 77 броя анкетни карти, в сектор „Пътна полиция“ - 11 броя, в група Миграция – 15 броя, в РУ Пазарджик- 3 броя, в РУ Септември -18 броя, в РУ Панагюрище - 30 броя, в РУ Велинград-19 броя, в РУ Пещера-27 броя.

Анкетирането бе анонимно и се предлагаше на всеки потребител на административни услуги в посочените звена. Общ брой на попълнените анкетни карти е 200 броя.

Всеки от въпросите от анкетната карта изпълнява конкретна задача, която анализирана и обобщена, дава възможност за точно изпълнение на по-общите цели и задачи на проучването:

❖ Получена ли точна и разбираема информация за административните услуги и административното обслужване, от интернет страницата на МВР, Административния регистър или обявените телефони за връзка

❖ Възможността да се извършват справки и да се заявяват електронни услуги в Портала за електронни административни услуги на МВР, с електронен адрес <https://e-uslugi.mvr.bg>

❖ Бързината с която служителите на Областна дирекция на МВР-Пазарджик обслужват потребителите.

❖ Установяване нивото на удовлетвореност на гражданите от отношението, което проявяват служителите на Областна дирекция на МВР-Пазарджик и качеството от предоставеното административно обслужване

ИЗВОДИ:

От изложеното до тук могат да се направят следните изводи:

По-голямата част от потребителите, участвали в проучването посочват, че са доволни от работата на администрацията свързана с административното обслужване и оценяват положително действията на Областна дирекция на МВР- Пазарджик. Предпочитанията на

потребителите са да получават информация за предоставяните административни услуги на гише пряко от служителите.

Повечето от участниците в проучването са посочили са доволни от качеството на административното обслужване.

В по-голямата част от анкетните карти (АК) няма препоръки за подобряване на административното обслужване в звената за административно обслужване при ОДМВР - Пазарджик.

В голяма част от попълнените карти от гражданите в група „Миграция“ няма препоръки за подобряване на административното обслужване. В 2 (две) от АК са направени препоръки, граждани са изразили мнения и са препоръчали“ да бъдат отделени българските граждани от чуждите граждани т.е. група Миграция и сектор БДС да са на различни места или да бъдат отделени “.

От попълнените карти от гражданите в сектор „Пътна полиция“ се наблюдава, че в 6 (шест) от АК е изразено изцяло положително мнение по всички поставени въпроси. В 4 (четири) от анкетна карта е изразено неодобрение от качеството на предоставяната административна услуга ,в 1(една) от АК – удовлетворение от отношението на служителите, а по-скоро неодобрение от предоставеното административно обслужване.

Направени си препоръки в 2 (две) от АК за по-любезно и възпитано отношение към хората и хигиената в сградата.

От направения анализ от попълнените карти от гражданите в сектор „БДС“ и звената „БДС“ към Районните управления при ОДМВР-Пазарджик става ясно, че гражданите са удовлетворени от качеството на административното обслужване. В голяма част от попълнените карти от гражданите няма препоръки за подобряване на административното обслужване. Прави впечатление, че в 19 АК гражданите са посочили, че не знаят, 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.

Предприети са действия за подобряване процеса по административно обслужване, като на служителките периодично се обръща внимание за стриктно спазване на изискването за вежливо отношение и търпеливо обясняване на гражданите при поискване на информация от тях, свързани с административното обслужване.

В резултат на обратната връзка от потребителите през 2023г.и с цел подобряване качеството на административното обслужване при предоставяне на административни услуги за граждани, както и условията за работа, в плана за измерване на удовлетвореността на гражданите от предоставяното административно обслужване през 2024г. ще бъдат заложени следните дейности за изпълнение :

-Провеждане на опреснително обучение на служителите от централите за административно обслужване по отношение прилагане на стандартите за качество на административното обслужване, свързани с идентификация на служителите, осъществяващи административно обслужване и при водене на телефонни разговори, спазване правилата за комуникация с потребителите, спазване времето за изчакване за обслужване и срока на отговор на отправени запитвания от общ характер;

-Повишаване квалификацията на служителите, осъществяващи дейности по предоставяне на административно обслужване, чрез провеждане на обучение по теми, свързани с Вътрешните правила за организация на административното обслужване на гражданите и юридическите лица

в МВР и Харта на клиента, утвърдени с МЗ № 8121з-760/23.07.2020 г., изменена и допълнена със заповед № 8121з-635/16.05.2022г. и чл. 19 от Организационно-технологични правила за осъществяване на административното обслужване в Областна дирекция на МВР - Пазарджик, утвърдени със заповед 312з-2507/04.08.2022 г.,

-Предприемане на действия за подобряване условията за работа в работните помещения на служителите и в салоните за административно обслужване на граждани при предоставяне на административни услуги в сектор „Пътна полиция“, с цел подобряване материално-техническата база в сектора.

