

МИНИСТЕРСТВО НА ВЪТРЕШНИТЕ РАБОТИ
ГД "ПОЖАРНА БЕЗОПАСНОСТ И ЗАЩИТА НА НАСЕЛЕНИЕТО" - МВР
РД "ПОЖАРНА БЕЗОПАСНОСТ И ЗАЩИТА НА НАСЕЛЕНИЕТО" – РАЗГРАД

Рег. № 1078р-429, екз. № единствен
04.02.2025 г.



ГОДИШЕН ДОКЛАД

за оценка на удовлетвореността на потребителите на услуги, предоставяни от РДПБЗН-Разград през 2024г.

I. Увод

Настоящият доклад се изготвя в изпълнение на чл.24, ал.8 от Наредбата за административно обслужване.

Докладът включва информация за процесите по организация, изпълнение и отчитане на дейностите, свързани с получаване на обратна връзка и измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от РДПБЗН-Разград.

През 2024 г. предоставянето на административни услуги в Регионална дирекция „Пожарна безопасност и защита на населението“ - Разград се осъществяваше при стриктно спазване на разпоредбите на Наредбата за административно обслужване (Наредбата) (Приета с ПМС № 246/13.09.2006 г., поел. изм. и доп. с ПМС 14/29.01.2022 г.); Административно-процесуалния кодекс; Вътрешните правила за организацията на административното обслужване на граждани и юридически лица в МВР и стандарти за качество, заложи в харта на клиента на МВР (утвърдени със заповед № 81213-760/23.07.2022г. на министъра на вътрешните работи), вътрешните правила за организацията на административното обслужване в РДПБЗН-Разград, утвърдени със заповед №1078р-406/18.10.2024 г. на директора на РДПБЗН-Разград и приложение на РДПБЗН-Разград към Харта на клиента, съобразно спецификата на дейността и обслужваната територия.

По утвърден график на РДПБЗН-Разград са извършени проверки за изпълнение на изискванията за административно обслужване в РСПБЗН. Проверени са всички районни служби, за което са изготвени справки. Констатиран са несъществени пропуски. След дадени писмени указания за начина и срока за предприемане на действия те са отстранени.

Във всички центрове за административно обслужване на РДПБЗН-Разград и териториалните й структури се прилагат и спазват стандартите за качество на административното обслужване и обратната връзка с гражданите. Изпълнени са изискванията за осигуряване на достъп до всички необходими информационни материали. На гражданите е предоставена пълна информация за видовете административни услуги, начина на осигуряването им, бланки на документи, правила за административно обслужване и

допълнителна информация, съгласно Наредбата.

Предвид спецификата на дейност, Регионална дирекция „Пожарна безопасност и защита на населението“-Разград (РДПБЗН-Разград) предоставя осем вида административни услуги за гражданите и бизнеса.

Създадена е организация за предоставяне на информация за услугите, които се предлагат, чрез интернет на страницата на РДПБЗН-Разград, в сайта на МВР, по телефон и на място. Създадени са условия за осигуряване превод на български жестов език (БЖЕ), при извършване на административно обслужване на глухи и сляпо-глухи лица, в изпълнение на изискванията чл. 24 и §7 от преходните и заключителни разпоредби на закона за българския жестов език и чл. 8а от Наредбата за административно обслужване, чрез възможност за тристранна онлайн връзка между глухото или сляпо-глухото лице, служителя в ЦАО и лицензиран преводач на БЖЕ.

В ЦАО на РДПБЗН-Разград, където преимуществено се заявяват и предоставят административни услуги е осигурена възможността това да се извършва през целия работен ден, без прекъсване. В този център е предоставена възможност и за безкасово заплащане на таксите за административни услуги, чрез ПОС терминал, като това е оповестено чрез указателни табели. Броят на заплатените услуги за 2024г. чрез терминала е 63 от общо предоставени 165 бр .

От 2021 г. чрез портала за електронни административни услуги (ПЕАУ) е осигурена възможността по електронен път на страница с адрес: <http://e-uslugi.mvr.bg>, да се заявява услугата „ Издаване на удостоверителни документи за възникнали произшествия и други и за предоставяне на информация за извършвана дейност” .

Обратната връзка с потребителите се осъществява, като се събира информация за удовлетвореността от предоставяните административни услуги чрез прилагане и използване на следните задължителни методи:

- извършване на анкетни проучвания чрез попълване от потребителите на анкетна карта по образец на място в ЦАО;

- провеждане на консултации със служителите;
- извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
- анализ на постъпилите сигнали, предложения, жалби и похвали;
- анализ на медийни публикации.

