МИНИСТЕРСТВО НА ВЪТРЕШНИТЕ РАБОТИ
ОБЛАСТНА ДИРЕКЦИЯ НА МВР – ШУМЕН

гр. Шумен, ул. “Сан Стефано” № 2

Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги в ОДМВР-ШУМЕН през 2025 година

Настоящият доклад е изготвен в изпълнение на Наредбата за административно обслужване, разпоредбите на чл. 30, ал.1 и във връзка с чл.29 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. изменени и допълнени със зап. 372з-4085 от 12.12.2022 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.

Служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване имат осигурен удобен и лесен достъп, подходящи условия за хора с увреждания/ или със затруднено придвижване, както и места за сядане и попълване.

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 общоопасните средства

Административното обслужване се извършва при непрекъснат режим на работа в рамките на обявеното работно време. За периода от 01.05. до 31.10 е въведено удължено работно време 08,00 ч. до 18,30 ч. със Заповед № 372з-4051/09.12.2022г.

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 2025 г. в ОДМВР Шумен предоставянето на административните услуги е ориентирано 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:

- Извършване на анкетни проучвания
- Извършване на проучване по метода „Таен клиент“
- Кутии за мнения и препоръки поставени в ЦАО
- Консултации със служителите
- Анализ на сигнали, предложения и жалби
- Осигуряване на приемно време за граждани и организации

Извършено наблюдение по метода „Таен клиент“

В рамките на контрола върху качеството на административните услуги беше приложен метода „ таен клиент“., като допълнителен за изследване процеса на обслужване на потребителите на административни услуги.

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, БДС, Миграция и „Контрол на общоопасните средства“. Със заповед № 372р-2457/11.07.2025 г. на Директора на ОДМВР Шумен е сформиран работен екип, изготвени са сценарии за всяка от проверяваните структури при стриктно спазване на Методологията за провеждане на наблюдението по метода, а за резултата е изготвен доклад.

Проучването имаше за цел да се направи обективна оценка 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 .

В обхвата на това проучване бяха включени услуги , които се предоставят на голям брой граждани , административни услуги в сектор БДС, група Миграция, сектор Пътна полиция и РУ Шумен.

Изводите от проведеното проучване са, че служителите от проверяваните административни звена спазват :

- Стандарт за срок на отговорна отправени запитвания от общ характер
- Стандарт за начина на предоставяне на информация относно административното обслужване
- Стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административното обслужване

Предоставената информация по отношение на изискуеми документи, такси и начин на предоставяне на услугата е изчерпателна кратка и ясна. При необходимост се позовават на действащата нормативната база Прилагането и познаването на актуалните нормативни актове е в резултат на планираните и проведени обучения. Като в някой от структурите, периодично се правят тестове във връзка с конкретни теми на обучение за да се установи нивото на подготовка. При работа с конфликтни клиенти, клиенти със специфични потребности те действат по изграден алгоритъм и процедура .

Не са констатирани пропуски, всички отговори на отправени запитвания по e-mail са изпратени в нормативно определения срок и съдържат исканата информация в пълен обем. Добра практика е, че при отправено запитване по телефон и на място в ЦАО служителите в сектор БДС и в група Регистрация и отчет на пътно превозните средства предоставят данни в еднакъв обем и на достъпен език.

Констатациите от проведеното проучване са използвани за оптимизиране на работните процеси и подобряване на административното обслужване. Общото впечатление, че проучваните ЦАО са се представили отлично .

Извършване на анкетно проучване:

Със заповед рег. № 8121з-1349/12.10.2022 г. на министъра на вътрешните работи е утвърдена единна анкетна карта за измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги в структурите на МВР, която от 01.01.2023 г. е публикувана на интернет страницата на ОДМВР -Шумен.

Анкетната карта включва пет въпроса и очертава общата картина за отношението на гражданите относно предоставените им административни услуги. Анкетирането е анонимно и е по желание. За отчетния период няма попълнени онлайн анкетни карти.

През 2025 г. са извършени две анкетни проучвания , чрез попълване на анкета на място в структурите, предлагащи административни услуги. Броя на попълнените анкетни карти е 417 / четиристотин и седемнадесет/.

Въпреки предоставената възможност на потребителите на административните услуга да изразят мнението си и да отправят препоръки във всички административни звена на ОДМВР Шумен се отчита слаба инициативност.

Цел на анкетата- установяване на нивото на удовлетвореност на потребителите на административни услуги, предоставяни от ОДМВР- Шумен, и конкретни аспекти от цялостната организация.

Анкетните проучвания са извършени през първото и второто полугодие на 2025 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, като и да бъдат вписани препоръки 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.

