

МИНИСТЕРСТВО НА ВЪТРЕШНИТЕ РАБОТИ
ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ НА МВР - ПАЗАРДЖИК

Рег. 312р-23635.Екз.№

30.11.2018год.

Д О К Л А Д

ОТНОСНО: Измерена удовлетвореност на български граждани, ползвали административни услуги в звената за административно обслужване на ОДМВР-Пазарджик

Настоящото проучване на удовлетвореността на български граждани, ползвали административни услуги в звената за административно обслужване на ОДМВР-Пазарджик бе извършено на основание чл. 24, ал. 5 от Наредба за административното обслужване, приета с ПМС № 246/13.09.2006 г. и обхвана периода ноември 2018г.

За целта на проучването бяха разработени и предоставени за попълване на потребители на административни услуги в сектори „Пътна полиция“, БДС, група „Миграция“ и Районните управления при ОДМВР-Пазарджик анкетни карти.

Основни цели на анкетата са установяване нивото на удовлетвореност на потребителите от предоставяните от Областна дирекция на МВР-Пазарджик административни услуги, както и получаване на информация във вид на коментари и препоръки към административното обслужване

Анкетната карта включваше шест въпроса, формулирани с цел да се получи ясна и обективна оценка за качеството на обслужване, като степента на удовлетвореност се измерва с оценка от „2“ до „6“. Въпросите, на които следваше да отговорят потребителите на административни услуги бяха следните :

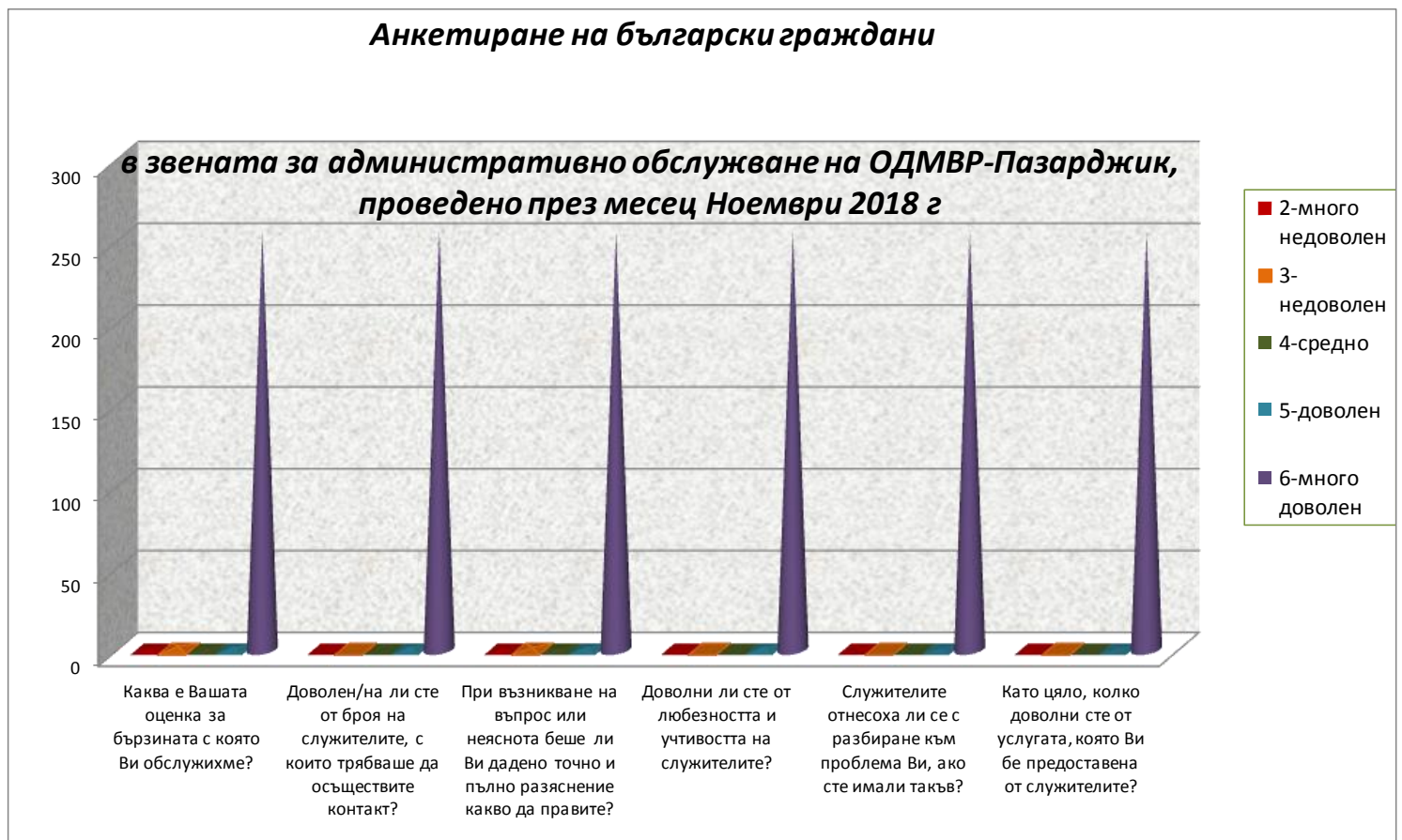
1. Каква е Вашата оценка за бързината, с която Ви обслужиха?
2. Доволен ли сте от броя на служителите, с които трябваше да осъществите контакт, за да получите услугата?
3. При възникване на въпрос или неяснота, беше ли Ви дадено точно и пълно разяснение какво да направите?
- .. 4. Доволни ли сте от любезността и учтивостта на служителите?
5. Служителите отнесоха ли се с разбиране към проблема Ви, ако сте имали такъв?
6. Като цяло, доколко доволни сте от услугата, която Ви беше предоставена от служителите?

Изследването очертава обща картина за отношението на гражданите относно предоставените им административни услуги от ОДМВР -Пазарджик.

През периода в сектор „БДС" са попълнени 49 анкетни карти, в сектор „Пътна полиция" - 9, в група Миграция – 7 броя, РУ Септември -22 броя, РУ Панагюрище – 37 броя., РУ Велинград-11броя, РУ Пещера-142 броя и звената КОС към Районните управления—3 броя. Общ брой на попълнените анкетни карти е 280 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:

- ❖ Получаване на информация по отношение спазване на законоустановените срокове за извършване на заявени услуги;
- ❖ Впечатление върху професионалната подготовка на служителите в Областна дирекция на МВР-Пазарджик
- ❖ Получаване на помощ от служителите на администрацията при попълване и подаване на документи;
- ❖ Установяване нивото на удовлетвореност на гражданите от отношението, което проявяват служителите на Областна дирекция на МВР-Пазарджик и бързината, с която обслужват потребителите;



В табличен вид оценките, поставени от гражданите имат следните стойности

Сектор	Каква е Вашата оценка за бързината, с която Ви обслужиха?	Доволен ли сте от броя на служителите, с които трябваше да осъществите контакт, за да получите услугата?	При възникване на въпрос или неяснота беше ли Ви дадено точно и пълно разяснение какво да направите?	Доволни ли сте от любезността и учтивостта на служителите?	Служителите отнесоха ли се с разбиране към проблема Ви, ако сте имали такъв?	Доволни ли сте като цяло от услугата, която Ви бе предоставена от служителите?
ОДМВР - Пазарджик	5.83	5.80	5.92	5.84	5.97	5.80

