

МИНИСТЕРСТВО НА ВЪТРЕШНИТЕ РАБОТИ

ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ НА МВР - ПАЗАРДЖИК

Рег. № 312р-3114 екз. № единствен

11.02.2021 г.

ДО
ДИРЕКТОРА НА
ДИРЕКЦИЯ „КООРДИНАЦИЯ И
ИНФОРМАЦИОННО-АНАЛИТИЧНА
ДЕЙНОСТ“

ГОСПОЖА АНИТА БОСИЛКОВА

На рег. № 8121р-1941/02.02.2021 г.

ГОДИШЕН ДОКЛАД

за оценка на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в
областна дирекция на МВР – Пазарджик за 2020 година.

УВАЖАЕМА ГОСПОЖО ДИРЕКТОР,

В изпълнение на чл. 30, ал. 1 и чл. 14 ал. 2, т. 5 от Вътрешните правила за организацията на административното обслужване на гражданите и юридическите лица в Министерството на вътрешните работи и Харта на клиента (Вътрешни правилата), утвърдени със заповед рег. № 8121з-760/23.07.2020 г., предоставяме на вниманието Ви годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване за 2020 година.

Докладът е базиран и основан на извършените проучвания, съгласно Приложение № 2 към Решение № 246 на Министерски съвет от 2020 г., с което е одобрено Ръководство за разработване на Харта на клиента и Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, както и на Методологията за провеждане на наблюдение по метода „Таен клиент“, разработена от Института по публична администрация.

УВОД

В изпълнение на чл. 24, ал. 2, т. 1, 2, 3, 4 и 5 на Раздел II „Методи за обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите“ от Наредбата за административното обслужване (приета с ПМС № 246 от 13.09.2006 г., последно изм. и доп. ДВ. бр.9 от 31 Януари 2020г.) и приетите с Постановление № 14/29.01.2020 г. на Министерски съвет на Република България промени в Наредбата, Решение № 246 от 10 април 2020 г. за одобряване на Ръководство за разработване на Харта на клиента и Методология за измерване и управление на

удовлетвореността на потребителите, чл. 28, ал. 1 т. 1, 2, 3, 4 и 5 и чл. 29, ал. 1, т. 1 и ал. 2 от Вътрешните правила за организацията на административното обслужване на гражданите и юридическите лица в Министерството на вътрешните работи и Харта на клиента, утвърдени с МЗ № 8121з-760/23.07.2020 г. и чл. 19 от Организационно-технологични правила за осъществяване на административното обслужване в областна дирекция на МВР – Пазарджик, утвърдени със заповед рег. № 312з-2162/28.08.2020 г., заповед рег. № 312з-3193/15.12.2020 г., относно създаване на организация за провеждане на наблюдение в Областна дирекция на МВР – Пазарджик по метода „Таен клиент“ и с цел получаване на обратна връзка и измерване удовлетвореността на потребителите по отношение на административното обслужване, в ОДМВР – Пазарджик се създаде необходимата организация за извършване проучване за измерване удовлетвореността на потребителите в съответните направления на дейност по отношение административното обслужване в ОДМВР – Пазарджик.

В изпълнение на Вътрешните правила за организацията на административното обслужване на гражданите и юридическите лица в Министерството на вътрешните работи и Харта на клиента, утвърдени със заповед рег. № 8121з-760/23.07.2020 г., в Областна дирекция на МВР – Пазарджик се създаде организация за прилагане на методите за обратна връзка при оценка на качеството на административното обслужване, съгласно чл. 28, ал. 1 от Вътрешните правила чрез следните методи:

- Извършване на анкетни проучвания;
- Провеждане на консултации със служителите;
- Извършване на наблюдение по метода „таен клиент“;
- Анализ на сигналите, предложенията и похвалите;
- Анализ на медийните публикации.

ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

С разпореждане рег. № 312р-20528/22.10.2020 г. и заповед рег. № 312з-3193/15.12.2020 г., в Областна дирекция на МВР – Пазарджик се създаде организация за прилагане на методите за обратна връзка, както следва:

I. По метода „Извършване на анкетни проучвания“:

Етап планиране:

1. Анкетните проучвания да се проведат чрез попълване на анкетна карта от потребителите на място в съответния Център за административно обслужване (ЦАО) и пускане в нарочно определена и обозначена за това кутия или да се предават на служителите на гише (Приложение: анкетна карта).

2. Да се отпечатат и поставят на видно място бланки от Анкетната карта, които да са достъпни за попълване.

3. Да се осигури подходяща кутия за пускане на попълнените анкети.

4. Ежеседмично, в края на последния работен ден от седмицата, да се отваря кутията и да се извършва преглед на пуснатите анкети.

Етап провеждане:

За целта на проучването беше разработена анкетна карта с логото и слоганът на държавната администрация. Анкетната карта се публикува на интернет страницата на ОДМВР – Пазарджик в рубриката „Административно обслужване“, подрубрика „Удовлетвореност“, също така се предостави в центровете за административно обслужване при ОДМВР –

Пазарджик, където се предоставя административно обслужване на гражданите и юридическите лица.

Метода „Извършване на анкетни проучвания“ се проведе в периода от 26.10.2020 г. до 11.12.2020 г.

II. По метода „Провеждане на консултации със служителите“:

Етап планиране:

1. Да бъдат проведени консултативни срещи със служителите от съответните ЦАО. На срещите да се дискутира и обсъди идентифицираната неформална обратна връзка, дадена от потребителите в процеса на контактуване, свързано с изразено мнение или възприятие относно качеството на обслужването. Придобити преки впечатления от степента на удовлетвореност на потребителя.

2. Всички служители от съответните структурни звена, ангажирани с административно обслужване, да бъдат запознати с възможността да докладват на прекия ръководител наблюденията си за административното обслужване в съответния ЦАО за получаване на обратна връзка, свързани със:

- констатирани проблеми, свързани с административното обслужване;
- коментари;
- придобити преки впечатления от степента на удовлетвореност на потребителя;
- споделяне на проблеми и напрежения, произтичащи от комуникацията с потребителите;
- предложения за подобряване процеса по административното обслужване.

