

**МИНИСТЕРСТВО НА ВЪТРЕШНИТЕ РАБОТИ**  
**ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ НА МВР - ПАЗАРДЖИК**

---

Рег. 312р-22545

27.11.2019год.

ДО  
ЗА ДИРЕКТОРА  
НА ОДМВР – ПАЗАРДЖИК  
КОМИСАР  
СВЕТОСЛАВ ТЕЛБИЗОВ  
(Съгл. заповед с рег.№312з-3222/21.11.2019г.)

## ДОКЛАД

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 2019г.

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 отговарят потребителите на административни услуги бяха следните :

- 1 Каква е Вашата оценка за бързината, с която Ви обслужиха?
2. Доволни 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?

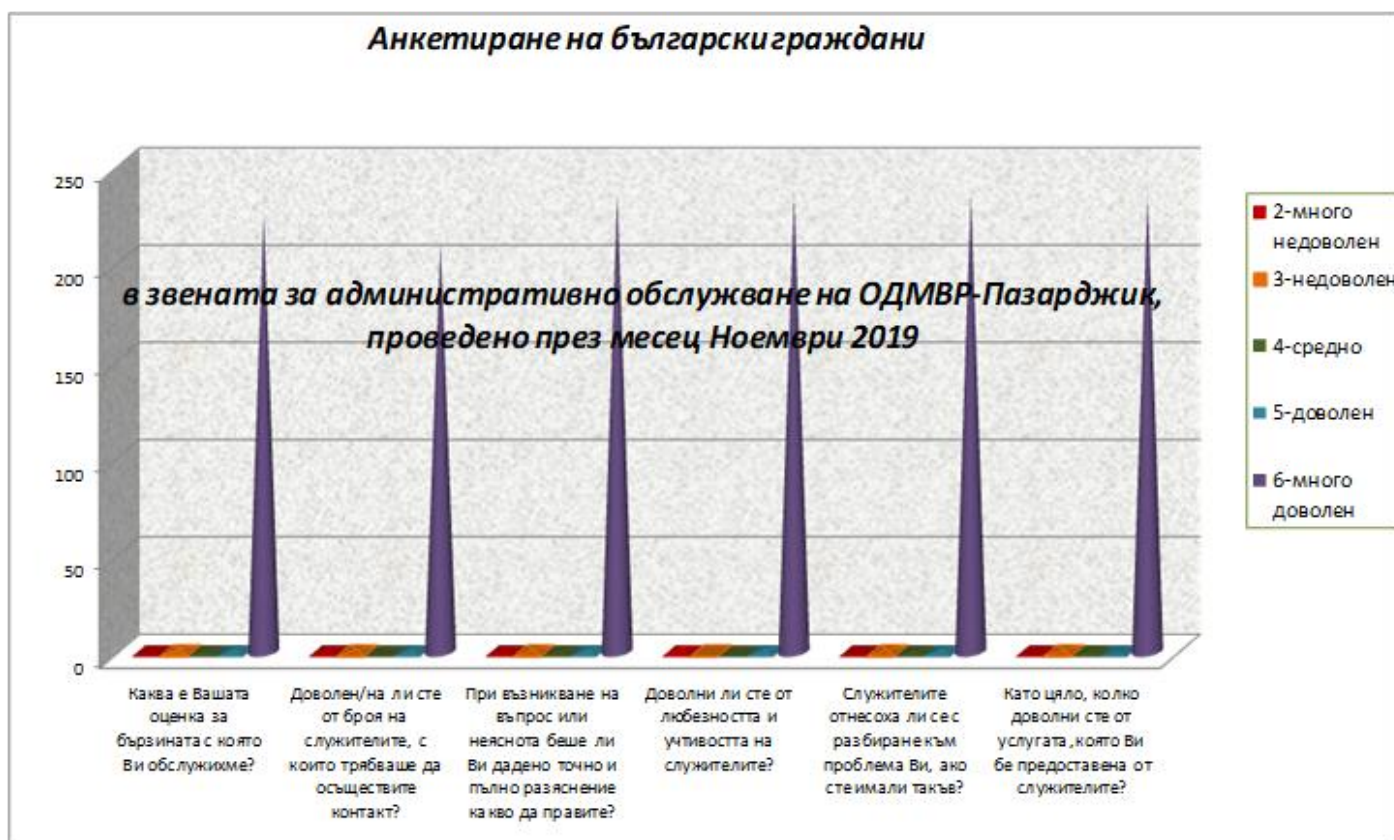
Изследването очертава обща картина за отношението на гражданите относно предоставените им административни услуги от ОДМВР -Пазарджик.

През периода в сектор „БДС" са попълнени 48 анкетни карти, в сектор „Пътна полиция" – 12 броя, в група Миграция – 7 броя, РУ-Пазарджик- 20 броя „РУ Септември - 20 броя, РУ Панагюрище – 27 броя., РУ Велинград- 13броя, РУ Пещера-94 броя.

Анкетирането бе анонимно и се предлагаше на всеки потребител на административни услуги в посочените звена Общ брой на попълнените анкетни карти е 241 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

	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	5.65	5.50	5.75	5.75	5.75	5.75

#### 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

Повечето от участниците в проучването са посочили, че са доволни от отношението на служителите при предоставяне на съответната услуга, срока на изпълнение и качеството на изпълнение. Средната оценка за цялостното административно обслужване, формирана за периода в ОДМВР – Пазарджик е 5,70

През 2020г. 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

*Публикувано копие в интернет страницата на ОДМВР-Пазарджик в раздел „Административни услуги“*

НАЧАЛНИК

ОТДЕЛ „АДМИНИСТРАТИВЕН“: П

Марияна Шопова

Изготвил:  
старши експерт КАО  
Боряна Дишкова.....  
27.11.2019 год.

Отп: в 1 екз.

Екз. № 1 — деловодство