



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

УТВЪРДИЛ:
АНГЕЛ ПЕТКОВ
/НАЧАЛНИК НА РУО-РАЗГРАД/

ГОДИШЕН ДОКЛАД

ЗА

ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ
В РУО – РАЗГРАД

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 2022 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, като събира информация за удовлетвореността от предоставяните административни услуги 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 01.01.2022 г. – 31.12.2022 г.

1.2.1. Провеждане на анкетно проучване

Анкетното проучване е проведено в периода 01.01.2022 г. – 31.12.2022 г. чрез попълване на анкетна карта по образец от потребителите при посещение на място в Центъра за административно обслужване на РУО- Разград. 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 2022 г. са попълнени общо 25 анкетни карти. Този брой съответства на 34% 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:

Девет посочват, че са ползвали, а 14, че не се ползвали услугите на администрацията, а на две анкети не е посочен отговор.

Достъп до информацията, интересуваша потребителите на административна услуга

96% от анкетиранияте посочват, че лесно са открили необходимата им информация за услугата, която искат да ползват, а 4 % не се отговорили на поставения въпрос.

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

Седем посочват от телефонен разговор със служител от администрацията, три от Интернет – страницата на РУО - Разград, девет – от роднини, приятели, познати, от нормативни документи – двама, от информационното табло в РУО-Разград – трима, а един – от друг източник.

В три 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 осем лица. Получаване на информация по електронна поща са посочили трима. Трима са предпочели като източник на информация телефонните разговори, а двама – информационното табло в РУО- Разград. Един от анкетираните не е отговорил.

Единадесет от анкетираните са посочили повече от един източник на информация.

Обща информация за потребителите на административни услуги

Резултатите от анкетното проучване показват, че: 16 от анкетираните са мъже, 8 жени, а 1 не е отговорил.

Четирима от потребителите на административни услуги са до 25 години; единадесет от потребителите са на възраст между 25 и 40 години, други осем – от 41 до 55 години и нито един над 55 години. Двама от анкетираните не се посочили възрастова група. 40 % от анкетираните имат завършено средно образование, 44 % са с висше образование и 16 % с основно образование. Между анкетираните лица няма такива с начално образование.

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

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 96 % от анкетираните са били доволни от работното време на Центъра за административно обслужване (ЦАО), а един не е отговорил.

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 всички от анкетираните са дали отговор „да“.

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, като деветнадесет са я квалифицирали като изчерпателна, а двама от тях са я посочили като неизчерпателна. Като достъпна са посочили също петнадесет; разбираема – двадесет и двама. В анкетите има маркирани повече от един отговор. Няма отговор за негативно отношение.

Анкетирани са доволни от отношението на служителите, като четиринадесет са посочили, че е вежливо, а седем - внимателно. В две анкети са маркирани повече от един отговор. 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?“

От анкетирани – четиринадесет са посочили, че ще информират началника на РУО-Разград, трима – Министъра на образованието и науката, един друг компетентен орган; трима, че ще информират и началника на РУО и министъра на образованието и науката, двама не са отговорили, двама са посочили, че няма да реагират.

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

Проучването показва, че всички анкетирани са отговорили, че са получили заявената от тях административна услуга при спазване на законоустановените срокове.

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

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

- „Административното обслужване е на отлично. Обслужени са компетентно и бързо.“
- ; „Обърнато е достъчно внимание по техния казус.“;
- „Благодаря на всичките служители, доволна съм от извършената работа.“

1.2.2. Провеждане на консултации със служителите

Консултациите със служителите като метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите през 2022 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 01.01.2022 г. – 31.12.2022 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 2022 г.

В РУО –Разград са създадени условия за ефективност при предоставянето на административното обслужване, отговарящо на стандартите за качество.

Служителите са добронамерени и проявяват отговорно отношение към въпросите и проблемите на потребителите.

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:

- На 26.01.2022 г. в изпълнение на дейностите по Националния оперативен план за справяне с пандемията COVID 19, одобрен от Министерски съвет, §1 от Преходните и Заклучителни разпоредби от Вътрешните правила за организация на административното обслужване в РУО – Разград и Ваше писмо с изх. № 91-00-001/19.01.2022 г. служителите по служебно и трудово правоотношение на Общо събрание отново са запознати срещу подпис с разписаните изисквания и задължителни стандарти за качество във Вътрешните

правила за организация на административното обслужване в РУО-Разград, Хартата на клиента, която е неразделна част към Правилата и Кодекса за поведение на служителите на РУО-Разград.

- 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 информирание на потребителите допълнително в сградата е поставен видеодисплей, чрез който също подробно се дават указания за всяка предоставяна административна услуга.

- Пред външния вход на администрацията е изградена рампа за улесняване на достъпа на хора с увреждания чрез осигурени средства от инвестиционна програма на Министерство на образованието и науката.

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.