3. Проведените консултативни срещи със служителите от съответните ЦАО да се документират чрез съставяне на протоколи, отразяващи по същество проведените дискусии и обсъждания, взетите решения, набелязаните мерки, включително сроковете и отговорните лица за реализация на мерките.

Етап провеждане:

Проведени са консултативни срещи със служителите от съответните ЦАО. На срещите е дискутирана и обсъдена идентифицираната неформална обратна връзка, дадена от потребителите в процеса на контактуване, свързано с изразено мнение или възприятие относно качеството на обслужването. Придобити преки впечатления от степента на удовлетвореност на потребителя, които в по-голямата си част са доволни от полученото административно обслужване.

Всички служители от звената, ангажирани с административно обслужване, са запознати с възможността да докладват на прекия ръководител наблюденията си за административното обслужване в съответния ЦАО за получаване на обратна връзка, свързани със:

- констатирани проблеми, свързани с административното обслужване;
- коментари;
- придобити преки впечатления от степента на удовлетвореност на потребителя;
- споделяне на проблеми и напрежения, произтичащи от комуникацията с потребителите;
- предложения за подобряване процеса по административното обслужване.

Проведените консултативни срещи със служителите от съответните ЦАО са документирани чрез съставяне на протоколи.

Метода „Провеждане на консултации със служителите“ се проведе в периода от 26.10.2020 г. до 11.12.2020 г.

III. По метода „Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали“

Етап планиране:

1. Да бъде извършен анализ на постъпилите през 2020 г. сигнали, предложения, жалби и похвали за съответното структурно звено.
2. В анализа да се включат отговори в следните насоки:
 - Брой и области/аспекти от административното обслужване по направление на дейност, в които постъпват съответно сигнали, предложения, жалби и похвали;
 - Групи съобразно изложените проблеми/положителни реакции при похвалите;
 - Каква е и в какви срокове е съответната предприета реакция и извършените действия от страна на администрацията;
 - Довели ли са тези действия и по какъв начин до повишаване качеството на обслужване.
3. В анализа да се включи информация за броя и предмета съответно на постъпилите сигнали, предложения, жалби и похвали, съответно анализ и изводи.
4. Информацията следва да бъде сравнена на годишна база спрямо 2019 г.

IV. По метода „Анализ на медийни публикации“

Етап планиране:

1. Да се извърши медиен мониторинг на публикациите и материалите в медиите през 2020 г. по направления на дейност, свързани с административното обслужване, касаещи съответното структурно звено.
2. Да се извърши анализ на съдържанието на публикациите, свързани с административното обслужване.
3. Информацията от определените източници да се попълни в табличен вид, както следва:

Примерен медиен мониторинг на административното обслужване

Медия	Заглавие и дата на публикацията	Медийна оценка	Предложения
...
...
...

4. След попълване на таблицата да се извърши анализ на съдържанието. При анализирането на материалите да се определят основни акценти на медийното отразяване и проблемите, с които се сблъскват заинтересованите страни.

V. Метода „Таен клиент“.

Етап планиране:

С докладна записка рег. № 312р-24252/15.12.2020 г. до директора на ОДМВР – Пазарджик се предлага провеждане на наблюдение в Областна дирекция на МВР – Пазарджик по метода „Таен клиент“.

В докладната записка са посочени аргументите, обуславящи необходимостта от провеждане на наблюдението по цитирания метод и са набелязани действия за планиране на наблюдението, а именно:

1. В Областна дирекция на МВР – Пазарджик да бъде проведено наблюдение по метода „Таен клиент“ в периода от 16.12.2020 г. до 30.12.2020 г. без възлагане на външен изпълнител. Наблюдението да се организира от вътрешен екип, а при необходимост да бъдат ангажирани и външни лица. Наблюдението да включва:

- „Наблюдение на организацията на административното обслужване по телефон, което да се проведе чрез проверка на информацията, публикувана на интернет страницата на ОДМВР – Пазарджик в направления „Български документи за самоличност“ и „Пътна полиция“ и осигурена ли е достъпност на гражданите до централите за административно обслужване чрез обявените телефони за връзка“;

2. Като наблюдатели да бъдат ангажирани служители от сектор „Български документи за самоличност“ и сектор „Пътна полиция“, като наблюдението на информацията, публикувана на интернет страницата на ОДМВР – Пазарджик в направление „Български документи за самоличност“ да се извърши от служителя на сектор „Пътна полиция“, а наблюдението на информацията, публикувана на интернет страницата на ОДМВР – Пазарджик в направление „Пътна полиция“ да се извърши от служителя на сектор „Български документи за самоличност“. В наблюдението да бъде ангажиран на доброволен принцип външен за посочените структурните звена наблюдател.

3. Преди започване на наблюдението, тайният клиент да бъде инструктиран. Да бъде попълнен индивидуален протокол за проведения инструктаж на наблюдател за участие в провеждането на проучване по метода „таен клиент“;

4. Да бъде разработен план и сценарий за провеждане на наблюдението;

5. Да бъде разработена инструкция за провеждане на наблюдението по метода „таен клиент“;

6. Да бъде издадена заповед за създаване на организация за провеждане на наблюдението по метода „таен клиент“;

7. Служителите от централите за административно обслужване в направление на дейност „Български документи за самоличност“ и „Пътна полиция“, да бъдат уведомени за предстоящото провеждане на наблюдението.

За целта на провеждане на наблюдението по метода „Таен клиент“ е издадена заповед рег. № 312з-3193/15.12.2020 г., относно създаване на организация за провеждане на наблюдение в Областна дирекция на МВР – Пазарджик по метода „Таен клиент“. Разпоредено е наблюдението по метода „Таен клиент“ да се проведе в периода от 16.12.2020 г. до 30.12.2020 г. без възлагане на външен изпълнител.

