

МИНИСТЕРСТВО НА ВЪТРЕШНИТЕ РАБОТИ

ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ НА МВР – ГР. ШУМЕН

ГОДИШЕН ДОКЛАД

За оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги в ОДМВР Шумен през 2023 г.

Увод:

Годишният доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите се изготвя в изпълнение на Наредбата за административно обслужване, разпоредбите на чл. 29 и във връзка с чл.30, ал.2 от Вътрешните правила за административното обслужване на граждани и юридически лица в Министерство на Вътрешните работи, утвърдени с министерска заповед рег. № 8121з-760/23.07.2020г., изменени и допълнени със заповед №8121з-635/16.05.2022 г.

В ОДМВР Шумен административното обслужване е регламентирано съгласно изискванията на Наредбата за административно обслужване и заповеди № 8121з-760/23.07.2020 г., изм. с № 8121з-1396/23.12.2020 г. , изм. и доп. със заповед № 8121з-635/15.05.2022г. на министъра на вътрешните работи. Дейностите по предоставяне на административни услуги в ОДМВР Шумен са организирани съгласно Вътрешни правила, утвърдени със заповед рег. № 372з-1746/30.06.2021 г. Във вътрешните правила са определени звената и служителите, извършващи административни услуги Утвърдено е и Приложение към Хартата на клиента, съгласно чл. 27, ал. 2. от Вътрешните правила.

Информация за предоставяните административни услуги и Приложението към харта на клиента са публикувани на Интернет страницата на ОДМВР Шумен в секция „Административни услуги“ След всяка промяна информацията се актуализира в срока по чл. 16 ал. 2 от Наредбата за Административното обслужване.

Във всички Административно- обслужващи звена са поставени табла на достъпни места с необходимата информация за административното обслужване, а именно: задължителната информация относно всяка една от предоставяните услуги от съответните звено, начините на плащане, работно време, двуезично представяне, както и указателни табели за предоставяне на възможност за жестомимичен превод.

Структурите участващи в административното обслужване на граждани и юридически лица на територията на ОДМВР Шумен са : сектор БДС, група Миграция , сектор Пътна полиция, РУ Шумен, РУ Каолиново, РУ Нови пазар и РУ Велики Преслав.

Предоставят се административни услуги в четири направления :

- Български документи за самоличност

- Пътна полиция
- Миграция
- Контрол на общо опасните средства

Административното обслужване се извършва при непрекъснат режим на работа в рамките на обявеното работно време. От 01.06.2022 г. със заповед № 372з-1357 от 13.05.2022 г. на Директора на ОДМВР Шумен беше въведено удължено работно време в центровете за административно обслужване по направление БДС и „Пътна полиция“ - от 08,00 ч. до 18,30 ч. удълженото работно време да е за периода от 01.05. до 31 октомври. Тези изменения бяха отразени в Заповед № 372з-4085/12.12.2022г. на Директора на ОДМВР Шумен както и в Приложението към Харта на клиента.

Във всяко структурно звено предоставящо административни услуги на територията на ОДМВР Шумен са осигурени и функционират ПОС-терминални устройства, които работят с карти на български и чужди банки.

Измерване на удовлетвореността на потребителите:

През 2023 г. в ОДМВР Шумен предоставянето на административните услуги е ориентирано изцяло към гарантиране на интересите на потребителите, при спазване на принципите за прозрачност, законност и достъпност насочени към подобряване на обслужването на граждани и юридически лица. Утвърдени са и различни механизми за получаване на обратна връзка, съответно и анализ на резултатите от обратната връзка. Предприемат се действия за коригиране при необходимост.

ОДМВР Шумен създава възможност за обратна връзка от потребителите чрез използване и прилагане на различни методи:

1. Извършване на анкетни проучвания
2. Извършване на проучване по метода „Таен клиент“
3. Кутии за мнения и препоръки поставени в ЗАО
4. Консултации със служителите
5. Анализ на сигнали, предложения и жалби
6. Осигуряване на приемно време за граждани и организации

Извършено наблюдение по метода „Таен клиент“

През изминалата 2023 г. методът беше приложен като допълнителен по отношение на верифицирането на резултатите от другите методи предвиден в НАО. Проучването беше проведено съобразно разработената методология на Института по публична администрация за измерване на качеството на предоставяната административна услуга.. Обхваща изпълнението на административните услуги по линия на Пътна полиция, СБДС, група Миграция и КОС при РУ Шумен. Със заповед № 372з-1242/25.04.2023 г. на Директора на ОДМВР Шумен е сформиран работен екип, бяха изготвени сценарии за всяка от проверяваните структури при стриктно

спазване на Методологията за провеждане на наблюдението по метода, а за резултата беше изготвен доклад с рег.№ 372р-13094/15.06.2023 г.

