

МИНИСТЕРСТВО НА ВЪТРЕШНИТЕ РАБОТИ

ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ НА МВР ХАСКОВО

Рег. № 272р-3903/16.02.2026г.

ДО
ДИРЕКЦИЯ
КИАД - МВР

На рег. № 8121р-1323/21.01.2026 г.

ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ОДМВР-ХАСКОВО ЗА ПЕРИОДА 01.01.2025 г. - 31.12.2025 г.

В доклада се акцентира на резултатите от проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни 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 2025 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, които съдържат 5 въпроса, 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.

В ОДМВР-Хасково до 31.12.2025 година са постъпили общо 575 броя хартиени анкетни карти. Постъпили анкетни карти по електронен път няма.

В анкетните карти гражданите са изразили удовлетвореност от бързото, точно, качествено и внимателно обслужване. В много от анкетните карти има попълнени поименни благодарности от потребителите към конкретен служител, от който са получили съдействие и любезно отношение при административното обслужване.

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.

Относно информираността за Портала за електронни административни услуги се установява, че гражданите са информирани на 82 % за възможността да извършват справки и заявки по електронен път.

Анализът показва, че в 94% административното обслужване е оценено като отлично, 3% много добро и 3% като добро.



Анкетните карти обхващат въпроси относно информираността на потребителите, качеството на предоставяните услуги, бързината на обслужването, 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 2025 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 34 броя сигнали:

От тях:

от други структури за отработване по компетентност:

- сигнали - 5 броя, като от тях 1 брой е обединен към идентичен сигнал регистриран в ОДМВР Хасково

в ОДМВР-Хасково и РУ общо:

- сигнали - 29 броя

Видно от изнесените данни през отчетната 2025 година се наблюдава тенденция на увеличаване броя на сигналите в сравнение с предходната 2024 година през която са постъпили общо 31 броя и запазване на броя на сигналите през 2023 година през която са постъпили също 34 броя, което от своя страна налага установен и в предходни анализи извод, че у гражданите се

е повишило доверието търсейки съдействия за решаването на възникнали проблеми от органите на МВР и в частност ОДМВР-Хасково изпращат своите сигнали до тях. От друга страна може да се направи извода, че се утвърждава едно правомерно и законосъобразно поведение от страна на служителите на ОДМВР, респективно МВР, за което говори факта, че през отчетния период са постъпили 34 броя благодарствени писма в сравнение с предходната 2024 година през която са получени 29 броя благодарствени писма. През отчетния период в ОДМВР-Хасково не са регистрирани предложения за усъвършенстване на организацията и дейността и решаване на други въпроси.



Ред на постъпване:	2025	2024	2023
В ОДМВР Хасково и неговите структури	29	26	28
От други структури на МВР, други държавни органи и институции на централната и местна власт	5	5	6
ОБЩО	34	31	34

Горепосочените цифри показват, че през отчетната 2025 година са увеличени сигналите постъпили в ОДМВР и съответните районни управления, което запазва тенденцията на доверие на гражданите към МВР, респективно ОДМВР – Хасково и РУ при ОДМВР.

През 2025 година са предприети всички възможни и необходими действия за изпълнението на мерките и целите в годишният доклад, като е повишено нивото на административното обслужване и предоставяните административни услуги.

ПРИЛОЖЕНИЕ: Таблица за удовлетвореност на потребителите.

ВПД ДИРЕКТОР
ОДМВР-ХАСКОВО
СТАРШИ КОМИСАР



/Мирослав Христов/