II. Измерване удовлетвореността на потребителите. Методи за обратна връзка.

-Анкетните проучвания са най-масовия и популярен метод за измерване на удовлетвореността и получаване на адекватна оценка в процеса на обслужването. Към 31.12.2023г. в РДПБЗН-Разград са отчетени общо 39 анкетни карти:

- от РСПБЗН-Кубрат - 13 броя.,
- от РСПБЗН-Исперих -14 броя,
- от РСПБЗН-Лозница - 5 броя,
- от РДПБЗН-Разград – 4 броя.

Клиентите попълнили анкетни карти изразяват положително становище относно, качеството и сročността на предоставените им административни услуги. В анкетните карти не са констатирани отрицателни оценки, сигнали или предложения по отношение на достъпа и предоставянето на административните услуги, както и по отношение на действията на служителите, които ги осъществяват.

-През месеците юни и декември 2024г. се проведеха консултативни срещи със служителите от РДПБЗН-Разград и РСПБЗН, обслужващи Центровете за административно

обслужване, за което са изготвени протоколи рег.№1078р-1626/14.06.2024г. и рег.№1078р-3606/17.12.2024г. В същите са документирани разискваните теми дискутираха, свързани с подобряване качеството на предлаганите административни услуги и се набелязват мерки за изпълнението им.

- През изтеклата година не е извършвано наблюдение по метода „таен клиент“. Такова проучване е извършено през 2023г., за установяване качеството на административното обслужване и степента на спазване на основните стандарти, посочени във вътрешните правила за организацията на административното обслужване. Изследването е извършено в съответствие с разработената от Института по публична администрация „Методология за провеждане на наблюдението по метода „Таен клиент“. „Тайния клиент“ е поставил оценка „много добър“ на действията на служителите от РСПБЗН-Исперих, РСПБЗН-Кубрат и РДПБЗН-Разград и оценка „отличен“ на действията на служителите от РСПБЗН-Разград. Резултатите от извършеното изследване са отразени в доклад и същия е публикуван на страницата на интернет страницата на ОДМВР-Разград, в раздела „Пожарна безопасност и защита на населението“. Отразените от „тайния клиент“ слабости са отстранени през 2024г.

- Изготвен е отчет за дейността по предложенията, жалбите и сигналите в РДПБЗН-Разград рег.№1078р-190/14.01.2025г.

- През 2024г. няма медийни публикации касаещи административното обслужване в РДПБЗН-Разград.

III. Управление удовлетвореността на потребителите.

Изводи:

1. Във всички Центрове за административно обслужване на РДПБЗН-Разград на видно и достъпно място са поставени кутии за подаване на сигнали и жалби. През 2024г. в тях няма постъпили сигнали за корупция от служителите в администрацията. Не са подавани също така жалби, предложения и мнения, касаещи качеството на административното обслужване. Такива няма получени и чрез поща, факс, електронна поща или на място.

2. Служителите предоставящи административни услуги спазват всички стандарти за срочно и качествено обслужване, като проявяват необходимото уважение и компетентност спрямо клиентите.

3. Периодично се извършва наблюдение на медийни публикации за административното обслужване в местни регионални медии. Информация за допуснати слабости, некачествено обслужване или неизпълнение на заявена административна услуга за 2024 г. няма.

Предприети през годината действия и добри практики за подобряване на административното обслужване в РДПБЗН-Разград:

1. Началниците на структурни звена предоставящи административни услуги осъществяват контрол по отношение на разпоредбите в чл. 10, ал. 5 от НАО, относно непрекъсваемия режим на работа с потребителите и следят за качествено и срочно предоставяне на административните услуги.

2. Поддържат се условията за осигуряване превод на български жестов език (БЖЕ), при извършване на административно обслужване на глухи и сляпо-глухи лица, в изпълнение на изискванията чл. 24 и §7 от преходните и заключителни разпоредби на закона за българския жестов език и чл. 8а от Наредбата за административно обслужване, чрез възможност за тристранна онлайн връзка между глухото или сляпо-глухото лице, служителя в ЦАО и лицензиран преводач на БЖЕ.

3. Със заповед рег.№1078з-406/18.10.2024г. са утвърдени актуални вътрешни правила

за организация на административното обслужване в РДПБЗН-Разград. Същите са публикувани в раздела РДПБЗН-Разград на интернет на страницата на ОДМВР-Разград, в сайта на МВР.

4. Извършен е ремонт на общи части и тоалетни в РСПБЗН-Исперих с оглед подобряване на средата и битовите условия при предоставяне на административните услуги.

Цели за изпълнение:

1. Подобряване на средата и битовите условия в ЦАО при предоставяне на административните услуги.

2. Поддържане и подобряване качеството на административното обслужване във всички структурни звена.

3. Обучение на служителите, участващи в процеса по административното обслужване на гражданите.

4. Контрол по спазване на заложените стандарти, съгласно Хартата на клиента и приложението на РДПБЗН-Разград към нея.

ДИРЕКТОР:
КОМИСАР



Емилиян Станев