Проучването имаше за цел обективен мониторинг за качеството на предоставяните услуги в съответствие с нормативните изисквания , както и спазването на задължителните и допълнителни стандарти за качество от НАО. Действията на служителите, време за реакция, пълнота и достоверност на предоставената информацията при отправено запитване на място в ЦАО, по телефона и по електронна поща .

Обект на това проучване бяха гишетата предоставящи административни услуги в сектор БДС, група Миграция и сектор Пътна полиция и РУ Шумен.

Изводите от проведеното проучване са, че служителите от проверяваните административни звена при осъществяване на комуникацията си с граждани по телефона спазват изискванията на стандарта за идентификация. Предоставената информация по отношение на изискуеми документи, такси и начин на предоставяне на услугата е изчерпателна кратка и ясна. При необходимост се позовават на нормативната база, което от своя страна показва доброто ѝ . При работа с конфликтни клиенти действията са отработени и добре обмислени в резултат на проведените обучения през годината.

Констатирани са незначителни слабости свързани, което наложи предприемане на конкретни мерки за отстраняването им с цел повишаване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги .

Във връзка с констатираните незначителни пропуски бяха проведени допълнителни обучения на служителите свързани с чл.8а, ал.4 от НАО. През 2023 г беше проведено обучение за практическото приложение на общите стандарти за качество на административните услуги, пр.7 към чл. 20 от НАО

Извършване на анкетно проучване:

През 2023 г. са извършени две анкетни проучвания , чрез попълване на анкета на място в структурите, предлагащи административни услуги. Броя на попълнените анкетни карти е 215/ двеста и петнадесет//.

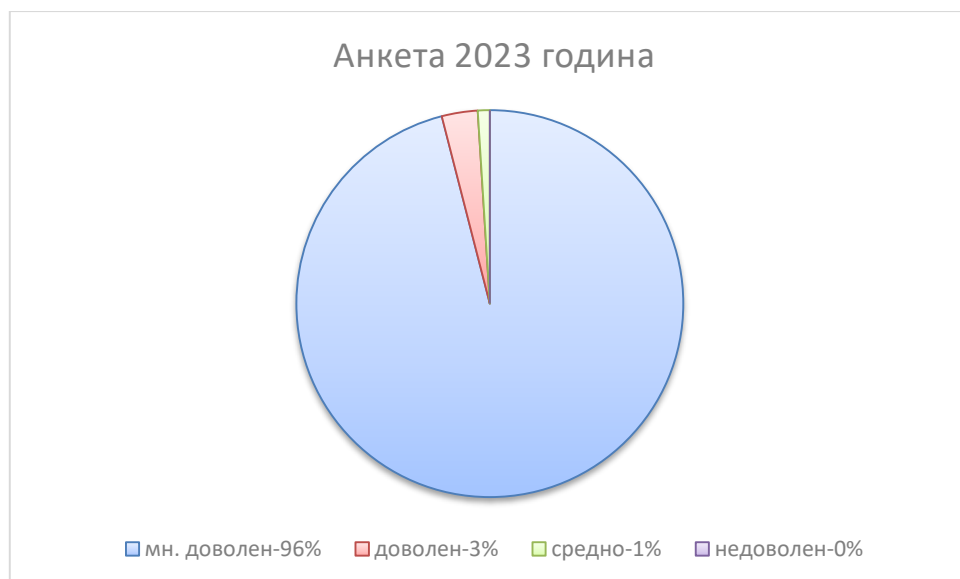
Цел- установяване на нивото на удовлетвореност на потребителите на административни услуги, предоставяни от ОДМВР- Шумен, и конкретни аспекти от цялостната организация, кореспондираща изцяло с мярка 5.4 от целите на Областна дирекция на МВР Шумен, както и във връзка с плана за превенция и противодействие на корупцията.

Анкетните проучвания са извършени през първото и второто полугодие на 2023 г. Изследването не претендира за представителност, но очертава общата картина на отношението на гражданите относно предоставените им административни услуги от ОДМВР Шумен

Анкетната карта е на хартиен носител и е поставена на видно място във всяко от звената предоставящо административни услуги, съдържа осем въпроса,

засягащи пряко цялостния процес на получаване на услуга от страна на потребителя, от първоначалния контакт със съответен служител на администрацията до момента на получаване на услугата.. В края на анкетата има полета, в които могат да бъдат вписани негативни или позитивни впечатления и коментари. Както и през минали години отново се наблюдава недостатъчна ангажираност от страна на гражданите в попълването на анкетни карти. В по-голямата си част потребителите предпочитат да споделят впечатления си от административното обслужване в личен разговор със служител.

Интерпретацията на статистическите данни показва, че през последните години удовлетвореността на гражданите от качеството на административните услуги по линия на „Български документи за самоличност“ и „Миграция“ е завишена по отношение на показатели за време за чакане на място за предоставяне на услугата и компетентност и професионални умения на служителите.



