

МИНИСТЕРСТВО НА ВЪТРЕШНИТЕ РАБОТИ
ГЛАВНА ДИРЕКЦИЯ „ПОЖАРНА БЕЗОПАСНОСТ И ЗАЩИТА НА НАСЕЛЕНИЕТО”
РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ „ПОЖАРНА БЕЗОПАСНОСТ И ЗАЩИТА НА НАСЕЛЕНИЕТО“ - ВАРНА

Рег. № 833р-223, Екз. № единствен

09.01.2020 г.



УТВЪРЖДАВАМ: /п/

ДИРЕКТОР НА
РДПБЗН – ВАРНА
КОМИСАР

Тихомир Тотев

09.01.2020 г.

ГОДИШЕН ДОКЛАД

за резултатите от проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от РДПБЗН - Варна през 2019 г.

Във връзка с Наредбата за административно обслужване ((приета с ПМС № 246/13.09.2006 г., обн. ДВ. бр.78/26.09.2006 г., посл. изм. и доп. ДВ. бр. 56/16.07.2019 г.) и Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в РДПБЗН - Варна, утвърдени със Заповед № 833з-206/23.05.2019 г., се изисква извършване на проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от РДПБЗН – Варна и районните служби към нея. С това се цели да се:

- установи тяхната оценка за качеството на административното обслужване и на ефективността на начините за предоставяне на информация за административните услуги,
- съберат конкретни предложения на потребителите в тази връзка,
- направи анализ на резултатите и предложенията с цел повишаване на удовлетвореността;
- направят изводи и формулират препоръки за подобряване качеството на обслужването.

Проучването е насочено към всички потребители на административни услуги в РДПБЗН – Варна и РСПБЗН към нея., и е на доброволен принцип на участие.

В дирекцията и районните служби към нея са осигурени следните начини за осъществяване на обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

1. Пощенски кутии за предложения и сигнали.
2. Анкетна карта, до която потребителите на административни услуги имат свободен достъп в зоните за административно обслужване в РДПБЗН – Варна и РСПБЗН, както и в

подрубрика „Административни услуги” на РДПБЗН - Варна на интернет страницата на ОДМВР – Варна.

3. Сигнали, жалби, предложения и мнения, подадени по поща, факс, електронна поща или лично.

През 2019 г. не са постъпвали сигнали, жалби, предложения и мнения, касаещи качеството на административното обслужване, в пощенските кутии, на електронните пощи по факс, поща или лично.

През периода 01.01.2019 г.-31.12.2019 г. потребителите на административни услуги са осъществили обратна връзка единствено чрез анкетната карта. Тя предоставя възможност за оценка на административното обслужване по четиристепенна скала и изразяване на мнения, предложения или забележки. Напълно анонимна е и не дава възможност за идентифициране на подателя, освен ако той сам не е не се е легитимирал.

В тази връзка за изпълнение на изискванията на чл. 24 от Наредбата за административното обслужване (приета с ПМС № 246/13.09.2006 г., обн. ДВ. бр.78/26.09.2006 г., посл. изм. и доп. ДВ. бр. 56/16.07.2019 г.) и чл. 17 от Правилата за административно обслужване в РДПБЗН - Варна, утвърдени със Заповед № 833з-206/23.05.2019 г., комисия в състав:

1. Павлин Пелов – началник на сектор „Административен“
2. Димитричка Илиева – старши експерт (ИАДАО) в сектор „Административен“
3. Диана Тотева – системен оператор (ИАДАО) в сектор „Административен“, установи попълнени обща 6 броя анкетни карти в РДПБЗН – Варна, РСПБЗН – Девня – 10, в РСПБЗН – Провадия – 3, РСПБЗН – Долни чифлик – 9, РСПБЗН – Вълчи дол – 3 и РСПБЗН – Дългопол – 6. В Първа и Втора РСПБЗН – Варна няма попълнени анкетни карти. Такива няма и в Трета РСПБЗН - Варна, тъй като се намира на Летище Варна и достъпът на външни лица е забранен. Административното обслужване на гражданите и юридическите лица се извършва в РДПБЗН – Варна.

Оценките за качеството на административното обслужване в попълнените анкетни карти са представени в следната таблица:

Структура	Лошо	Задоволително	Добре	Отлично
РДПБЗН - Варна	0	0	0	6
Първа РСПБЗН - Варна	0	0	0	0
Втора РСПБЗН - Варна	0	0	0	0
Трета РСПБЗН - Варна	0	0	0	0
РСПБЗН - Девня	0	0	1	9
РСПБЗН - Провадия	0	0	3	0
РСПБЗН – Долни чифлик	0	0	0	9
РСПБЗН – Вълчи дол	0	0	1	2
РСПБЗН – Дългопол	0	0	0	3

Общият брой на попълнените анкетни карти е 34 за цялата дирекция. След проверка на попълнената информацията се констатира, че в 29 от тях потребителите са поставили отлична оценка за удовлетвореността от административното обслужване. В 8 случая е изразена благодарност към служителите.

В пет анкетни карти е поставена добра оценка, като в четири от тях е изразено мнение, че са доволни „от експедитивното и точно обслужване“, „бързо и коректно обслужване“, „служителите са любезни“. В една от попълнените анкетни карти е направена препоръка за „удобна и приветлива приемна“ в РСПБЗН – Девня. След разглеждането ѝ беше преценено, че РДПБЗН – Варна не може да предприеме действия по нея, тъй като сградата, в която се намира районната служба, не е собственост на МВР. На РСПБЗН – Девня са предоставени от Община Девня определен брой помещения.

От изразените мнения на потребителите на административни услуги може да се направи заключение, че създадената в РДПБЗН - Варна 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. Потребителите на административни услуги не проявяват активност да дават оценка на обслужването, ако изрично не са помолени за това, въпреки улесненият достъп до средствата за обратна връзка.

2. Не се констатира активност на потребителите на административни услуги в електронните средства за обратна връзка.

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

През 2020 г. РДПБЗН - Варна ще продължи да търси активно мнението на потребителите на административни услуги, да обсъжда техните предложения и съобразява с тях, с цел подобряване нивото на обслужване и повишаване удовлетвореността им.

КОМИСИЯ:

Павлин Пелов/п/.....

Димитричка Илиева/п/.....

Диана Готева/п/.....