Наблюдението да включва: „Наблюдение на организацията на административното обслужване по телефон, което да се проведе чрез проверка на информацията, публикувана на интернет страницата на ОДМВР – Пазарджик в направления „Български документи за

самоличност“ и „Пътна полиция“ и осигурена ли е достъпност на гражданите до центрoвете за административно обслужване чрез обявените телефони за връзка“;

Наблюдението да се извърши от вътрешен за ОДМВР – Пазарджик екип от длъжностни лица от сектор „Български документи за самоличност“ и сектор „Пътна полиция“.

За целта на наблюдението:

- разработен е и утвърден план и сценарий за провеждане на наблюдението по метода „таен клиент“ с рег. № 312р-24253/15.12.2020 г.;

- разработена и утвърдена инструкция за провеждане на наблюдението по метода „таен клиент“ с рег. № 312р-24254/15.12.2020 г.;

- организирано е провеждане на инструктаж на наблюдателите, включени в провеждането на наблюдението по метода „таен клиент“, който се документира чрез попълване на индивидуален протокол за проведения инструктаж на наблюдател за участие в провеждането на проучване по метода „таен клиент“;

- създадена е организация за уведомяване на служителите от звената „Български документи за самоличност“ и „Пътна полиция“ за предстоящото провеждане на наблюдението по метода „таен клиент“.

- разработен е и утвърден въпросник за провеждане на наблюдението с рег. № 312р-24255/15.12.2020 г.

В плана са заложените следните направления:

1. Определяне на обхвата на наблюдението:

1.1. Масови услуги, които се предоставят голям брой пъти в направления български документи за самоличност и пътна полиция.

2. Определяне на каналите за провеждане на наблюдението:

2.1. Проверка на информацията, публикувана на интернет страницата на ОДМВР - Пазарджик в направления български документи за самоличност и пътна полиция и осигурена ли е достъпност на гражданите до центрoвете за административно обслужване чрез обявените телефони за връзка.

3. Избор на подход за провеждане на наблюдението

3.1. Провеждане на наблюдението, без възлагане на външен изпълнител.

4. Разработване на сценарии за провеждане на наблюдението:

Сценарият да бъде разработен за тестване на конкретни услуги, предоставяне от сектори „Български документи за самоличност“ и „Пътна полиция“:

4.1. Събиране на необходимата информация за издаване на лична карта и паспорт с бърза услуга;

4.2. Събиране на информация за първоначално издаване на свидетелство за управление на моторно превозно средство с бърза услуга.

5. Дефиниране на критерии за оценка на административното обслужване

5.1. Въпросник за провеждане на наблюдението

№	Показател / Критерий	Оценка
	Специфични въпроси:	
1.	Успяхте ли в сайта на ОДМВР – Пазарджик да намерите информация за местата, където може да се подаде заявление за издаване на ЛК и/или паспорт с бърза услуга и за първоначално издаване на свидетелство за управление на моторно превозно средство с бърза услуга?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не

2.	Намерихте ли на сайта на ОДМВР – Пазарджик публикувана информация за таксите, които трябва да заплатите и начините за тяхното плащане?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не
3.	Налична ли е информация в сайта на ОДМВР – Пазарджик за банковата сметка за заплащане на дължимата такса?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не
4.	Намерихте ли на сайта на ОДМВР – Пазарджик информация за срокът за изпълнение на бързата услуга?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не
5.	Намерихте ли в сайта на ОДМВР – Пазарджик информация за необходими документи, които трябва да представите при подаване на заявление за издаване на ЛК и/или паспорт и за първоначално издаване на свидетелство за управление на моторно превозно средство?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не
Общи въпроси:		
1.	Чрез публикуваната информация на сайта на ОДМВР – Пазарджик, уведомихте ли се за работното време на звената „Български документи за самоличност“ и „Пътна полиция“?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не
2.	На интернет страницата на ОДМВР – Пазарджик обявен ли е телефон за връзка със звената „Български документи за самоличност“ и „Пътна полиция“?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не
3.	Срещнахте ли технически трудности при събиране на информацията?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не
4.	Служителят, приел обаждането, идентифицира ли се със собствено и фамилно име?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не
5.	Отношението на служителите беше ли любезно и отзивчиво?	<input type="checkbox"/> Да <input type="checkbox"/> Не

5.2. На наблюдателя (тайния клиент) се предоставя въпросника за провеждане на наблюдението и копие от инструкцията за провеждане на наблюдението

6. Подбор и подготовка на наблюдателите

6.1. За целта на наблюдението да се ангажират служители от сектори „Български документи за самоличност“ и „Пътна полиция“. С цел постигане на обективност при провеждане на наблюдението, като наблюдатели да бъдат ангажирани и външни за структурните звена лица;

6.2. Преди започване на наблюдението, тайният клиент да бъде инструктиран подробно за същината на метода „таен клиент“, целите и сценария на наблюдението, периода на неговото извършване, принципите, които трябва да бъдат спазени, необходимата предварителна подготовка, конкретни указания и препоръки за осъществяване на наблюдението – отговорник началник на отдел „Административен“.

6.3. Да се изготви индивидуален протокол за проведен инструктаж на наблюдател за участие в провеждане на проучване по метода „таен клиент“ (приложение към настоящия план) – отговорник началник на отдел „Административен“.

7. Информирание на служителите, ангажирани с предоставяне на административно обслужване в направления български документи за самоличност и пътна полиция за предстоящото наблюдение по метода „таен клиент“.

С писмо рег. № 312р-24256/15.12.2020 г., началниците на сектор „Български документи за самоличност“, на сектор „Пътна полиция“ и началниците на Районни управления Панагюрище, Пещера, Велинград и Септември при ОДМВР – Пазарджик, са уведомени за предвиденото провеждане на наблюдение в Областна дирекция на МВР – Пазарджик по метода „Таен клиент“. В писмото е указано да бъдат информирани служителите от съответните структурни звена, че в периода от 16.12.2020 г. до 30.12.2020 г. тяхната дейност може да се проверява от тайни клиенти.

