

МИНИСТЕРСТВО НА ВЪТРЕШНИТЕ РАБОТИ
РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ „ПОЖАРНА БЕЗОПАСНОСТ И ЗАЩИТА НА
НАСЕЛЕНИЕТО” - СОФИЯ

Рег. № 1207р-391/10.01.2020 г.



УТВЪРЖДАВАМ: /п/
ДИРЕКТОР НА РДПБЗН - СОФИЯ
КОМИСАР ГЕОРГИ ИВАНОВ

10.01.2020 г.

ГОДИШЕН ДОКЛАД

за резултатите от проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от Регионална дирекция „Пожарна безопасност и защита на населението“ - София и Районните служби „Пожарна безопасност и защита на населението“ към дирекцията през 2019 г.

Във връзка с Наредбата за административното обслужване, организациите предоставящи административни услуги са длъжни да осигурят различни начини за осъществяване на обратна връзка с потребителите.

Основните цели при измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги са:

- Подобряване достъпа до административните услуги и повишаване качеството им;
- Улесняване гражданите и юридическите лица при получаването на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентираният срок;
- Предоставяне на заинтересованите лица професионална консултация за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга;
- Надеждна обратна връзка от клиента и извличане на поука от направените коментари;
- Повишаване качеството на крайния продукт при различните административни услуги;
- Извършване, измерване и публикуване оценките за удовлетвореност на клиентите.

Средствата за обратна връзка се използват и за проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги. Съгласно чл. 24, ал.5 от Наредбата за административното обслужване проучването и измерването на удовлетвореността се извършва периодично, но не по-малко от веднъж годишно.

Проучването е насочено към всички потребители на услуги в РДПБЗН - София и е на доброволен принцип за участие.

РДПБЗН - София използва различни средства за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, като:

1. Пощенска кутия за предложения и сигнали - през 2019 г. не са постъпили сигнали за корупция за служителите в администрацията;

2. Анкетна карта, до която потребителите на административни услуги имат свободен достъп в зоната за административно обслужване на РДПБЗН - София - служебно помещение в сградата на ул. Гео Милев № 71, входното фоайе или служебни помещения на РСПБЗН към РДПБЗН - София в сгради намиращи се на ул. Свобода №11 - РСПБЗН – Ботевград; ул. „Македония” № 22 - РСПБЗН – Самоков; ул. "Черноризец Храбър" № 1 - РСПБЗН – Елин Пелин; Индустриална зона "АУРУБИС БЪЛГАРИЯ" и бул. "Цар Освободител" № 49 - РСПБЗН – Пирдоп; бул. "Искър" № 29 - РСПБЗН – Своге; ул. "Цариградско шосе" № 52А - РСПБЗН – Костенец; ул. „Капитан Ротмистър Атанас Бендерев" № 29 - РСПБЗН – Сливница; ул. „Славянска" № 23а - РСПБЗН – Костинброд ул. "Св. Софроний Врачански" № 56 - РСПБЗН – Ихтиман; ул. "Стара река" № 7 - РСПБЗН – Правец; ул. „Георги Бенковски № 26 - РСПБЗН – Копривщица; ул. "Софийско шосе" № 7 - РСПБЗН – Годеч; к.к. Боровец, ПК 2010 - РСПБЗН – Боровец; бул. "Руски" № 101 - РСПБЗН – Етрополе

Потребителите на административни услуги имат свободен достъп до анкетната карта и на интернет страницата на дирекцията.

3. Сигнали, жалби, предложения и мнения, подадени по поща, факс, електронна поща или лично – през периода не са постъпвали такива, касаещи качеството на административното обслужване.

Главната цел на проучването и измерването на удовлетвореността е повишаване качеството на административното обслужване извършвано от РДПБЗН - София и РСПБЗН към РДПБЗН - София.

През периода на 2019 г. потребителите на административни услуги са осъществили обратна връзка относно административното обслужване единствено чрез анкетна карта. Изготвената анкетна карта предоставя възможност за оценка на административното обслужване по пет степенна скала и изразяване на мнения, предложения или забележки. Картата е напълно анонимна и не дава възможност за идентифициране на подателя, освен ако той сам не се е легитимирал.

Установи се, че през 2019 г. в РДПБЗН - София са постъпили 4 броя анкетни карти, като потребителите са поставили отлична оценка за удовлетвореността от административното обслужване. В РСПБЗН към РДПБЗН - СОФИЯ са постъпили общо 52 броя анкетни карти, като потребителите са поставили отлична оценка за удовлетвореността от административното обслужване в 36 от случаите и оценка добър в 16 от случаите.

От изразените мнения на потребителите на административни услуги може да се направи заключение, че създадената в РДПБЗН - София и РСПБЗН към РДПБЗН - София организация е на добро ниво. В анкетните карти не са посочени конкретни препоръки за подобряване на дейността.

От изложеното до тук може да се направят следните изводи:

1. Прави впечатление факта, че малка част от потребителите на административни услуги проявяват активност и са пожелали да изразят оценка относно административното обслужване, въпреки улесненият достъп до средствата за обратна връзка.

2. Няма активност на потребителите на административни услуги в електронните средства за обратна връзка.

3. И през 2019 г. продължава тенденцията потребителите да предпочитат прекия контакт за достъп до услугите, въпреки напредването на технологиите.

4. Няма постъпили сигнали за предлагане на финансови или материални облаги на служители във връзка с административното обслужване.

През 2020 г. РДПБЗН - София и РСПБЗН към РДПБЗН - София ще продължат да търсят активно мнението на потребителите на административни услуги в т.ч. чрез открит диалог, да обсъжда техните предложения и съобразява с тях, с цел подобряване нивото на обслужване и повишаване удовлетвореността им. Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността, ще се уведомяват за предприетите действия и за резултатите от тях.

ПРЕДЛАГА:

Катерина Годорова /п/

началник на сектор „Административен“