Сравнителна таблица за 2019г. 2020г, 2021г, 2022г. и 2023 г.



Анализ на обобщените резултати от проведените анкетни проучвания :

Преобладаващото мнение сред гражданите, взели участие в реализираното проучване, че са получили изчерпателна и компетентна информация от страна на служителите, което говори за добра професионална подготовка. Прави впечатление, че в някои от анкетните карти попълнени в сектор Пътна полиция е отбелязано в свободен текст положително отношение към въведеното удължено работно време.

През 2023 г. се забелязва положителна тенденция към повишаване на бързината на обслужване и използването на алтернативни канали за получаване на информация това е отбелязано от потребителите с положителни коментари в попълнените анкети.

Анализ на постъпилите сигнали, предложения, жалби и похвали.

Сигнали , жалби предложения и мнения във връзка с качеството и процеса на административните услуги през 2023 година не са постъпвали в ОДМВР Шумен. Изготвен е отчет за 2023 г.

Осигуряване на приемно време за граждани и организации е непрекъснат процес. Информация за приемните дни на Директор и Зам. Директор на ОДМВР Шумен са налични на интернет страницата на ОДМВР Шумен. Приемни дни осъществяват и началниците на Районни управления, сектор ПП, сектор БДС, група „Миграция“. Приемните дни и часове са обявени на общодостъпни места и на интернет страницата на ОДМВР Шумен. По приема се води информационен дневник на хартиен носител, в който се вписват дата и час на приемане, имена на лицето, адрес за кореспонденция, телефонен номер,

анотация и разпоредените действия. Приемът на граждани от ръководството се организира от ст. експерт /КАО АП/, сектор КАПОЧР. За всеки прием на граждани се съставя протокол, който се регистрира в деловодството на ОДМВР Шумен.

През 2023 г. няма лица, проявили желание да поставят/дискутират въпроси, свързани с административното обслужване по време на приемните дни на Директор и Зам. Директор на ОДМВР Шумен. В приемните дни на Сектор БДС и сектор ПП, където се осъществява административно обслужване, също няма приети лица с въпроси или оплаквания във връзка с административното обслужване.

Анализ на информацията на база дефинираните резултати, заключения и предложения от докладите за проучванията по различни методи през 2023 г. и изпълнени цели поставени в доклад 2023 г.

1. Преобладаващата част от потребителите на административни услуги са удовлетворени от качеството на административното обслужване. Проблемните ситуации са по-скоро изключение и възникват инцидентно.
2. Прекия контрол върху качеството на извършваните административни услуги осъществяван от началниците на структурните звена е ефективен.
3. В структурните звена на ОДМВР Шумен в които се предоставят административни услуги е създадена гъвкава организация за бързото и качествено обслужване на потребителите. Осигурен е непрекъснат режим на работа. При наличие на граждани след установеното работно време, същите се обслужват съобразно НАО.
4. През периода май-октомври, всички административно обслужващи гишета работят с удължено работно време от 08.00 до 18.00 часа, съгласно заповед 372з-1574/01.06.2022 г.
5. Актуализира се своевременно информацията за промените на предоставяните административни услуги на сайта на Областната дирекция и на информационните табла в центровете за административно обслужване.
6. В изпълнение на заложените цели в миналогодишния доклад, през 2023 г. в
7. Периодично и по план се провеждат обучения на служителите ангажирани с административното обслужване с цел повишаване на квалификацията им.
8. Прилагат се стандартите за административно обслужване при стриктно спазване на нормативната база.

Приоритети в дейността на ОДМВР Шумен за 2024 година

1. Прилагане на всички механизми за обратна връзка, за измерване на потребителската удовлетвореност.
2. Провеждане на обучения на служителите в административно обслужващите звена с цел улесняване на комуникацията с отделни целеви групи като –лица с увреждания, конфликтни лица, възрастни и др.
3. Повишаване на професионалната квалификация на служителите, работещи в звената за административно обслужване, чрез провеждане на обучения по теми свързани с административното обслужване.

4. Своевременно прилагане на настъпилите изменения в нормативната уредба, касаеща административното обслужване.
5. Провеждане на кампании за огласяване на възможностите за електронно подаване и получаване на различни видове услуги с цел намаляване на административната тежест на физическите и юридическите лица, както и реализиране на ЕАУ.

Основна насока по която се работи постоянно в ОДМВР Шумен за подобряване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги е повишаването на комуникативните умения и професионалната квалификация на служителите в звената с административно обслужване .

И през 2024 г., ОДМВР Шумен ще се стреми да поддържа открит диалог с потребителите на административни услуги, ще продължи да работи по усъвършенстване на административния процес и повишаване на удовлетвореността на потребителите, като отчита обратната връзка с тях.