Етап провеждане:

Наблюдението включва следните направления, отразени във въпросник за провеждане на наблюдението рег. № 312р-24255/15.12.2020 г.:

Специфични въпроси:

- Успяхте ли в сайта на ОДМВР – Пазарджик да намерите информация за местата, където може да се подаде заявление за издаване на ЛК и/или паспорт с бърза услуга и за първоначално издаване на свидетелство за управление на моторно превозно средство с бърза услуга?
- Намерихте ли на сайта на ОДМВР – Пазарджик публикувана информация за таксите, които трябва да заплатите и начините за тяхното плащане?
- Налична ли е информация в сайта на ОДМВР – Пазарджик за банковата сметка за заплащане на дължимата такса?
- Намерихте ли на сайта на ОДМВР – Пазарджик информация за срокът за изпълнение на бързата услуга?
- Намерихте ли в сайта на ОДМВР – Пазарджик информация за необходими документи, които трябва да представите при подаване на заявление за издаване на ЛК и/или паспорт и за първоначално издаване на свидетелство за управление на моторно превозно средство?

Общи въпроси:

- Чрез публикуваната информация на сайта на ОДМВР – Пазарджик, уведомихте ли се за работното време на звената „Български документи за самоличност“ и „Пътна полиция“?
- На интернет страницата на ОДМВР – Пазарджик обявен ли е телефон за връзка със звената „Български документи за самоличност“ и „Пътна полиция“?
- Срегнахте ли технически трудности при събиране на информацията?
- Служителят, приел обаждането, идентифицира ли се със собствено и фамилно име?
- Отношението на служителите беше ли любезно и отзивчиво?

Проучването на последните два въпроса се проведе чрез наблюдение по телефон.

В изпълнение на заповед рег. № 312з-3193/15.12.2020 г. на директора на ОДМВР – Пазарджик относно създаване на организация за провеждане на наблюдение в Областна дирекция на МВР – Пазарджик по метода „Таен клиент“, лицата извършили наблюдението изготвиха доклади от проведеното наблюдение с рег. № 1006р-409/12.01.2021 г., рег. № 312р-1963/29.01.2021 г. и рег. № 312000-1898/29.01.2021 г.

Във всички доклади от проведеното наблюдение по метода „Таен клиент“ са отразени:

- Наименование на администрацията: ОДМВР – Пазарджик;
- Наименование на услугата от Административния регистър: Наблюдавани са следните услуги:
 - „Издаване на паспорт на български гражданин“;
 - „Първоначално издаване на свидетелство за управление на моторно превозно средство с бърза услуга“;
 - „Издаване на лична карта на български граждани“.
- Име на наблюдателя;
- Дата на провеждане на наблюдението;
- Място на провеждане на наблюдението;
- Въпросник и обща оценка на нивото на обслужване;
- Подпис на наблюдателя.

УПРАВЛЕНИЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

1. Във връзка с изпълнение на Наредбата за административно обслужване (приета с ПМС № 246 от 13.09.2006 г., последно изм. и доп. ДВ бр. 9 от 31 януари 2020 г.) и с цел подобряване процеса и качеството на административното обслужване в ОДМВР – Пазарджик, е издадено разпореждане на директора на ОДМВР – Пазарджик с рег. № 312р-5522/13.03.2020 г., с което е разпоредено на началниците на Районни управления, сектори „Български документи за самоличност“, „Пътна полиция“ и група „Миграция“ при ОДМВР – Пазарджик да създадат организация за запознаване срещу подпис в индивидуален протокол за запознаване всички служители от поверените им звена, ангажирани с предоставяне на административни услуги и режими с Наредбата за административното обслужване (последно изм. и доп. ДВ бр. 9/31.01.2020 г.), както и да проведат обучение на служителите, предоставящи административни услуги по посочените стандарти в Наредбата, отнасящи се до подобряване качеството на административното обслужване. Данните за проведеното обучение са отразени в протоколи, регистрирани деловодно.

2. С писмо рег. № 312р-14824/30.07.2020 г., е създадена организация за запознаване служителите по линия на административното обслужване с Вътрешните правила за организацията на административното обслужване на гражданите и юридическите лица в Министерството на вътрешните работи и с хартата на клиента, утвърдени с МЗ № 8121з-760/23.07.2020 г. В центровете за административно обслужване е осигурена достъпност на потребителите на административни услуги до Хартата на клиента и Вътрешните правила.

3. Със заповед рег. № 312з-2162/28.08.2020 г. на директора на ОДМВР – Пазарджик, са утвърдени Организационно-технологични правила за организация на административното обслужване на гражданите и юридическите лица в ОДМВР – Пазарджик и приложение към Хартата на клиента. Същите са публикувани на интернет страницата на ОДМВР – Пазарджик. Утвърденото приложение към хартата на клиента и утвърдените Организационно-технологични правила са поставени на достъпно и видно място за потребителите на административни услуги. Със същите са запознати служителите, изпълняващи дейности по предоставяне на административни услуги.

4. Във връзка с писмо рег. № 8121р-18471/29.10.2020 г. на Министъра на вътрешните работи относно приближаващия срок за изпълнение на общите стандарти за качество, съгласно приложение № 7 към Наредбата за административното обслужване (приета с ПМС № 246 от 13.09.2006 г., последно изм. и доп. ДВ. бр.9 от 31 Януари 2020 г.) и приетите с Постановление № 14/29.01.2020 г. на Министерски съвет на Република България промени в Наредбата, както и в изпълнение на произтичащите от нея задължения и приетите със заповед рег. № 312з-2162/28.08.2020 г. собствени стандарти за административно обслужване, приложени към Хартата на клиента на МВР, утвърдена със заповед на Министъра на вътрешните работи № 8121з-760/23.07.2020 г., в ОДМВР – Пазарджик е създадена организация за представяне на информация от началниците на структурни звена, предоставящи административно обслужване съгласно разработен въпросник.

В резултата на обратната връзка от потребителите съгласно приложените от Областна дирекция на МВР – Пазарджик през 2020 година методи за измерване на удовлетвореността от административното обслужване може да се направи следния анализ:

По метода „Извършване на анкетни проучвания“

За целта на проучването беше разработена и предоставена за попълване на потребители на административни услуги в сектори „Пътна полиция“, БДС, група „Миграция“ и Районните управления при ОДМВР-Пазарджик анкетна карта.

