

МИНИСТЕРСТВО НА ВЪТРЕШНИТЕ РАБОТИ
ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ НА МВР – ЛОВЕЧ

УРИ № 295р-2821/14.02.24г.

УТВЪРЖДАВАМ:
ДИРЕКТОР
СТАРИ КОМИСАР

Станислав Великов
14.02.2024 г.



ДОКЛАД

За оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги в ОДМВР –
Ловеч през периода от 01.01.2023 г. до 31.12.2023 г.

Настоящият доклад е изготвен в изпълнение на чл. 29 от утвърдените с МЗ № 8121з-760/23.07.2020 г., изм. с № 8121з-1396/23.12.2020 г., изм. и доп. с № 8121з-635/16.05.2022 г., относно утвърждаване на Вътрешни правила за организацията на административното обслужване на гражданите и юридическите лица в Министерство на вътрешните работи и Харта на клиента.

Административното обслужване на гражданите в ОДМВР Ловеч се извършва съобразно Наредбата за административно обслужване и утвърдените със заповед №295з-1663/03.09.2020 г., изм. и доп. с №295з-166/19.01.2023 г. на директор ОДМВР Ловеч - Организационно-технологични правила за организацията на административното обслужване на гражданите и юридическите лица в Областна дирекция на МВР Ловеч и приложение към Харта на клиента (Правилата). В структурите, където се предлагат административни услуги, Правилата са на достъпно и видно място в служебните помещения, в които се обслужват потребителите, както и на интернет страницата на ОДМВР Ловеч. На местата, където се предоставят административни услуги (салони, приемни, гишета и др.) са поставени информационни табла и указателни табели, които съдържат информация за отделните услуги или група услуги.

Изследването на удовлетвореността в ОДМВР Ловеч има за цел да се направи оценка на административното обслужване чрез средствата за обратна връзка и на тази база да бъдат предприети последващи коригиращи мерки, с цел повишаване качеството на предоставяните административни услуги.

На основание чл. 24 от Наредбата за административното обслужване, приета с ПМС № 246/13.09.2006 г., е издадена заповед № 295з-3192/22.12.2022 г. за определяне на методи за обратна връзка и състав на комисии за измерване удовлетвореността на потребителите в

Областна дирекция на МВР Ловеч. В нея са определени 5 задължителни метода за обратна връзка:

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
4. анализ на медийни публикации;
5. извършване на наблюдения по метода „Таен клиент“

Поради настъпили кадрови промени, през 2024 г. предстои актуализиране на съставите на комисиите за измерване удовлетвореността на потребители в ОДМВР Ловеч, определени в заповед № 2953-3192/22.12.2022 г.

Съгласно горесцитираната заповед, на всяко тримесечие комисиите обобщават резултатите от проведените методи за обратна връзка и изследване на удовлетвореността на потребителите.

През 2023 г. обществената нагласа и очакванията на гражданите по административното обслужване бяха измерени чрез петте метода, с цел подпомагане процесите по улесняване на потребителите на административните услуги за получаване на информация за тяхната удовлетвореност, мнения и препоръки за постигане на оптимално обслужване и максимално улеснен достъп до услугите.

Метод „Анкетни проучвания“: Анкетните карти, изготвени по образец, са предоставени на сектор „Български документи за самоличност“, сектор „Пътна полиция“, група „Миграция“ и звената КОС към РУ Ловеч, РУ Троян, РУ Тетевен, РУ Луковит, РУ Ябланица и РУ Угърчин при ОДМВР Ловеч.

Анкетните карти включват следните въпроси:

- 1 Как оценявате качеството на предлаганите услуги?
- 2 Каква е Вашата оценка за бързината, с която Ви обслужихме?
- 3 Доволни ли сте от компетентността на служителите?
- 4 В случай, че Ви е оказано съдействие от служителите при попълването и подаването на документите, как бихте го оценили?
- 5 Как оценявате отношението на нашите служители (Обслужването беше ли любезно и учтиво)?

Чрез отговорите на поставените въпроси проучването има за цел да се установи:

- нивото на удовлетвореност на гражданите от отношението, което демонстрират служителите на ОДМВР – Ловеч, бързото и точно изпълнение на услугата;
- нивото на компетентност и професионализъм на служителите;
- предложения и препоръки за подобряване на административното обслужване;
- получаване на помощ от служителите при попълване и подаване на документи;

През отчетната година попълнените анкетни карти, са както следва:

Сектор „БДС – 244 бр.

Група „Миграция“ – 20 бр.