-Завишаване контрола от преките ръководители спрямо служителите от поверените им структурни звена при предоставяне на административно обслужване чрез извършване на периодични проверки на качеството на предоставяне на административни услуги в съответното направление на дейност;

В резултат от проведеното проучване по метода „Извършване на анкетни проучвания“ през 2022 г., получената обратна връзка от потребителите и изведените изводи, в ОДМВР - Пазарджик са предприети действия за подобряване процеса по административно обслужване през 2023 г., както следва:

В плана за провеждане на проучване за измерване на удовлетвореността на гражданите от предоставяното административно обслужване в ОДМВР - Пазарджик за 2023г. с рег. № 312р-10432/04.05.2023г.се предвиди провеждане на обучение на служителите от центровете за административно обслужване по отношение прилагане на стандартите за качество на административното обслужване, посочени в чл. 20, ал. 1, т. 6, т. 7, 8, 12 и т. 13, както и завишаване контрола от страна на преките ръководители.

Съгласно писмо рег. № 312р- 21706/14.11.2019 г. на началниците на структурни звена, предоставящи административни услуги е възложено извършването на ежемесечен контрол в повереното им структурно звена на качеството на предоставяните административни услуги в съответното направление на дейност.

По метода „Провеждане на консултации със служителите“

Служителите от центровете за административно обслужване са запознати с възможността да докладват на прекия ръководител наблюденията си за административното обслужване и за получаване на обратна връзка, свързана с:

Констатирани проблеми, свързани с административното обслужване;

Коментари;

Придобити преки впечатления от степента на удовлетвореност на потребителя;

Споделяне на проблеми и напрежения, произтичащи от комуникацията с потребителите.

Проведени са консултативни срещи със служителите от звената за административно обслужване през месеците май, август и ноември 2023 г.

Изготвени са протоколи от проведените консултации.

По метода „Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали“

През 2023 г. в ОДМВР-Пазарджик по направление на дейност „Български документи за самоличност“ е постъпил 1 сигнал от гражданин по отношение на работата на административно обслужване

Сигналът се отнася за това ,че от гражданка е поискано удостоверение за раждане от служител на звено „Български документи за самоличност“ към Районно управление-Велинград при подаване на заявление за издаване на лична карта поради, това че е изгубена старата.

Предприети мерки :След разглеждане на сигнала ,резултатът от извършената проверка , е че сигналът е неоснователен, тъй като изменението на разпоредбата на чл.31а от Закона за българските лични документи (ЗБЛД) (обн. ДВ., бр..65 от 28.07.2023г.), с което се създава нова ал.5, съгласно която при подаване на заявление за издаване на лична карта заявителят представя удостоверителен документ за раждане в случай, когато не притежава друг документ за самоличност по чл.13, ал.1-3 от ЗБЛД, с който да удостовери самоличността си.

В сектор „Пътна полиция“ са постъпили четири благодарствени писма от ръководни служители, не са постъпвали похвали/благодарствени писма от граждани.

По отношение дейността по административно обслужване от страна на служителите в сектор „Български документи за самоличност“, многократно доволни граждани са изказвали устно похвалите си за вежливо и компетентно обслужване от служителите.

През 2023 г. в структурните звена на ОДМВР - Пазарджик са постъпили общо 19 благодарствени писма, спрямо 21 бр. през 2022 г. Анализът показва, че броят на постъпилите благодарствени писма през 2023 г. в сравнение с предходната година е намален с 2 бр.

По метода „Анализ на медийни публикации“

През изминалата 2023 г. активно бяха използвани повечето комуникационни канали с медиите, с информиране на гражданите за изградения и оборудван пункт за прием и връчване на лични документи в град Сърница.

През периода на 2023 година са създадени и изпратени към средствата за масова информация общо 7 прессъобщения, които са конкретно насочени към дейностите по административното обслужване на гражданите от структурите на ОДМВР-Пазарджик в целия регион.