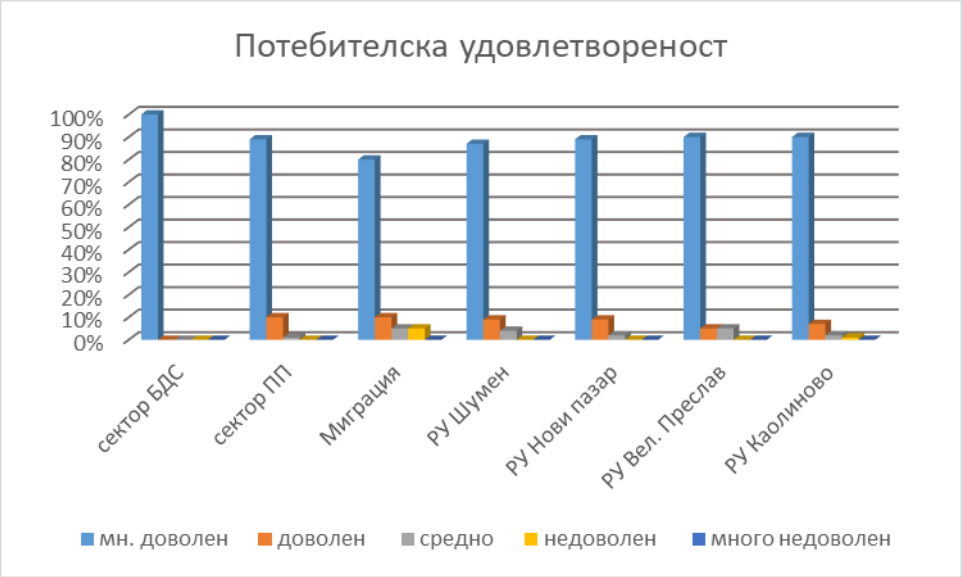
Интерпретацията на статистическите данни показва, че през последните години удовлетвореността на гражданите от качеството на административните услуги по линия на „Български документи за самоличност“, Миграция и „Пътна полиция “ е стабилен показател за време за чакане на място, за предоставяне на услугата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

По отношение на предоставените услуги от група Миграция , потребителите споделят, че предпочитат да им бъде обяснено лично от служител на гише, като им се обърне персонал-

но внимание. Голяма част от потребителите на административни услуги споделят че им се е наложило да чакат повече от 20 минути за да бъдат обслужени, но това се налага поради различния характер на административните услуги и съответно времето им за изпълнение е различно, затруднение създава и езиковата бариера.

От извършеното анкетиране на потребители посещаващи РУ Шумен, РУ Нови пазар, РУ Вел. Преслав и РУ Каолиново е констатирано, че изказват задоволство от предлаганите им услуги, времето за изчакване и информацията, която получават от служителите.

Всички ЦАО са достъпни с адаптиран достъп за хора с увреждания или затруднено придвижване.



Анализ на постъпилите сигнали, предложения, жалби и похвали.

Сигнали, жалби предложения и мнения във връзка с качеството и процеса на административните услуги- през 2025 е постъпил 1 (един) сигнал свързан с административното обслужване за непрофесионално поведение на служител, разпределената проверка по реда на 8121з- 525/22 г , която е приключила със заключението, че сигналът е неоснователен. Изготвен е отчет за 2025 г. Има получено едно предложение за подобряване на административното обслужване в сектор ПП .

Анализ на медийни публикации

През 2025 година от пресцентъра на ОДМВР Шумен е предоставена информация към средствата за масово осведомяване, свързана с административното обслужване на гражданите:

-Ежедневна информация за натовареността на гишетата в сектор БДС, през летния сезон.

Осигуряване на приемно време за граждани и организации

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 2026 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, сектор ПП и група Миграция 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 2025 г. и изпълнени цели поставени в доклад 2025 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. В началото на м. януари 2025 г. е въведена в експлоатация Система за управление на опашките в сектор БДС, което допринесе за по равномерно натоварване на гишетата и повишаване удовлетвореността на гражданите.

3. Прекия контрол върху качеството на извършваните административни услуги осъществяван от началниците на структурните звена е ефективен .
4. 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.
5. 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.
6. Актуализира се своевременно информацията за промените на предоставяните административни услуги на сайта на Областната дирекция и на информационните табла в центровете за административно обслужване.
7. Осигурена е възможността водачите на МПС да заплащат наложените глоби по ЗДвП чрез ПОС – терминал, монтиран в помещение на КОС, на входа на ОДМВР Шумен.
8. Периодично и по план се провеждат обучения на служителите ангажирани с административното обслужване с цел повишаване на квалификацията им.
9. Прилагат се стандартите за административно обслужване при стриктно спазване на нормативната база.

Приоритети в дейността на ОДМВР Шумен за 2026 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. Предстои преустройство на административна сграда в сектор Пътна полиция с цел изграждане на единен център за административно обслужване.

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 квалификации на служителите в звената с административно обслужване .