

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

Рег. № 873р – 377 Екз. № ...,

05.02.2026 г.

УТВЪРЖДАВАМ:
ДИРЕКТОР РДПБЗН-ШУМЕН
КОМИСАР ИВАН ИВАНОВ
05.02.2026 г.



ГОДИШЕН ДОКЛАД

за резултатите от проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите на
административни услуги, предоставяни от РДПБЗН-Шумен през 2025 г.

Предоставянето на административни услуги на физически и юридически лица по ефективен, качествен и отзивчив начин в контекста на усъвършенстване, реформиране и трансформиране на модела за административно обслужване е приоритет в дейността на РДПБЗН-Шумен.

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

Измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги се ръководи от следните цели:

- ✓ 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 регламентираните срокове;
- ✓ 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-Шумен и е на доброволен принцип за участие.

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

В тази връзка на 19.01.2026 г. 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.61/28.07.2017 г.) и в изпълнение на чл. 28, ал. 1 и чл. 29, ал. 1 от вътрешни правила за организация на административно обслужване на гражданите и юридическите лица в МВР, утвърдени със заповед № 8121з-760/23.07.2020 година на министъра на вътрешните работи бе определена комисия.

Съгласно чл. 24 от наредбата за АО методите за обратна връзка с потребителите на АУ които са задължителни за изпълнение са:

1. Извършване на анкетни проучвания;
2. Провеждане на консултации със служителите;
3. Извършване на наблюдения по метода „Таен клиент“;
4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. Анализ на медийни публикации;
6. Сигнали, жалби, предложения и мнения, подадени по поща, факс, електронна поща или лично.

Комисията в следния състав:

1. Борислав Дончев – старши експерт ИАД и АО в сектор „Административен“ към РДПБЗН-Шумен;

2. Маринка Жечкова Троева – системен оператор ИАД и АО в сектор „Административен“ към РДПБЗН-Шумен;

3. Жени Банева – младши експерт (управление на собствеността) в сектор „Административен“ към РДПБЗН-Шумен.

разглежда всички извършени дейности, изготвени документи, постъпили материали, предложения и обобщава следната информация:

По т. 1 са изготвени анкетни карти за всяко структурно звено предоставящо АУ, до които потребителите на административни услуги имат свободен достъп в зоната за административно обслужване - фоайето на втори етаж на сградата на ул. "Охрид" № 15, както и на подходящи места в останалите РСПБЗН. Анкетната карта може да се достъпи и на интернет страницата на дирекцията;

Изготвените анкетни карти предоставят възможност за оценка на административното обслужване, за изразяване на мнения, предложения или забележки.

Предоставена е възможност всеки желаещ да попълни анкетната карта. Картата е напълно анонимна и не дава възможност за идентифициране на подателя, освен ако той сам не се е легитимирал.

АО в РДПБЗН – Шумен се извършва от служители на сектор „ПКД“ на дирекцията и от служители на 4 броя РСПБЗН.

Установи се, че през 2024 г. за посочените 5 под структурни звена са постъпили общо 27 броя попълнени анкетни карти. След проверка на попълнената информацията е видно, че потребителите са напълно удовлетворени от административното обслужване.

От изразените мнения на потребителите на административни услуги може да се направи заключение, че създадената в РДПБЗН-Шумен организация е на много добро ниво.

С писмо с рег. № 1983р-19213/19.12.2022 г. на главен комисар Александър Джартов бяхме уведомени, че със заповед на Министъра на ВР за всички структури на МВР е утвърден нов вид оеднаквена анкетна карта за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги.

За изпълнение на разпореденото считано от 01.01.2023 г. в ЦАО и помещенията за обслужване на гражданите осигурихме на хартиен носител достатъчен брой от утвърдените нови анкетни карти.

Публикувахме новата анкетна карта във формат Word на мястото на ползваната до момента на интернет страницата на ОДМВР-Шумен в рубриката „Административни услуги“ в подраздел ПБЗН.

По т. 2 Съгласно изискванията на писмо рег. № 1983р-10831 от 05.08.2020 г. на директора на ГДПБЗН – МВР по т. 4 следва да се организират периодични консултативни срещи със служителите, обслужващи ЦАО. На срещите се дискутира и обсъжда идентифицираната неформална обратна връзка дадена от потребителите – оставените впечатления относно качеството на АО.

На проведените консултации основните констатации са:

- Удовлетвореност от работното време на ЦАО;
- Наличие на табели с обявеното работно време;
- Наличие на пощенски кутии за предложения и сигнали;
- Добро впечатление от многото и добре подредени информационни табла, указателни табели, бланки и образци за попълване на всички предоставени от нас услуги, харта на клиента, тарифа № 4 и други;
- Наличие на ПОС терминално устройство в сградата в град Шумен;
- Удобства за клиентите ползващи АУ в помещенията на ЦАО;

По т. 3 През 2025 година са извършвани внезапни тематични проверки на четирите РСПБЗН.

По т. 4 В поставените на видни места четири пощенски кутии за 2025 година не са постъпили предложения и сигнали за подобряване на работата, за пропуски и корупция на служители от РДПБЗН – Шумен.

По т. 5 В област Шумен от 23.03.2020 година единствения местен вестник „Шуменска заря“ вече не се издава.

По т. 6 През периода не са постъпвали такива, касаещи качеството на административното обслужване.

Освен посочените по – горе констатации и изводи и от изложеното до тук можем да добавим и следното:

- Малка част от потребителите на административни услуги проявяват активност да дават оценка на обслужването, ако изрично не са помолени за това, въпреки улесненият достъп до средствата за обратна връзка;
- Не се забелязва активност на потребителите на административни услуги в електронните средства за обратна връзка;
- И през 2025 г. продължи тенденцията потребителите да предпочитат прекия контакт за достъп до услугите;
- Няма постъпили сигнали за предлагане на финансови или материални облаги на служители във връзка с административното обслужване.

През 2026 г. РДПБЗН-Шумен ще продължи активно да търси мнението на потребителите на административни услуги, да обсъжда техните предложения с цел подобряване на обслужване и повишаване на удовлетвореността им.

КОМИСИЯ:

Борислав Дончев

Маринка Троева

Жени Банева