

**МИНИСТЕРСТВО НА ВЪТРЕШНИТЕ РАБОТИ**  
**ГЛАВНА ДИРЕКЦИЯ „ПОЖАРНА БЕЗОПАСНОСТ И ЗАЩИТА НА НАСЕЛЕНИЕТО“**  
**РЕГИОНАЛНА ДИРЕКЦИЯ ПОЖАРНА БЕЗОПАСНОСТ И ЗАЩИТА НА НАСЕЛЕНИЕТО**  
**ХАСКОВО**

---

Рег. № 1257р-344 / 06.02.2026 г.



## ГОДИШЕН ДОКЛАД

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

През 2025 г. при осъществяване на дейностите по предоставяне на административни услуги Регионална дирекция „Пожарна безопасност и защита на населението“ - Хасково се ръководеше от принципите на Наредбата за административно обслужване, Административно-процесуалния кодекс и утвърдените в дирекцията Вътрешни правила за административно обслужване.

Предоставянето на административни услуги в Центровете за административно обслужване (ЦАО) в дирекцията се осъществява при спазване на задължителните и препоръчителни стандарти за качество, утвърдени в приложение рег. №1983з-705/09.12.2020 г. към Харта на клиента с рег. №8121з-760/23.07.2020 г., а именно: лесен достъп и удобства в ЦАО, заявяване на административни услуги до най-близкия Център за административно обслужване на всеки от посочените в хартата адреси, удобно работно време с непрекъсваем режима на работа, указателни табели и информация за лесно и бързо ориентиране, обслужване на потребители със специфични потребности, идентификация на служителите при осъществяване на административното обслужване, спазване на правилата за комуникация, съдействие при попълване на образците и начина на предоставяне на информация.

Дейността по предоставяне на административни услуги в РДПБЗН- Хасково е насочена към предоставянето на качествени административни услуги по ефективен, прозрачен и достъпен начин.

Съгласно утвърден график през 2025 г. са извършени 14 броя контролни проверки на РСПБЗН в региона (във всяко от двете направления – ПСД и ПКД: по 7 бр. на всяка РСПБЗН). Констатациите от извършените проверки с набелязани изводи и препоръки са отразени в изготвени доклади до структурите. При извършените проверки се установи, че е създадена необходимата организация за изпълнение на изискванията на Наредбата за административно обслужване и нормативните актове на МВР, ГДПБЗН и РДПБЗН-Хасково, с което е постигнато качествено предоставяне на административни услуги на граждани и юридически лица.

Подобряване качеството на административното обслужване и удовлетворяване потребностите на бизнеса и гражданите при взаимодействието им с администрациите на различни нива е неизменен приоритет в дейността на РДПБЗН - Хасково. Целта на

изследването и анализирането на резултатите от обратната връзка от потребителите на административни услуги е да се определи мнението им за достъпност, време на обслужване в ЦАО, начинът на получаване на информацията, оценка за качеството на обслужване и възприемането на поведението на служителите.

Проучването се провежда два пъти годишно и е насочено към всички потребители на услуги в централите за административно обслужване в РДПБЗН-Хасково и е на доброволен принцип за участие. За повишаване удовлетвореността и нивото на обслужване, както и постигане на ефективно взаимодействие между администрацията на РДПБЗН-Хасково и потребителите, през 2025 г. се поддържаше открит диалог и активно търсене на мнението и оценката за качеството на услугите и отношението на служителите в ЦАО.

Във всички звена за административно обслужване към дирекцията са поставени кутии за мнения и коментари, а на потребителите се предоставят анкетни карти за проучване качеството на предоставяната информация и предоставяните административни услуги. За отчетния период в звената за административно обслужване са постъпили 4 броя анкетни карти - всички с оценка „Отлично“.

Не са постъпвали сигнали за нередности и неспазване на разпоредбите на Наредбата за административно обслужване и Административно-процесуалния кодекс.

Информацията за предлаганите от РДПБЗН административни услуги се поддържа в актуално състояние на информационните табла и на интернет страницата на ОДМВР, раздел ПБЗН, подраздел „Административно обслужване“.

Настоящият доклад се изготвя в изпълнение на чл.24, ал.8 от Наредбата за административно обслужване. Докладът включва информация за процеса по организация, изпълнение и отчитане на дейностите, свързани с получаване на обратна връзка и измерване удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от РДПБЗН-Хасково.

#### Измерване на удовлетвореността на потребителите през 2025 г.

##### 1. По метода: „Извършване на анкетни проучвания“

Анкетните проучвания са най-масовия и популярен метод за измерване на удовлетвореността и получаване на адекватна оценка в процеса на обслужването.

Предложената анкетна карта е по образец и е структурирана с четири въпроса, формулирани така, че да се получи ясна и обективна оценка за качеството на административното обслужване. Поставена е на видно и достъпно място в помещенията на ЦАО и в официалната Интернет страница на ОДМВР-Хасково в раздел „Обществен ред и сигурност“, рубрика „Административно обслужване“ на РДПБЗН-Хасково. Дава възможност за оценяване в четири степени, а в отделно поле може да се отрази наблюдения, предложения и впечатления от административното обслужване. Картата е напълно анонимна и не дава възможност за идентифициране на подателя, освен ако той сам не пожелае да се легитимира. При извършеното проучване се установи, че за отчетния период в звената за административно обслужване са постъпили 4 броя анкетни карти - всички с оценка „Отлично“.

