МИНИСТЕРСТВО НА ВЪТРЕШНИТЕ РАБОТИ

ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ НА МВР РАЗГРАД

Рег. № 330р-28239.....

.....15.10.....2026 г.

УТВЪРЖДАВАМ:
ДИРЕКТОР
СТАРШИ КОМИСАР
ДИЯН МИНКОВ
15.10.....2026 г.

ДОКЛАД

ОТНОСНО: Проведено проучване за измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги в Центровете за административно обслужване (ЦАО) при ОДМВР - Разград, по метода „Таен клиент"

Настоящото изследване е извършено на основание чл. 24, ал. 2, т. 3 от Наредбата за административното обслужване и в изпълнение на чл. 3 от Организационно-технологичните правила за осъществяване на административното обслужване в ОДМВР - Разград утвърдени с заповед рег. № 330з-2549/22.10.2021 г., План рег. № 330р-25079/11.09.2026 г. и в съответствие разработената от Института по публична администрация „Методология за провеждане на наблюдението по метода „Таен клиент".

ЦЕЛИ:

Установяване качеството на административното обслужване и степента на спазване на основните стандарти, посочени в Организационно-технологичните правила за осъществяване на административното обслужване в ОДМВР - Разград от служителите в ЦАО при ОДМВР - Разград.

ВРЕМЕ, МЯСТО И ОБХВАТ:

Съгласно заповед рег. № 330з-2710/11.09.2026 г. за извършване проверка качеството на административното обслужване предоставяно на граждани от ЦАО в ОДМВР гр. Разград, наблюдението бе планирано да се извърши за времето от 14.09.2026 г. до 05.10.2026 г. в ЦАО на група „Миграция", сектор „Пътна полиция", сектор БДС и КОС в РУ гр. Разград при ОДМВР гр. Разград. Проучването обхвана следните видове административни услуги:

1.„Издаване на паспорт на лице с трайно намалена работоспособност или вид и степен на увреждане 50 и над 50 на сто" - сектор БДС при ОДМВР –Разград.

2.„Извършване на адресна регистрация на чужд гражданин" - група „Миграция" при ОДМВР гр. Разград.

3.„Промяна на разрешение за съхранение на огнестрелно оръжие и боеприпаси към него от физическо лице" - направление КОС в сектор ОП в РУ гр. Разград.

4. „Издаване на свидетелство за управление на моторно-превозно средство на лице над 70 год." - сектор „Пътна полиция" към отдел „Охранителна полиция" при ОДМВР гр. Разград.

НАЧИН НА ПРОВЕЖДАНЕ:

Проучването в ЦАО бяха проведени по телефон, по предварително изготвени и утвърдени от директора на ОДМВР гр. Разград сценарии, имащи за цел да тестват определено поведение на служителите, а именно:

-действия на служителите;

-време за реакция;

-пълнота и достоверност на информацията;

-отношение на служителите.

За целите на проучването бяха разработени Анкетни карти с критерии за оценка, насочени към събиране на фактологична информация, чрез отговор на въпроси с „да" или „не", и дадени предложения от извършващите изследването вследствие на придобитите от тях преки впечатления.

Проучванията се проведоха чрез съдействието на служители от ОДМВР гр. Разград работещи в различни от проучваните структурни звена. Същите предварително бяха запознати с целите на проучването, методологията, по която ще се извърши и начина на отразяване на получените резултати, за което бяха подписани и протоколи за проведения инструктаж.

Предварително бяха уведомени и ръководителите на структурните звена, в които ще бъде проведено проучването.

АНАЛИЗ НА ПОЛУЧЕНИТЕ РЕЗУЛТАТИ:

1.От проучването по метода „Таен клиент" в ЦАО към звено БДС се установи следното:

Запитването във връзка с административната услуга **„Издаване на паспорт на лице с трайно намалена работоспособност или вид и степен на увреждане 50 и над 50 на сто"** е извършено по телефон публикуван на интернет страницата на ОДМВР Разград, който провеждащия проучването самостоятелно установява. Позвъняването е било еднократно, за да се получи отговор на обаждането. Проучващият е позвънил в сектор БДС, като телефонът е вдигнат своевременно в рамките на 10 секунди.

Служителят, не се е идентифицирал с фамилно име, държал се е любезно и отзивчиво. Предоставил е информацията на достъпен и разбираем език. Не се е налагало проучващият да звъни на друг телефонен номер, за да получи интересуващата го информация. Получената информация е била изчерпателна и е удовлетворила очакванията на проучващия.

2.От проучването по метода „Таен клиент" в ЦАО към звено „Миграция" се установи следното:

Запитването във връзка с административната услуга "**Издаване на адресна регистрация на чужд гражданин"** е извършено по телефон публикуван на интернет страницата на ОДМВР Разград, който провеждащия проучването самостоятелно установява. Отговор е получен след първото позвъняване на посочения телефонен номер.

Служителят не се е идентифицирал с име и фамилия, като е предоставил пълни, ясни и точни разяснения на запитването за описаната административна услуга. Обслужването е на ниво, поднесено професионално и на разбираем език за потребителя на услугата. Не се е наложило търсене на допълнителна информация. Оценка на получената информация – отлична.

