

МИНИСТЕРСТВО НА ВЪТРЕШНИТЕ РАБОТИ

ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ НА МВР ХАСКОВО

Рег. № 272p-4352/13.02.2025г.

ДО
ДИРЕКЦИЯ
КИАД - МВР

На рег. № 8121p-24140/11.12.2024 г.

ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕННОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОДМВР-ХАСКОВО ЗА ПЕРИОДА 01.01.2024 г. - 31.12.2024 г.

Главната цел на проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги е повишаването на качеството на административното обслужване, с насоченост към всички потребители на услуги.

При прилагане на методите за обратна връзка и при изследване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване в ОДМВР-Хасково се спазват изискванията, предвидени в Наредбата за административното обслужване, утвърдените с МЗ № 8121з-760/2020 г., изм. с МЗ № 8121з-1396/2020 г., изм. и доп. с МЗ № 8121з-635/2022 г. Вътрешни правила за организацията на административното обслужване на гражданите и юридическите лица в МВР, Организационно-технологични правила за осъществяване на административното обслужване в ОДМВР-Хасково и Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите.

Прилаганите методи основно са извършване на анкетни проучвания чрез предварително одобрени анкетни карти на хартиен носител, електронни анкетни карти и извършване на анализ на сигнали, предложения, жалби, похвали и благодарствени писма.

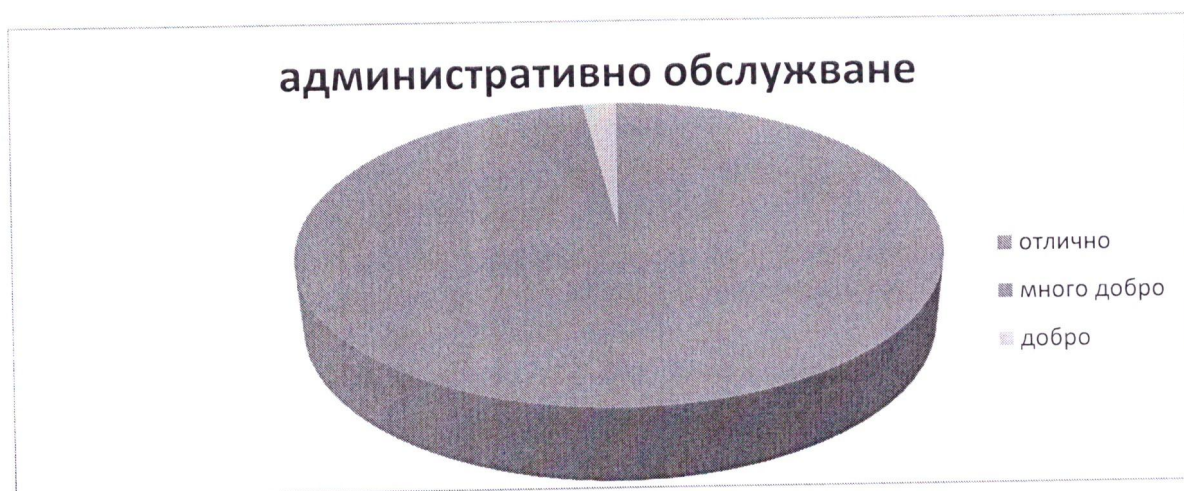
През 2024 година извършеното проучване обхваща цялостното предоставяне на услуги и дейности при административното обслужване в ОДМВР-Хасково, като наблюдението се акцентира върху прилагането на общите нормативни изисквания при осъществяването на административното обслужване и спазването на стандартите за качество на административното обслужване.

Анкетните проучвания в ОДМВР-Хасково се провеждат чрез попълване на хартиена анкетна карта на място в центровете за административно обслужване и пускане в нарочно определена и обозначена за това кутия, както и попълване на електронни анкетни карти в Портала за електронни административни услуги на МВР.

На потребителите на административни услуги се предоставя възможност да попълват анкетна карта на хартия в центровете за административно обслужване, като до

31.12.2024 година са постъпили общо 467 броя анкетни карти, от които 1 брой по електронен път. Изводите, които могат да се направят от получените резултати са, че отношението към административното обслужване, предоставяно от ОДМВР-Хасково, за основната част от анкетираните е положително. Гражданите са доволни от предоставяното административно обслужване.

Анализът показва, че в 93% административното обслужване е оценено като отлично, 5% много добро и 2% като добро.