В началото на 2023г. публикациите са повод изграден и оборудван пункт за прием и връчване на лични документи в град Сърница. Неговото обособяване и изграждане е от огромно значение и е съществено улеснение за живеещите в общинския център и населените места в общината – селата Побит камък, Медени поляни и Селище. Публикациите са с цел повече граждани да научат за откритото работно място.

Голяма част от публикациите през 2023г. са във връзка с проведените избори за Народно събрание, общински съветници и кметове и създадената организация от страна на ОДМВР-Пазарджик за съдействие на гражданите, които не притежават валиден документ да упражнят правото си на глас на изборите.

Медиен мониторинг на административното обслужване:

Медия	Заглавие и дата на публикацията	Медийна оценка	Предложен ия
PZdnes	27.01.2023г. В Община-Сърница откриха пункт за обслужване на граждани	Одобрителна Разяснителна	
Marica.bg	27.02.2023г. Паспортна служба в Сърница вече работи с граждани	Одобрителна Разяснителна	
Darik.bg	27.02.2023г. За първи път: Паспортна служба ще	Одобрителна	

	заработи от днес в гр.Сърница	Разяснителна	
Telemedia.bg	25.01.2023г. В Сърница за първи път ще се издават лични документи	Одобрителна Разяснителна	
Telemedia.bg	09.03.2023г. Как функционира пунктът за издаване на лични документи в Сърница?	Одобрителна	
mvr.bg/pazardjik	15.03.2023г. Сектор „Български документи за самоличност“ и звената БДС в РУ ще съдействат на българските граждани, които не притежават валидни документи за самоличност, да упражнят правото си на глас в деня на изборите за НС на 02.04.2023г.	Разяснителна	
mvr.bg/pazardjik	11.10.2023г. Сектор „Български документи за самоличност“ и звената БДС в РУ ще съдействат на българските граждани, които не притежават валидни документи за самоличност, да упражнят правото си на глас в деня на изборите за общински съветници и кметове на 29.10.2023г и 05.11.2023г.	Разяснителна	

От извършения анализ на медийните публикации се установи следното:

- В началото на 2023г. публикациите са по повод извършено териториално деление по улици на с. Побит камък и с. Медени поляни, община Сърница и подмяната на личните карти поради промяна на постоянния адрес на жителите на тези населени места;

-По-голяма част от публикациите пред 2023 г. са във връзка с проведените избори за НС и президент и създадената организация от страна на ОДМВР - Пазарджик за съдействие на гражданите, които не притежават валиден документ за самоличност, с който да упражнят правото си на глас на изборите.

По метода „Таен клиент“

Общата оценка на нивото на обслужване, според наблюдателите отразена в изготвените от тях доклади е отлична.

При провеждане на наблюдение по метода „Таен клиент“ в ОДМВР - Пазарджик за времето от 27.11.2023 г. до 07.12.2023 г. чрез изследване как на практика се използва телефонът при предоставяне на административни услуги е извършено следното:

При проверка на информацията публикувана на интернет страницата на ОДМВР - Пазарджик в направление „Български документи за самоличност“ и „Пътна полиция“ е установено, че е обявен телефон завръзка със съответното направление на дейност.

Публикуваната информация е ясна и общоразбираема за потребителите на предлаганите административни услуги.

Във връзка с наблюдение как на практика се използва телефонът при предоставяне на административни услуги от наблюдателите са проведени разговори по телефон, посочен за контакт на интернет страницата на ОДМВР - Пазарджик. Установено е, че служителите се идентифицират със собствено и фамилно име и съобщават звеното, към което принадлежат. На зададените въпроси относно необходимите документи за прилагане към заявлението за първоначално издаване на свидетелство за управление на моторно превозно средство и необходимите документи за прилагане към заявлението за издаване на лична карта с обикновена услуга, размера на таксата, начините на плащане на услугата, срокът за изготвяне и получаване на документите, служителите са предоставили изчерпателни отговори на достъпен и разбираем език.

Отношението на служителите е определено като любезно и отзивчиво и не се е наложило позвъняване на друг телефонен номер за допълнителна информация.

От проведените разговори наблюдателите са останали удовлетворени от предоставената им информация и начина на представяне от всеки един служител.

Наблюдателите нямат препоръки.

През 2024г. Областна дирекция на МВР - Пазарджик ще продължи да поддържа открит диалог с потребителите на административни услуги с цел подобряване и усъвършенстване на административното обслужване и повишаване удовлетвореността на потребителите.

ДИРЕКТОР:

СТАРШИ КОМИСАР.....п.....

Даниел Луков

