



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Министерство на образованието и науката
Регионално управление на образованието – Разград

УТВЪРДИЛ:

28.3.2024 г.

МОН
РЕГИОНАЛНО УПРАВЛЕНИЕ
НА ОБРАЗОВАНИЕТО - РАЗГРАД
№ ЕД-02-28 28.03.24

X

АНГЕЛ ПЕТКОВ
НАЧАЛНИК РУО-РАЗГРАД
Подписано от: Angel Aleksandrov Petkov

ГОДИШЕН ДОКЛАД

ЗА

ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ

АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

В РУО – РАЗГРАД ЗА 2023 год.

Проучването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги на Регионално управление на образованието – Разград се провежда в изпълнение на Наредбата за административното обслужване и Вътрешните правила за организация на административното обслужване в РУО – Разград.

1. Измерване на удовлетвореността на потребителите

През 2023 г. в изпълнение на чл.24, ал.8 от Наредбата за административното обслужване е изготвен годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година. Същият е публикуван на интернет страницата на РУО-Разград.

1.1. Методи за обратна връзка в РУО – Разград, използвани за извършване на оценка за удовлетвореността на потребителите

РУО – Разград осъществява обратна връзка с потребителите, за усъвършенстване на предоставяните административни услуги, като събира информация чрез прилагане на следните методи:

- извършване на анкетни проучвания;

- провеждане на консултации със служителите;
- извършване на наблюдения по метода "таен клиент";
- анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
- анализ на медийни публикации.

Описаните методи са определени във Вътрешни правила за организация на административното обслужване на РУО- Разград. За прилагането на методите за обратна връзка и начините за тяхното използване и прилагане РУО – Разград се ръководи от Методологията по чл. 25 от Наредба за административното обслужване чрез прилагане на вътрешна процедура.

1.2. Анализ на получената информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставени от РУО – Разград за периода 01.01.2023 г. – 31.12.2023 г.

1.2.1. Провеждане на анкетно проучване

В периода 01.01.2023 г. – 31.12.2023 г. е проведено анкетно проучване, посредством анкетна карта по образец от потребителите при посещение на място в Центъра за административно обслужване на РУО-Разград. Анкетите са широко разпознаваеми сред потребителите, като те са отворени за даването на обратна връзка и склонни да отговарят на въпроси. Оформени са атрактивно, не отнемат много време и са лесни за попълване. Анкетата е достъпна за всеки, независимо дали е заявител на услуга или не.

Във връзка с провежданите проучвания за удовлетвореността на потребителите на административни услуги прилаганата анкетна карта е адаптирана към функциите и дейността на териториалната администрация, използваният инструментариум от въпроси е оптимизиран.

В периода януари – декември 2023 г. са попълнени общо 10 анкетни карти. Този брой съответства на 7,3% от постъпилите заявления за извършване на административни услуги в РУО - Разград.

Резултатите от анкетното проучване

Ползване на услугите на администрацията на РУО-Разград преди ползване на настоящата услуга:

Седем от анкетираните посочват, че са ползвали, а 3-ма от тях, че не се ползвали услугите на администрацията.

Достъп до информацията, интересуваща потребителите на административна услуга

100% от попълнените анкетата посочват, че лесно са открили необходимата им информация за услугата, от която се интересуват.

Източници за получаване на първоначална информация за извършваните от РУО-Разград административни услуги

Двама от анкетиранияте посочват, че са получили информация по телефонен разговор със служител от администрацията, двама от Интернет – страницата на РУО - Разград, шестима от анкетиранияте – от роднини, приятели, познати, от нормативни документи – един, от информационното табло в РУО-Разград – няма посочени отговори.

В две анкетни карти е маркиран повече от един отговор.

предпочитани източници за предоставяне на информация от потребителите на административни услуги

Интернет страницата на РУО като източник е посочена от седем лица. Получаване на информация по електронна поща са посочили двама. Двама са предпочели като източник на информация телефонните разговори, а един – информационното табло в РУО-Разград.

Четирима от анкетиранияте са посочили повече от един източник на информация.

Обща информация за потребителите на административни услуги

Резултатите от анкетното проучване показват, че: 8 от анкетиранияте са мъже, 2 жени.

Трима от потребителите на административни услуги са до 25 години; пет от потребителите са на възраст между 25 и 40 години, а останалите двама са на възраст – от 41 до 55 години. Няма анкетирания на възраст над 55 години. От попълнените анкетните карти става ясно, че 60% от анкетиранияте имат завършено средно образование, а 40 % са с придобито висше образование. Между анкетиранияте лица няма такива с начално образование и основно образование.