Анкетните карти обхващат въпроси относно информираността на потребителите, качеството на предоставяните услуги, бързината на обслужването, професионалната подготовка на служителите, оказаното съдействие, любезността и учтивостта на служителите.

Запазва се тенденцията на удовлетвореност на гражданите от административните услуги предоставяни от ОДМВР-Хасково.

Анализ на сигналите и предложенията се прави ежегодно.

През отчетната 2024 година в ОДМВР Хасково са постъпили, регистрирани от други структури на МВР, както и приети, и регистрирани в ОДМВР - Хасково и РУ на ОДМВР общо 31 броя сигнали:

От тях:

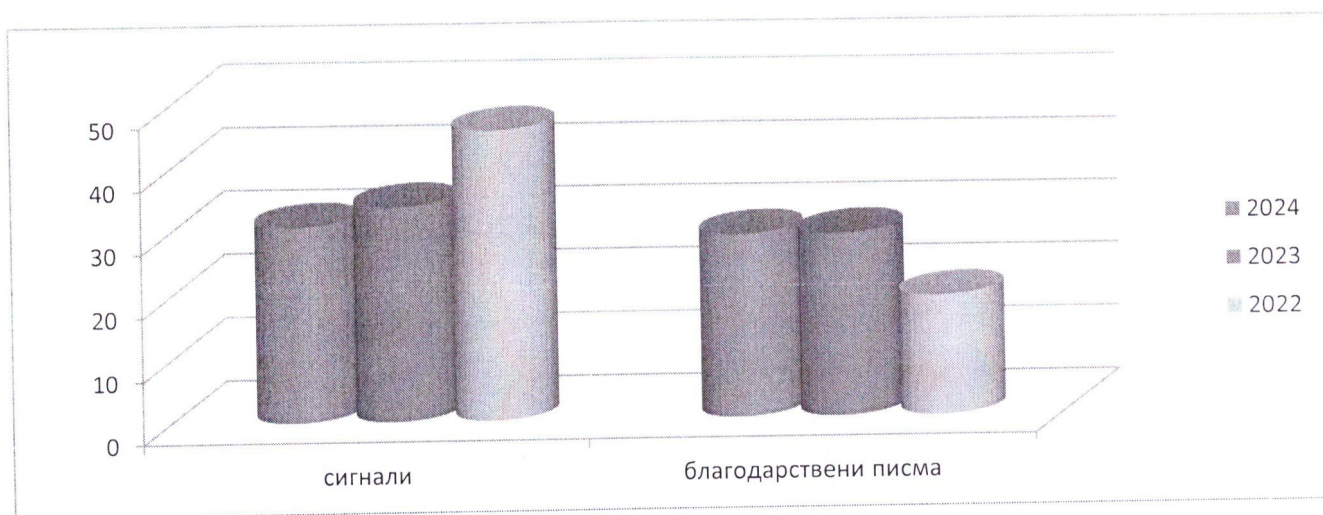
от други структури за отработване по компетентност:

- сигнали - 5 броя

в ОДМВР - Хасково и РУ общо:

- сигнали - 26 броя

Видно от изнесените данни през отчетната 2024 година се наблюдава тенденция на намаляване броя на сигналите с 9 % в сравнение с предходната 2023 година през която са постъпили общо 34 броя сигнали и намаление с 33 % в сравнение с броя през 2022 година през която са постъпили 46 броя. През отчетния период са получени 29 броя благодарствени писма, като същият брой са получени и през предходната 2023 година, а през 2022 година са получени 19 броя благодарствени писма. В ОДМВР-Хасково не са регистрирани предложения за усъвършенстване на организацията и дейността и решаване на други въпроси.



Ред на постъпване:	2024	2023	2022
В ОДМВР - Хасково и неговите структури	26	28	33
От други структури на МВР, други държавни органи и институции на централната и местна власт	5	6	13
ОБЩО	31	34	46

Горепосочените цифри показват, че през отчетната 2024 година са намалели сигналите постъпили в ОДМВР и съответните районни управления, както и получените сигнали от структури на МВР и други държавни институции.

През 2024 година са предприети всички възможни и необходими действия за изпълнението на мерките и целите в годишният доклад за 2023 година, като е повишено нивото на административното обслужване и предоставяните административни услуги.

ПРИЛОЖЕНИЕ: Таблица за удовлетвореност на потребителите.

ВПД ДИРЕКТОР
ОДМВР-ХАСКОВО
СТАРШИ КОМИСАР

/Иван Расоков/