Сектор „Пътна полиция“ – 34 бр.

РУ при ОДМВР Ловеч – 283 бр.

От така отчетените анкетни карти могат да се направят следните изводи:

1. По-голяма част от потребителите посочват, че са доволни от работата на администрацията и оценяват положително действията на служителите от ОДМВР Ловеч.

2. Повечето от участниците в проучването са посочили, че са доволни от отношението на служителите при предоставяне на съответната услуга, срока на изпълнение и качеството на изпълнение.

3. Удобство за гражданите е, че заплащане на услугите по линия на КОС се извършва чрез ПОС терминално устройство, а също така, че по служебен път се изискват документите от Окръжна прокуратура и Районен съд.

По метода „Провеждане на консултации със служители“ – участие са взели 14 служители на сектор БДС чрез попълване на анонимна писмена анкета, като поставяните оценки са по шестобалната система (от 2 до 6). Приблизителният процент на обслужените потребители, изразили добри впечатления от качеството на извършените услуги е 89%, а изразилите неудовлетвореност е 11%. Оценката за качеството на предлаганите услуги, бързината с която се обслужват потребителите и пълното и точно разяснение от страна на служителите на зададени въпроси е „отлична“.

Служителите точно и професионално изпълняват служебните си задължения, като предоставят качествено и компетентно административно обслужване, преминават обучение при настъпили законови и нормативни изменения. За предоставяните административни услуги има указателни табели, отличителни знаци, съответстващи на правилата. Има изградени елементи за адаптиране на служебните помещения и достъпа до тях за хора с увреждания, с изключение на РУ-Тетевен. Осигурен е непрекъсваем режим на работа в рамките на обявеното за звеното работно време, с изключение на РУ-Луковит, където по щат сектор БДС разполага само с един служител. Посочена е възможността за извършване на картови плащания.

Преките впечатления на служителите от центрoвете за административно обслужване за степента на удовлетвореност са, че гражданите са доволни от качеството на обслужване, сроковете за изпълнение и създадените условия за достъпност на центрoвете в ОДМВР Ловеч.

По метода „Таен клиент“ – в ОДМВР Ловеч са издадени заповеди рег. №№ 2953-349/13.02.2023 г., 2953-1691/27.06.2023 г., 2953-3739/07.12.2023 г. и 2953-3740/07.12.2023 г. с които е разпоредено провеждане на наблюдение през 2023 г. в изпълнение на изискванията на чл. 24 от Наредбата за административното обслужване, приета с ПМС № 246/13.09.2006 г.

Със заповед рег. № 2953-349/13.02.2023 г. на директора на ОДМВР – Ловеч е разпоредено извършване на проверка за качеството на административното обслужване, предоставяно на граждани от служители на група „МПС, водачи и АНД“ към сектор „Пътна полиция“ на отдел „Охранителна полиция“ при ОДМВР – Ловеч. Канал за провеждане на наблюдението е запитване по електронен път по имейл, администриран от сектор „Пътна полиция“, относно административната услуга „Издаване на дубликат на свидетелство за регистрация на МПС“. За целите на Наблюдението е разработен сценарий с рег. № 295р-2579/14.02.2023 г.

От така проведеното проучване по метода „Таен клиент“ е изготвен доклад с рег. № 295р-7918/12.05.2023 г. Служителят извършил проучването е отбелязал в доклада, че при изпращане на запитването на имейл: spp.lovech@mvr.bg е поискал потвърждение за получаване на имейла и съответния входящ номер, които не е получил. На втория ден от запитването е изпратен отговор от сектор „Пътна полиция“, който е бил в рамките на нормативно-определения срок, съгл. чл. 21 от Вътрешните правила за организацията на административното обслужване на

гражданите и юридическите лица в МВР, утвърдени с МЗ № 81213-760/2020 г. Информацията, изнесена в писмото е била точно и ясно формулирана на достъпен и разбираем език. Като цяло предоставената административна услуга е определена, като „ефективна, изчерпателна и предоставена на едно много добро ниво“.

С цел подобряване на административното обслужване е изготвено писмо с рег. № 295р-8542/25.05.2023 г. до началника на сектор „Пътна полиция“ към отдел „Охранителна полиция“ за създаване на необходимата организация при получаване на запитване от граждани на имейла на сектора да се взима под внимание желанието им, в случай че има такова, за получаване на входящ номер и потвърждение на изпратеното от тях писмо.

Със заповед № 295з-1691/27.06.2023 г. на директора на ОДМВР – Ловеч е проведено наблюдение по метода „Таен клиент“ в сектор „Български документи за самоличност“ при ОДМВР – Ловеч чрез посещение на място.

