

МИНИСТЕРСТВО НА ВЪТРЕШНИТЕ РАБОТИ
ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ НА МВР – ЛОВЕЧ

УРИ № 295р-2600/12.02.2026г.

УТВЪРЖДАВАМ:
ДИРЕКТОР
СТАРШИ КОМИСАР

Дончо Манов

13.02.2026 г.

ДОКЛАД

За оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги в ОДМВР –
Ловеч през периода от 01.01.2025 г. до 31.12.2025 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.

Със заповед № 295з-241/28.01.2026 г. на директора на ОДМВР – Ловеч, поради кадрови промени, е актуализирана заповедта относно определяне на методи за обратна връзка и състав на комисии за измерване удовлетвореността на потребителите в Областна дирекция на МВР - Ловеч. Съгласно горесцитираната заповед са определени пет задължителни метода за обратна

връзка, на основание чл. 24 от Наредбата за административното обслужване, приета с ПМС № 246/13.09.2006 г.:

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“

На всяко тримесечие комисиите обобщават резултатите от проведените методи за обратна връзка и изследване на удовлетвореността на потребителите.

През 2025 г. обществената нагласа и очакванията на гражданите по административното обслужване бяха измерени чрез петте метода, с цел получаване на информация за удовлетвореността на потребителите на административни услуги, както и 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 общия брой попълнени анкетни карти в ОДМВР Ловеч са 635 броя, като всички са само на хартиен носител:

Сектор „БДС – 190 бр.

Сектор „Пътна полиция“ – 35 бр.

Група „Миграция“ – 13 бр.

РУ при ОДМВР Ловеч – 397 бр.

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

1. Потребителите на административни услуги не проявяват инициативност за попълване на анкетни карти, освен ако изрично не бъдат помолени. Основна причина е липсата на време. Въпреки това броят на попълнените анкетни карти през 2025 г. е нараснал с приблизително 78,4%, в сравнение с броя им през отчетната 2024 г., когато са попълнени общо 356 анкетни карти.

2. Потребителите посочват, че са доволни от отношението на служителите при предоставяне на съответната административна услуга, срока на изпълнение и качеството на изпълнение и оценяват положително действията на служителите от ОДМВР Ловеч.

3. Удобство за гражданите е, че заплащането на услуги се извършва чрез ПОС терминално устройство, а също така че по служебен път се изискват документи от Окръжна прокуратура и Районен съд.

По метода „Провеждане на консултации със служители“ регулярно се провеждат срещи между служители и ръководители на звената за административно обслужване за обсъждане на индиректната обратна връзка, дадена от потребителите на административни услуги, с цел подобряване на процесите по административното обслужване. Голяма част от потребителите не желаят да отделят от времето си за попълване на анкетни карти и предпочитат да споделят своите препоръки директно с обслужващия ги служител.

Преките впечатления на служителите от звената 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 центровете в ОДМВР Ловеч.

Служителите от ОДМВР Ловеч изпълняват служебните си задължения точно и професионално, 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. Във фоайето на сградите са поставени актуализирани информационни табла на български и английски език, съдържащи информация за предоставяните административни услуги, изискуемите документи, които следва да се приложат за съответната услуга, както и утвърдени бланки-образци на заявления и начините за заплащане на съответната услуга. Посочена е и възможността за извършване на картови плащания чрез ПОС терминално устройство.

Изградени са елементи за адаптиране на служебните помещения и достъпа до тях за хора с увреждания, с изключение на РУ-Тетевен, където през 2026 г. предстои изграждане на повдигаща и изкачваща рампа.

Осигурен е непрекъсваем режим на работа в рамките на обявеното работно време, с изключение на РУ-Луковит, където по щат сектор БДС разполага само с един служител. Улеснение за потребителите на административни услуги е възможността да се изискват някои документи от Окръжна прокуратура и Районен съд по служебен път.

По метода „Таен клиент“ през 2025 г. в ОДМВР Ловеч са осъществени две наблюдения, в изпълнение на изискванията на чл. 24 от Наредбата за административното обслужване, приета с ПМС № 246/13.09.2006 г.

Със заповед № 2953-663/05.03.2025 г. на директора на ОДМВР Ловеч за обект на Наблюдението е определено място, предоставящо административни услуги в група „Миграция“ при ОДМВР Ловеч, а канал за провеждане на наблюдението е чрез запитване по телефон.

В тази връзка, на дата 13.06.2026 г. в 13.35 ч. от личен телефон на „Тайния клиент“ е извършено позвъняване на един от публикуваните в сайта на ОДМВР Ловеч телефонни номера за контакт с група „Миграция“. След зададени въпроси, касаещи възможност за пребиваване на чужденец от Обединено кралство Великобритания, са предоставени пълни, ясни и конкретни

разяснения за съответните варианти от служител на група „Миграция“. Същият е бил отзивчив, любезен и добре запознат с процедурата по предоставяне на административната услуга.

Съгласно заповед № 2953-2906/26.09.2025 г. на директора на ОДМВР Ловеч е осъществено наблюдение по метода „Таен клиент“ по отношение извършваната от служба „Контрол на общоопасните средства“ на РУ-Ловеч при ОДМВР Ловеч административна услуга „Издаване на разрешения за носене и употреба на огнестрелни оръжия и боеприпаси за тях“, а каналът за провеждане на наблюдението е запитване по електронен път (чрез електронна поща).

За осъществяване на Наблюдението от предварително създаден за целта e-mail: kuanviella@yahoo.com с подател несъществуващо лице „Васил Петров“ е изпратено кратко запитване до служба „Контрол на общоопасните средства“ на РУ-Ловеч при ОДМВР Ловеч на дата 10.10.2025 г. на публикувания на интернет-страницата на ОДМВР Ловеч e-mail: rulo.lo@mvr.bg.

Служителят от ОДМВР Ловеч, извършил проучването е отбелязал в доклада, че на 14.10.2025 г. е постъпил отговор от РУ-Ловеч, който е бил в рамките на нормативно-определения срок, регламентиран в чл. 21 от Вътрешните правила за организацията на административното обслужване на гражданите и юридическите лица в МВР, утвърдени с МЗ № 81213-760/2020 г., изм. със заповед № 81213-1396/23.12.2020 г., изм. и доп. с № 81213-635/16.05.2022 г.

Информацията, изнесена в писмото е ясна и точна, формулирана на достъпен и разбираем език и не изисква допълнителна кореспонденция между подател и получател. Като цяло административната услуга е определена като ефективна, изчерпателна, навременна и предоставена на едно много добро ниво.

Резултатът от проведеното Наблюдение по метода „Таен клиент“ в ОДМВР - Ловеч е че в местата, предоставящи административни услуги в група „Миграция“ и служба „Контрол на общоопасните средства“ на РУ-Ловеч при ОДМВР Ловеч се спазват нормативните стандарти, заложи в актовете за административното обслужване. Административните услуги са ефективни и предоставени на едно изключително добро ниво, поради което е отпаднала необходимостта от даване на препоръки за подобряване на обслужването.

По метода „Сигнали, жалби, предложения и мнения“ през 2025 г. е постъпил един сигнал, във връзка с качеството на административното обслужване в сектор „Пътна полиция“ към отдел „Охранителна полиция“ при ОДМВР Ловеч. Извършена е проверка и сигналът е приет за неоснователен.

По метода „Медийни публикации“ – В ОДМВР Ловеч се извършва 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 са 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 НА
СЕКТОР КАПОЧР

Теодора Кирова