Изследването се проведе с цел получаване на обратна връзка и измерване удовлетвореността на потребителите по отношение на административното обслужване в ОДМВР - Пазарджик. Анкетната карта е анонимна, като отговори на потребителите са и използвани с цел подобряване качеството на административното обслужване в ОДМВР - Пазарджик.

Анкетната карта включваше 8 (осем) въпроса, формулирани с цел да се получи ясна и обективна оценка за качеството на административното обслужване, а именно:

1. Колко гишета посетихте за заявяване и получаване на административната услуга?
 Едно
 Две
 Повече от две
2. Според Вас отношението на служителите, които Ви обслужват е:
 Вежливо
 Формално и нелюбезно
 Друго
3. Служителите, които Ви обслужват достатъчно компетентни ли са?
 Да
 Не
 Не мога да преценя
4. По какъв начин получихте информация за предоставяните административни услуги?
 На гише, от служителите
 От информационните табла
 От интернет страницата на ОДМВР - Пазарджик
 По телефон, обявен на интернет страницата на ОДМВР - Пазарджик
5. В случай, че Ви е оказано съдействие от служителите при попълването и подаването на документите, как бихте го оценили?
 Много добро
 Добро
 Задоволително
6. Удобно ли е за Вас работното време на администрацията?
 Да
 Не
 Не мога да преценя

7. Доволен / доволна / ли сте от качеството на предоставяната административна услуга при нас?

- Да
- Не
- Не мога да преценя

8. Имате ли препоръки за подобряване на административното обслужване в ОДМВР Пазарджик? Моля опишете:

.....

.....

.....

През периода в сектор БДС са попълнени 77 броя анкетни карти, в сектор „Пътна полиция“ – 4 броя, в група Миграция – 20 броя, РУ Пазарджик- 15 броя, РУ Септември -10 броя, РУ Панагюрище – 36 броя, РУ Велинград- 6 броя, РУ Пещера-45 броя.

Анкетирането се проведе анонимно и се предлагаше на всеки потребител на административни услуги в посочените звена. Общ брой на попълнените анкетни карти е 213 броя.

В резултат от проведеното проучване по метода „Извършване на анкетни проучвания“, 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 и компетентността на служителите при предоставяне на съответната услуга, работното време на администрацията е удобно и са доволни от качеството на административното обслужване. В по-голямата част от анкетните карти (АК) няма препоръки за подобряване на административното обслужване в звената за административно обслужване при ОДМВР - Пазарджик. В 4 (четири) от АК гражданите са изразили своето задоволство от нивото на реда и организацията и вежливото отношение на служителите, които са ги обслужили на гишетата за административно обслужване.

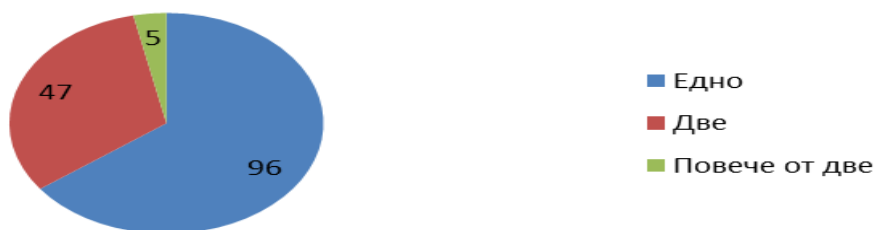
Направени са препоръки в две от картите, попълнени от потребители в сектор „Пътна полиция“ – в едната, че „прекалено много почивки имат, почти всички си излизат в почивка или говорят по личен телефон, когато си искат“, а в другата – „служителката на гише № 2 да бъде вежлива“.

Предприети са действия за подобряване процеса по административно обслужване, като на служителките периодично се обръща внимание за стриктно спазване на изискването за вежливо отношение и търпеливо обясняване на гражданите при поискване на информация от тях, свързани с административното обслужване.

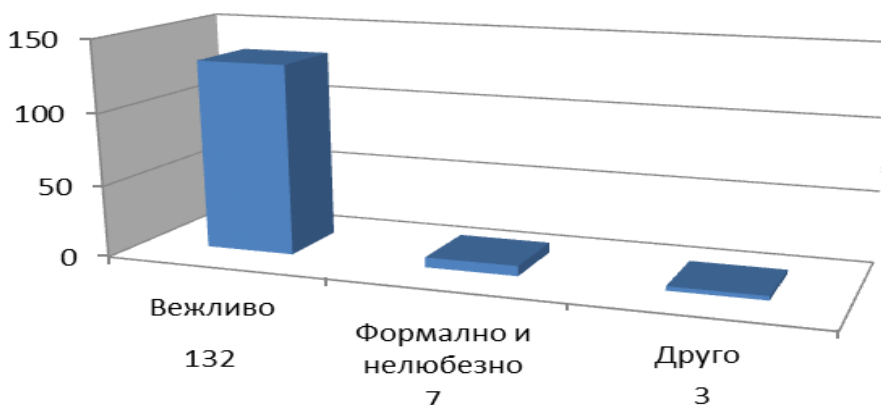
В резултат на обратната връзка от потребителите през 2021 година ще бъдат предприети действия за провеждане на обучение на служителите от центровете за административно обслужване по отношение прилагане на стандартите за качество на административното обслужване, както и завишаване контрола от страна на реките ръководители.

Графично представяне на данните:

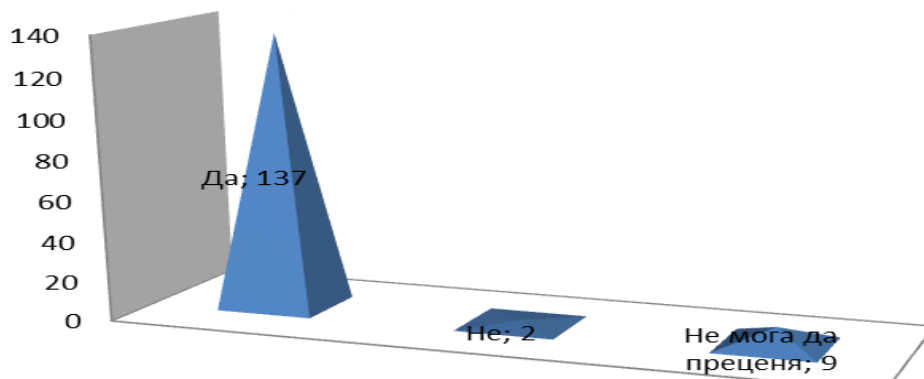
Колко гишета посетихте за заявяване и получване на административната услуга?