Основната част от заявителите на административни услуги са заети лица – работещи и учащи.

С оглед характера на предлаганите от РУО – Разград административни услуги резултатите от проучването отговарят напълно на очаквания профил на потребители.

Удовлетвореност от времето за обслужване

Анализът на получената обратна връзка показва, че 100 % от анкетиранияте са били доволни от работното време на Центъра за административно обслужване (ЦАО).

Доказателство за нивото на административното обслужване са и отговорите на въпроса от анкетата „Спазват ли се законовите срокове за извършване на заявената от Вас административна услуга?“, на който девет от анкетиранияте са дали отговор „да“, а едни от тях е посочил за отговор „не“.

Удовлетвореност от предоставената информация за услугите и достъпа до тях и от отношението на служителя/служителите в ЦАО.

Всички анкетирани са отговорили, че информацията относно предоставяните от РУО–Разград услуги, която са получили от служителя в ЦАО е изчерпателна, като неизчерпателна не се отбелязва като отговор от анкетиранияте. Като достъпна са посочили девет, разбираема – девет. В анкетите има маркирани повече от един отговор. Няма отговор за негативно отношение.

Анкетиранияте са доволни от отношението на служителите, като девет са посочили, че е вежливо, а един от тях - внимателно. Няма отговор за негативно отношение.

Изследване на корупционния риск

При проведеното анкетно проучване на въпроса „Как бихте реагирали, ако станете свидетел на корупционни действия или жертва на подобно отношение?“

Шест от анкетиранияте са посочили, че ще информират началника на РУО-Разград, двама – Министъра на образованието и науката, един от анкетиранияте не е посочил отговор. На една от направените анкети няма посочен отговор.

Достъп до административни услуги в РУО–Разград по отношение на спазване на законоустановените срокове за извършване на заявената административна услуга.

От проведеното анкетно проучване става ясно, че девет от анкетиранияте са отговорили, че са получили заявената от тях административна услуга при спазване на законоустановените срокове, един е посочил отговор „не“.

Конкретни препоръки от потребителите за подобряване на административното обслужване в РУО-Разград.

Няма отправени препоръки от анкетиранияте потребители, но са изложени конкретни мнения:

- „Административното обслужване е отлично.“
- „Служителите са вежливи.“
- „Знанията свързани със заявените услуги е отлична.“

1.2.2. Провеждане на консултации със служителите

Консултациите със служителите като метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите през 2023 г. показва, че част от потребителите на административни услуги предпочитат получаване на информация в телефонни разговори, електронна поща – особено удобна за живеещите в чужбина, както и информация на място.

Служителите споделят, че в повечето случаи потребителите благодарят за пълната информация, предоставена им по телефона. Резултатите от проучването показват, че в рамките компетентностите им потребителите получават необходимата им информация, предоставена по достъпен начин.

1.2.3. Анализ на сигнали, предложения и жалби

През периода 01.01.2023 г. – 31.12.2023 г. в РУО – Разград няма постъпили сигнали, предложения или жалби във връзка с административното обслужване.

Липсата им е показател за качеството на административното обслужване в РУО - Разград.

2. Управление на удовлетвореността на потребителите през 2023 г.

Постигането на целите за оценка на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване през 2023 г. не изисква допълнителни ресурси. Такива не се планират и за 2024 г. В РУО-Разград са въведени и се спазват общите стандарти за качество на административното обслужване.

Процеса по предоставяне на административни услуги води до осъществяване на обслужване, съобразено с интересите и очакванията на потребителите.

3. С цел повишаване на качеството на административното обслужване в РУО-Разград са предприети следните допълнителни мерки:

- Прилага се ежегодно планиране на проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите на административното обслужване.

- Действия за спазване на работното време и непрекъсваем режими на работа на Центъра за административно обслужване.

- Информация за административните услуги, предоставяни от РУО-Разград, е публикувана в ИИСДА, на интернет страницата на администрацията и на информационни табла в сградата. Освен тези начини за информиране на потребителите допълнително в сградата е поставен видеодисплей, чрез който също подробно се дават указания за всяка предоставяна административна услуга.

Процеса по предоставянето на административни услуги непрекъснато се адаптира чрез въвеждането и прилагането на конкретни мерки от страна на РУО-Разград с цел повишаване качеството на административното обслужване, което води до осъществяване на обслужване, съобразено с интересите и очакванията на потребителите.

ВЯРНО С ЕЛЕКТРОННО
ПОДПИСАНИЯ ДОКУМЕНТ