Резултатите от анкетирането показват позитивно отношение и може да се направи заключение, че предоставяните административни услуги удовлетворяват потребностите на анкетираните лица и покриват очакванията им. В анкетните карти не са посочени конкретни препоръки за подобряване на дейността. От изразените мнения на потребителите на административни услуги може да се направи заключение, че създадената в РДПБЗН-Хасково организация е на много добро ниво.

През периода 01.01.2025 г. - 31.12.2025 г. ползвателите на административни услуги са дали оценка за работата на РДПБЗН- Хасково само чрез попълване на анкетна карта за обратна връзка в звеното за административно обслужване на РДПБЗН-Хасково и на териториалните структури. Останалите предложени възможности - пощенски кутии за мнения, предложения и сигнали; електронна форма на анкетна карта; електронните пощи на РДПБЗН-Хасково и РСПБЗН, не са ползвани от потребителите за изразяване на мнение относно административното обслужване.

2. По метода: „Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали“

В РДПБЗН-Хасково е регламентиран реда за приемане, регистрация и разглеждане на подадените сигнали и предложения, като те могат да бъдат писмени или устни, да бъдат подадени лично или чрез упълномощен представител, по телефон или по електронна поща. По отношение на анализа на постъпилите сигнали, предложения, жалби и похвали/благодарствени писма през календарната 2025 г. няма постъпили такива, които да имат отношение с административното обслужване на гражданите и бизнеса.

3. По метода: „Анализ на медийни публикации“

При проведеното медийно наблюдение за 2025 г. във връзка с административните услуги, извършвани от звената за административно обслужване при РДПБЗН-Хасково, не са идентифицирани медийни прояви, които акцентират административното обслужване в дирекцията и нейните териториални звена.

Изводи:

1. Няма постъпили сигнали за предлагане на финансови или материални облаги на служители във връзка с административното обслужване. Не са установени нарушения на служебната дисциплина във връзка с административното обслужване.
2. Голяма част от анкетираните лица са на мнение, че административното обслужване е на ниво, покриващо стандартите за качество и оценяват положително действията и отношението на служителите.
3. Не се използват останалите предложени форми за връзка, освен прекия контакт за достъп до услугите и не е регистрирана активност на потребителите на административни услуги в електронните средства за обратна връзка.
4. В повечето случаи потребителите на административни услуги не проявяват самоинициатива да дават оценка на обслужването, ако не са помолени за това от служителите в ЦАО, въпреки улесненият достъп до средствата за обратна връзка, а изразяват устно своето мнение за отношението и компетентността на служителите.
5. Поддържането на диалог и активно търсене на мнението на потребителите на административни услуги е предпоставка за повишаване на нивото на административното обслужване.

Препоръки:

1. Насърчаване на гражданите и представителите на бизнеса да заявяват оценките, мненията и коментарите си за начина на предоставяне на административни услуги, качеството и стандартите им за изпълнение чрез ползването на прилаганите форми за обратна връзка.

2. Началниците на структурни звена предоставящи административни услуги да осъществяват контрол по отношение на разпоредбите в чл. 10, ал. 5 от НАО, относно непрекъсваемия режим на работа с потребителите.

През 2026 г. служителите от РДПБЗН-Хасково и РСПБЗН в региона ще продължат открития диалог с гражданите и юридическите лица, ползватели на административни услуги и ще търсят активно мнението на потребителите на административни услуги с цел подобряване нивото на административното обслужване и усъвършенстване на административния процес.

Потребителите на административни услуги, физически и юридически лица, ще бъдат уведомявани за предприетите действия и за резултатите от изразените от тях мнения и предложения.

ДИРЕКТОР  
СТ. КОМИСАР:

.....  
(МИТКО ЧАКАЛОВ)



Таблица за Дейността по ИНФОРМАЦИЯ за постъпили анкетни карти през 2024 г.

РДПЗН/СДПЗН	Постъпили анкетни карти, брой	Знаете ли, че в Портала за електронни административни услуги на МВР, с електронен адрес <a href="https://e-uslugi.mvr.bg">https://e-uslugi.mvr.bg</a> , може да извършвате справки и заявите електронни услуги?		Получихте ли точна и разбираема информация за административните услуги и административното обслужване, от интернет страницата на МВР, Административния регистър или обявените телефони за връзка					Доволни ли сте от предоставеното Ви административно обслужване				Наложки ли сте да изчакате повече от 20 минути за да Ви обслужат		Получихте ли любезно отношение от нашите служители		
		Да	Не	Да	По-скоро да	По-скоро не	не	да	по-скоро да	по-скоро не	не	да	не	да	не		
БЛАГОВЕГГРАД																	
БУРГАС																	
ВЕЛИКО ТЪРНОВО																	
ВАРНА																	
ВИДИН																	
ВРАЦА																	
ГАБРОВО																	
ДОБРИЧ																	
КЪРДЖАЛИ																	
КОСТЕНДИЛ																	
ЛОВЕЧ																	
МОНТАНА																	
ПАЗАРДЖИК																	
ПЕРНИК																	
ПЛЕВЕН																	
ПЛОВДИВ																	
РАЗГРАД																	
РУСЕ																	
СИЛИСТРА																	
СЛИВЕН																	
СМОЛЯН																	
РДПЗН-СОФИЯ																	
СДПЗН																	
СТ. ЗАТОРА																	
ТЪРГОВИЩЕ																	
ХАСКОВО	4	4		4							4					4	
ШУМЕН																	
ЯМБОЛ																	
<b>ОБЩО</b>	<b>4</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>4</b>	<b>4</b>