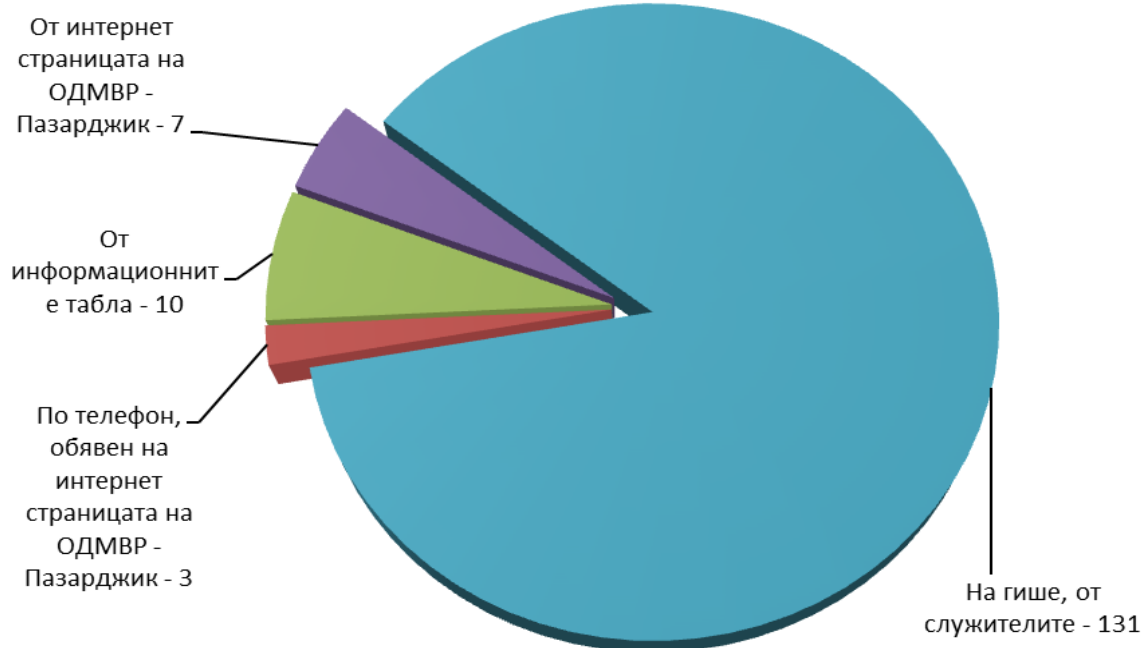
Според Вас отношението на служителите, които Ви обслужват е:



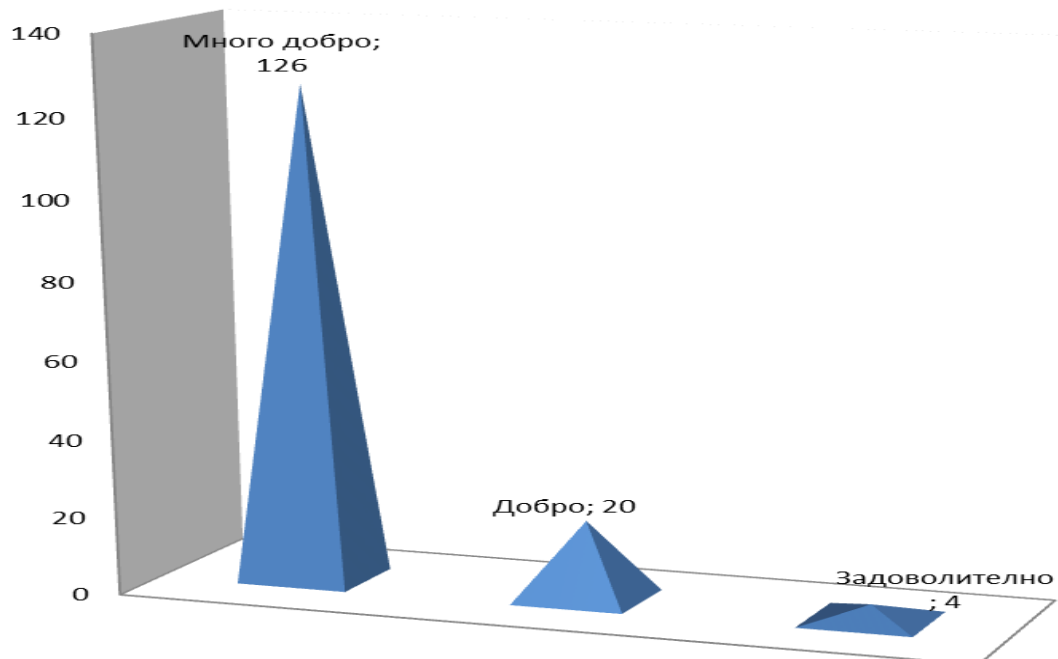
Служителите, които Ви обслужват достатъчно компетентни ли са?