3.От проучването по метода „Таен клиент" в ЦАО по направление КОС в сектор „Охранителна полиция" на РУ гр. Разград се установи следното:

Запитването във връзка с административната услуга **„Промяна на разрешение за**

съхранение на огнестрелно оръжие и боеприпаси към него от физическо лице" е извършено по телефон, като провеждащият изследването не е намерил на интернет страницата на ОДМВР гр. Разград директно телефонен номер за връзка с КОС Разград, а е следвало при свързване с РУ Разград от там да бъде вече пренасочен със съответния служител на служба КОС.

Служителят не се е представил с име и фамилия, бил е любезен и е отговорил на всички въпроси изчерпателно. Оценката за предоставената от служителя на КОС Разград информация е отлична.

4.От проучването по метода „Таен клиент" в ЦАО към звено „Пътна полиция" се установи следното:

Запитването във връзка с административната услуга **„Издаване на свидетелство за управление на моторно-превозно средство на лице над 70 год."** е отправено по телефон публикуван на интернет страницата на ОДМВР гр. Разград, който провеждащия проучването самостоятелно установява. Проучващият, за да получи отговор на своите обаждания са му било необходими едно позвъняване, като телефонът е вдигнат от служителя на сектор „Пътна полиция" след 3-4 секунди.

Служителят приел обаждането не се е идентифицирал със своето фамилно име. Предоставената информация е поднесена на разбираем и достъпен език. Служителят е попитал проучващия необходима ли му е допълнителна информация. Проверяващият е удовлетворен от предоставената информация и не се е наложило да свързва с други колеги. Оценява получената информация като отлична.

Анализирайки получените резултати могат да се направят следните изводи:

1.Не са установени трайни негативни практики, които могат да бъдат индикатор за проблем при осъществяването на административно обслужване в ОДМВР Разград.

2. Видно от попълнените карти с критерии за оценка на наблюдателите и в четирите структури на ОДМВР Разград, където е проведено изследването служителите от ЦАО, приели обаждането **не** са се представили със собствено и фамилно име.

Това се явява нарушаване на един от основните стандарти за качество на административното обслужване, посочен в чл.20, ал.1, т.7 от Наредбата за административно обслужване.

В горепосочената точка изрично е записано, че следва да се спазва стандарт за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори. Служителите в ЦАО се представят и идентифицират със собствено и фамилно име, като съобщават администрацията/звеното, към което принадлежат и длъжността си.

С оглед на установено, следва да се обърне внимание от страна на началниците на структурните звена предоставящи административни услуги спрямо подчинените им служители на така установеният пропуск.

3. С цел на недопускане на слабости при осъществяване на непосредствения контакт между служител и потребител на административни услуги, следва да се предвиди в учебните планове на структурите провеждането на обучения на всички служители участващи в процеса по предоставяне на административни услуги и пряко контактуващи с клиенти на тези услуги.

4. Началници на звена, осъществяващи административно обслужване да обърнат внимание на подчинените си служители да спазват Организационно –технологичните правила за осъществяване на административното обслужване в ОДМВР Разград, утвърдени със заповед рег.№ 330з-2549/22.10.2021 г. на директор ОДМВР Разград, както и разпоредбите на Наредбата

за административно обслужване.

5. Да се извърши проверка и актуализация на телефоните за връзка, обявени на интернет страницата на ОДМВР Разград във връзка с получаване на информация за административни услуги.

6. Предоставяната информация от служители на ЦАО при ОДМВР - Разград да продължи да бъде представен в пълнота, на достъпен и разбираем език за съответният потребител.

Имайки в предвид горното,

ПРЕДЛАГАМ:

1.Да се организират от началниците на звена, осъществяващи административно обслужване обучения на служителите, работещи в ЦАО при ОДМВР Разград с цел затвърждаване на професионалната квалификация по теми свързани с административното обслужване, както и спазването на разпоредбите на Наредбата за административно обслужване.

2. Служителите, в съответното ЦАО на ОДМВР Разград при провеждане на телефонни разговори с потребители на административни услуги да се идентифицират задължително със собствено и фамилно име, като съобщават администрацията/звеното, към което принадлежат и длъжността си.

3. Предоставяната информация от служители на ЦАО при ОДМВР - Разград да продължи да бъде представен в пълнота, на достъпен и разбираем език за съответният потребител.

4. Екземпляр от доклада да се изпрати на началниците на отдел „Охранителна полиция", сектори БДС и „Пътна полиция", група „Миграция" и РУ-Разград за сведение и запознаване на служителите, предоставящи различни видове административни услуги.

5. Екземпляр от доклада да се предостави на старши експерт (ОДМВР Разград) Илияна Георгиева в отдел „Говорители на структурите на МВР" при Дирекция „Пресцентър и стратегически комуникации" за публикуване на интернет страницата на ОДМВР - Разград.

ИЗГОТВИЛ:
Старши експерт
Д.Димитрова