Резултатите описани в доклада са, че общото впечатление, относно нивото на обслужване е отлично. Ясно е указано мястото, където е разположен Центърът за административно обслужване към ОДМВР – Ловеч за издаване на български документи за самоличност. Налични са табла с актуална информация, относно предлаганите услуги и техните цени. Служителите са идентифицирани пред потребителите с ясно видим отличителен знак. Предоставят любезно необходимата информация, относно процедурата по предоставяне на съответната услуга, както и възможните начини на заплащане. Особено впечатление прави отзивчивостта и търпението при предоставяне на услугата и обслужването на потребител в напреднала възраст, придвижващ се с инвалидна количка и в невъзможност да се справи сам, без чужда помощ.

Направените предложения са за въвеждане на най-новите софтуерни технологии, с оглед улесняване работата на служителите в центъра, както и бързината при обслужване на гражданите.

Със заповед рег. № 295з-3739/07.12.2023 г. на директора на ОДМВР – Ловеч е разпоредено извършване на проверка за качеството на административното обслужване в сектор „Български документи за самоличност“ при ОДМВР – Ловеч чрез предоставяне на информация по телефона, относно подновяване на лична карта. Разработен е сценарий рег. № 295р-20740/12.12.2023 г., по който е проведено Наблюдението.

От изготвения доклад на Наблюдателя с рег. № 295р-21467/22.12.2023 г. е видно, че след позвъняването на публикуван в сайта на ОДМВР – Ловеч телефонен номер веднага се е отзовал служител, който не се е представил и не е посочил съответното звено за административно обслужване. Наблюдателят е бил обслужен любезно, предоставена е точна и ясна информация, отговаряща на запитването, като е предложена и допълнителна такава.

В тази връзка е изготвено писмо с рег. № 295р-2237/05.02.2024 г. до началник сектор БДС при ОДМВР – Ловеч за създаване на необходимата организация при получаване на запитване от граждани по телефона, служителите да се идентифицират с имена и месторабота.

Обект на наблюдението по метода „Таен клиент“, съгласно заповед рег. № 295з-3740/07.12.2023 г. на директора на ОДМВР – Ловеч, е работната среда, поведението на служителите и начините, по които функционират процесите при взаимодействие с гражданите в служба „Контрол над общоопасните средства“ в Районно управление – Луковит при ОДМВР – Ловеч и същото е осъществено чрез посещение на място. Наименование на услугата: разрешение за придобиване на огнестрелно оръжие и боеприпаси, а целта на проверката е да бъде установено

до каква степен се спазват организационните стандарти и изискванията на законодателството. Разработен е сценарий рег. № 295р-20742/12.12.2023 г., по който е проведено Наблюдението.

В доклад с рег. № 295р-21673/29.12.2023 г. е отразено, че служителят от служба КОС се е идентифицирал пред Наблюдателя и е бил добре запознат и подготвен с процедурата по предоставяне на административната услуга, давайки пълни, точни и ясни отговори на всеки поставен му въпрос на достъпен и разбираем език. Отношението е било любезно и отзивчиво. Наблюдателят не е бил насочен към място с поставена кутия за мнения и препоръки, както и не му е била предложена анонимна анкетна карта, чрез която да изкаже мнение за качеството на услугата.

В резултат от извършеното Наблюдение е изпратено писмо до началника на районно управление – Луковит за създаване на организация при заявяване на административни услуги от граждани от служба КОС в РУ-Луковит да им бъдат предоставяни за попълване анкетни карти, отразяващи удовлетвореността от предлаганите административни услуги.

По метода „Сигнали, жалби, предложения и мнения“ във връзка с административното обслужване, осъществявано от ОДМВР Ловеч, няма подадени сигнали за 2023 г.

По метода „Медийни публикации“ – В ОДМВР Ловеч се извършваше мониторинг на регионални и национални медии и социални мрежи, с цел установяване на нагласата на потребителите на административни услуги от звената, както и тяхната удовлетвореност от административното обслужване. Не бяха установени медийни публикации, имащи отношение към предоставянето на административни услуги от дирекцията.

ОДМВР Ловеч ще продължи да работи по усъвършенстването на административния процес и повишаване удовлетвореността на потребителите, като отчита обратната връзка с тях, подобрява професионалната подготовка на служителите си и създава подходящи условия за работния процес.

НАЧАЛНИК
СЕКТОР КАПОЧР

Теодора Кирова