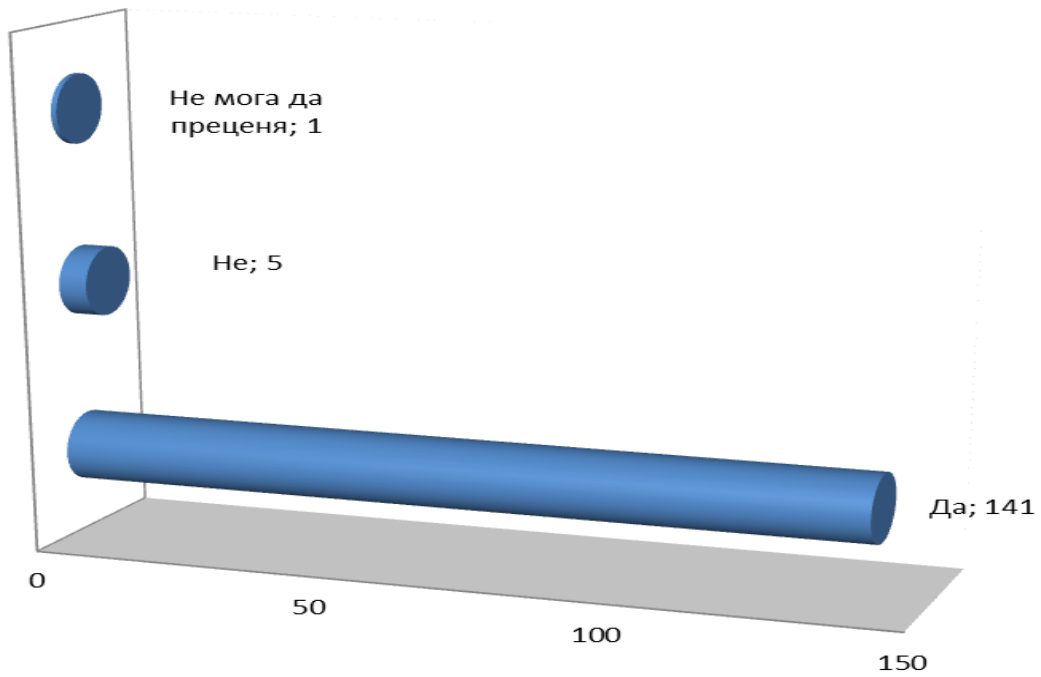
По какъв начин получихте информация за предоставяните административни услуги?



В случай, че Ви е оказано съдействие от служители при попълването и подаването на документи, как бихте го оценили?



Удобно ли е за Вас работното време на администрацията?



Доволен / доволна / ли сте от качеството на предоставяната административна услуга при нас?



По метода „Провеждане на консултации със служителите“

Служителите от централите за административно обслужване са запознати с възможността да докладват на прекия ръководител наблюденията си за административното обслужване и за получаване на обратна връзка, свързана с:

- Констатирани проблеми, свързани с административното обслужване;
- Коментари;
- Придобити преки впечатления от степента на удовлетвореност на потребителя;
- Споделяне на проблеми и напрежения, произтичащи от комуникацията с потребителите;

Изготвени са протоколи от проведените консултации.

Служители от структурните звена, ангажирани с административно обслужване заявяват, че потребителите желаят да бъдат обслужвани качествено и бързо, за да не чакат, а за това е необходимо по-голям брой служители.

В хода на проведеното проучване служителите са споделили проблеми, с които ежедневно се сблъскват, а именно „липса на информираност и познаване на реда и начина за реализиране на заявена конкретна услуга от страна на гражданите въпреки поставените общодостъпни места и налични информационни материали. Служителите срещат затруднения при комуникация с потребители с нисък социален статус и недостатъчна грамотност в определени случаи. Служителите на гише се сблъскват с негативни реакции при предоставяне на информация за наличие на административни задължения под формата на глоби за старо време в големи размери и незаплатени.

По метода „Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали“

През 2020 г. в ОДМВР Пазарджик по направление „Български документи за самоличност“ са постъпили 3 (три) броя сигнали на електронната поща на ОДМВР - Пазарджик.

- Първият от тях се отнася до забавяне в административното обслужване в РУ - Велинград поради технически проблем (невъзможност за връзка между НАИФ НРБЛД и АИС ИД-НШИС).

Предприети мерки: След проверка и анализ на сигнала и с цел недопускане спиране на работата по прием на заявления и връчване на готови документи, служителите отново бяха запознати с указания рег.№ Б-4065/13.05.2011г. на Дирекция БДС за действия при такава ситуация;

- Вторият сигнал се отнася за проблем при плащане на такси за издаване на документи за самоличност по интернет. След проверка и анализ се направиха изводи, които спомогнаха и доведоха до уеднаквяване на реда в сектор „Български документи за самоличност“ при ОДМВР Пазарджик с този в звената БДС в Районни управления по отношение плащане по интернет.

Предприети мерки: Всички служители са запознати с указания рег.№I-38585/13.12.2010г. на МВР. Изготвени са протоколи за запознаване с рег.№312р-18766/30.09.2020г., рег.№315р-15112/28.09.2020г., рег.№312р-18907/02.10.2020г. и рег.№312р-19354/07.10.2020г.

- Третият сигнал се отнася до това, че гражданка, намираща се в чужбина не е предоставила за връщане предишна ЛК при получаване на новата от упълномощено лице и недоразумение за нейния номер. След проведени няколко разговора с началник сектор БДС,

проблемът е разрешен, а от гражданката е постъпила писмена благодарност за своевременните и компетентни действия от страна на началник сектор БДС.

- В процеса на работата граждани, доволни от административното обслужване в сектор „Български документи за самоличност“ многократно са изказвали устно похвалите си за вежливото и компетентно обслужване от служителите на СБДС.

През 2020 г. в сектор „Пътна полиция“ по линия на административното обслужване са постъпили две жалби срещу служители на гише, едната е за допуснатата техническа грешка, а другата е срещу служители, извършили проверка на гражданин на пътя. Резултатът от проверките по жалбите е, че са неоснователни. На служителите е обърнато внимание да проявяват любезност към гражданите и стриктно да спазват Хартата на клиента, с цел недопускане в бъдеще подобни случаи.

В сектор „Пътна полиция“ похвалите и благодарствените писма са свързани с добро административно обслужване по отношение добра организация на колоездачната обиколка на Република България на територията на ОДМВР – Пазарджик и за действията на служителите при изпълнение на служебните им задължения по КПД и на АМ „Тракия“.

През 2020 г. в ОДМВР – Пазарджик са постъпили общо 28 броя благодарствени писма. В сравнение с 2019 г., броят на благодарствените писма е увеличен с 15 (за 2019 г. – 13 бр. благодарствени писма).

