


МИНИСТЕРСТВО НА ВЪТРЕШНИТЕ РАБОТИ
ГЛАВНА ДИРЕКЦИЯ "ПОЖАРНА БЕЗОПАСНОСТ И ЗАЩИТА НА НАСЕЛЕНИЕТО" - МВР
РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ "ПОЖАРНА БЕЗОПАСНОСТ И ЗАЩИТА НА НАСЕЛЕНИЕТО" –
СТАРА ЗАГОРА

Рег. №1239р-83/07.01.2020 г., екз. № единствен




УТВЪРЖДАВАМ:
ДИРЕКТОР РДПБЗН-СТАРА ЗАГОРА
КОМИСАР СТОЯН КОЛЕВ

ГОДИШЕН ДОКЛАД

ОТНОСНО: РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ ПРОУЧВАНЕ И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА
ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ
РДПБЗН-СТАРА ЗАГОРА ПРЕЗ 2019 Г.

Проучването на удовлетвореността на граждани и юридически лица се провежда в изпълнение изискванията на чл. 24, ал. 5 от Наредбата за административното обслужване, ЦЕЛ 6 на МВР: Подобряване на административното обслужване за бизнеса и гражданите и Вътрешни правила за организация на административното обслужване, утвърдени със заповед на директор РДПБЗН Стара Загора с рег.№1239з-189/18.04.2019г.

Основна цел

Измерването и анализирането на удовлетвореността на физически и юридическите лица, потребители на административни услуги имат за цел:

- Да се подобри достъпа до предлаганите административни услуги и да се повиши качеството им;
- Да се улеснят гражданите и юридическите при получаване на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентираните срокове;
- Да се усъвършенстват механизмите за обратна връзка с потребителите

Резултати от проведеното проучване

През периода 01.01.2019 г.-31.12.2019 г. ползвателите на административни услуги са дали оценка за работата на РДПБЗН Стара Загора само чрез попълване на анкетна карта за обратна връзка в звеното за административно обслужване на РДПБЗН Стара Загора и на териториалните

служби. Всеки от въпросите от анкетните карти изпълнява конкретна задача, която анализира и обобщава, дава възможност за точно изпълнение на по-общите цели и задачи на проучването:

- Установяване нивото на удовлетвореност на потребителите от отношение/разяснение, което показват служителите на деловодните звена при служебен контакт;
- Получаване информация по отношение на качеството на изпълнение на услугата;
- Получаване информация по отношение спазване на законоустановените срокове на извършване на заявените услуги;
- Допълнителна информация, която трябва да предоставя РДПБЗН Стара Загора, за да удовлетвори потребителските очаквания или да реши проблеми

Останалите предложени канали- пощенски кутии за мнения, предложения и сигнали, електронна форма на анкетна карта, интернет форма за подаване на сигнали, електронни пощи по служби при РДПБЗН Стара Загора не са ползвани от потребителите за изразяване на мнение относно административното обслужване.

Резултати от анализа на анкетната карта

Мнение по поставените въпроси, чрез попълване на анкетни карти за организацията на административното обслужване в РДПБЗН Стара Загора изразиха общо 37 бр. ползватели. Анкетната карта съдържа 4 бр. въпроси с ясни и регламентирани отговори, като се дава възможност на потребителите на административни услуги да споделят впечатления, наблюдения и предложения. Попълнените анкетни карти са анонимни. От тях 34 бр. са оценени като „отлично „ и 3 бр. са оценени като „добре „. В по-голяма степен ползвателите са удовлетворени от административното обслужване в РДПБЗН Стара Загора, като са изразили писмено наблюденията си в свободен текст за впечатления и предложения.

Изводи от направения анализ

- Работата на служителите е оценена като компетентна и качествена, с добро отношение към потребителя;
- Най-често за източник на информация се ползва интернет страницата на МВР и личен разговор със служителите на администрацията;

През 2020 г. РДПБЗН Стара Загора предвижда да продължи открития диалог с гражданите и юридическите лица, ползватели на административни услуги, както и да актуализира интернет страницата с актуална, ясна и изчерпателна информация за видовете административни услуги.


Докладът е изготвен на 07.01.2020 г. въз основа на доброволно попълнени от физически и юридически лица анкетни карти.

Изготвил:

Старши експерт "ИАД и АО"

Недка Христова

07.01.2020 г.



Съгласувал:

Началник сектор "Административен"

Деян Трифонов

07.01.2020 г.