По метода „Анализ на медийни публикации“

През 2020 г. активно бяха използвани повечето комуникационни канали за контакт с медиите, с цел подобряване на административното обслужване на гражданите. Естествено е, че повечето от тях бяха свързани с наложените ограничения, мерки или промяна на мерките свързани с действията на изпълнителната и законодателна власт по ограничаване на разпространението на COVID-19. Всяка една промяна касаеща допълнителни изисквания, удължаване на срокове или налагането на ограничения беше съобщавана своевременно чрез медиите на гражданите. Понякога това касае изключително бърза и адекватна реакция, поради наличието на динамика в обстановката на територията на областта. През периода на 2020 година са създадени и изпратени към средствата за масова информация общо 17 прессъобщения, които са конкретно насочени към дейностите по административното обслужване на гражданите от структурите на ОДМВР-Пазарджик в целия регион. Най-много от тях са за промяна в сроковете на валидност на българските лични документи, промяна в графика и изискванията за безопасност при подаване на заявления за издаване на лични документи или регистрация на МПС, наличието на възможност за изнесен прием на заявления за издаване на лични документи. Тъй като в края на месец септември на територията на две общини се проведеха и частични местни избори се наложи активно предоставяне на информация за работата на звената „БДС“ в целия регион.

Медиен мониторинг на административното обслужване:

Медия	Заглавие и дата на публикацията	Медийна оценка	Предложения
Focus-radio.net	02.01.2020г. ОДМВР-Пазарджик: През 2020г. изтича валидността на 34 982 ЛК, 14 831 паспорта и 17 904 шофьорски книжки.	Разяснителна	

Zname.bg	24.01.2020г. Изтичат много паспорти и лични карти, може да ги подмените предсрочно	Разяснителна	
videlinabg.com	28.01.02.2020г. Изнесено бюро за прием на заявления за издаване на лични документи вече има в Сърница.	Положителна	
Telemedia.bg	28.01.2020г. Всеки петък в Сърница ще се приемат заявления за подмяна на лични документи	Положителна	
Pzdnesc.com	28.01.2020г. Полицията отвори изнесено гише за лични документи в сградата на Община Сърница.	Положителна	
Telemedia.bg	31.01.2020г. В Ракитово изнесени бюра за издаване на лични документи.	Положителна	
Telemedia.bg	09.02.2020г. И в Стрелча изнесени бюра за прием на заявления за лични документи.	Положителна	
mvr.bg	12.02.2020г. Изнесена приемна в Сърница на служители от звено БДС при РУ Велинград.	Положителна	
mvr.bg	21.02.2020г. Мобилен екип на сектор БДС прие заявленията на служители на данъчната администрация в областния град.	Положителна	
Telemedia.bg	06.08.2020г. Удължен е срокът на изтичащите книжки и лични карти.	Разяснителна	
m.fokus-news.net	06.08.2020г. ОДМВР-Пазарджик: Удължава се срокът за подмяна на лични документи с 6 месеца	Разяснителна	
Pa1.bg	13.08.2020г. Ефект от противоепидемичните мерки: големи опашки пред всички институции в Пазарджик		
Zname.info	23.09.2020г. ОДМВР-Пазарджик с мерки за частичните избори в Септември, Стрелча и Аканджиево.	Положителна	
mvr.bg	23.09.2020г. Предстои провеждането на частични избори за кметове в Септември, Стрелча и Аканджиево.	Разяснителна	
mvr.bg	17.11.2020г. С решение на парламента срокът на българските лични документи се удължава.	Разяснителна	

От извършения анализ на медийните публикации се установи следното:

- В началото на 2020г. публикациите са насочени към гражданите, чиито ЛК изтичат през 2020г. с разяснение, че могат да се подменят преди изтичане срока на валидност с цел избягване струпване на хора пред паспортните служби;
- След създаване на организация от страна на ОДМВР Пазарджик за организиран прием на заявления за издаване на документи за самоличност в населени места и фирми, публикациите са насочени към отразяване на създадената организация;
- Голяма част от публикациите са насочени към разясняване на приетите изменения в законодателството относно удължаване срока на валидност на ЛК и СУМПС.

По метода „Таен клиент“

Общата оценка на нивото на обслужване, според наблюдателите отразена в изготвените от тях доклади е отлична.

При проверка на информацията публикувана на интернет страницата на ОДМВР – Пазарджик в направление „Български документи за самоличност“ и „Пътна полиция“ е установено, че е осигурена бърза и лесна достъпност на гражданите до центровете за административно обслужване чрез обявените телефони за връзка и посоченото работно време. Публикуваната информация е ясна и общоразбираема за потребителите на предлаганите административни услуги. Налична е информация за всички видове извършване услуги от двата сектора, сроковете за тяхното изпълнение, включително и за бърза услуга, местата за подаване, както и за таксите, начините за плащането им и банковата сметка. Подробно е изнесена информация за необходимите документи, които се представят при подаване на заявление за издаване на ЛК и/или паспорт и на СУМПС.

Във връзка с наблюдение на организацията на административното обслужване по телефон на 23.12.2020 г. от наблюдателите са проведени разговори със системни оператори от сектор „Български документи за самоличност“ и сектор „Пътна полиция“ (034 434359, 034 434355 и 034 434957). Установено е, че служителите се идентифицират със собствено и фамилно име и съобщават звеното, към което принадлежат. На зададените въпроси относно срока на валидност на личните карти и паспортите и изпълнението на бърза услуга по издаването им, както и на въпрос относно първоначалното издаване на свидетелство за управление на моторно превозно средство с бърза услуга, служителите са предоставили изчерпателен отговор, спазвайки нормативните документи за административното обслужване и етичните правила за поведение на служителите в МВР при обслужване на гражданите, отговорили са отзивчиво и любезно.

Наблюдателите нямат препоръки.

През 2021 година 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.

ДИРЕКТОР: /п/

СТАРШИ КОМИСАР

Ивайло Тишев

Изготвил:
Началник на отдел „Административен“
Марияна Шопова...../п/.....
11.02.2021 г.

Отп. в 1 екз.
Екз. № 1 – деловодство

Изпратено до адресата по АИСД

