



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на образованието и науката

Регионално управление на образованието – Разград

УТВЪРДИЛ:

АНГЕЛ ПЕТКОВ
НАЧАЛНИК 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

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 01.01.2020 г. – 31.12.2020 г.

1.2.1. Провеждане на анкетно проучване

Анкетното проучване е проведено в периода 01.01.2020 г. – 31.12.2020 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 2020 г. са попълнени общо 5 анкетни карти. Този брой съответства на 2 % от постъпилите заявления за извършване на административни услуги в РУО - Разград.

Резултатите от анкетното проучване

Ползване на услугите на администрацията на РУО-Разград

Четирима посочват, че не са ползвали, а един, че е ползвал услугите на администрацията.

Достъп да информацията, за интересувашата потребителите административна услуга

100% от анкетираните посочват, че лесно са открили необходимата им информация за услугата, която искат да ползват

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

Двама посочват от телефонен разговор със служител от администрацията, един от Интернет – страницата на РУО- Разград и трима – от роднини, приятели, познати.

предпочитани източници за предоставяне на информация от потребителите на административни услуги

Двама посочват от Интернет – страницата на РУО- Разград, един – електронната поща на РУО-Разград и един- по телефон.

Обща информация за потребителите на административни услуги

Резултатите от анкетното проучване показват, че:
- двама от потребителите са на възраст между 25 и 40 години, други двама – от 41 до 55 години.

- 1.6% от анкетираните имат завършено средно образование. Основната част от заявителите на административни услуги са заети лица – работещи и учащи.

- четирима от потребителите са мъже, а 1 – жена.

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 анкетираните 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 един от анкетираните не е посочил отговор, а останалите са дали отговор „да“.

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

Всички анкетираните са отговорили, че информацията относно предоставяните от РУО – Разград услуги, която са получили от служителя в ЦАО е изчерпателна, разбираема и достъпна и, че са доволни от отношението на служителите, като са посочили -3 – „вежлива“, 2- „внимателно“. Няма посочени негативни отговори.

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 анкетираните – четирима са посочили, че ще информират началника на РУО-Разград, а един – Министъра на образованието и науката.

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

Проучването показва, че всички анкетираните 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 анкетираните потребители

1.2.2. Провеждане на консултации със служителите

Консултациите със служителите като метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите през 2020 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 01.01.2020 г. – 31.12.2020 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 2020 г.

Във връзка с промени в нормативната уредба в областта на административното обслужване през 2020 г. в РУО – Разград е извършено следното:

Изготвена е нова Харта на клиента.

Утвърдени са нови Вътрешни правила за организация на административното обслужване в РУО – Разград.

Подобрения в Центъра за административно обслужване

В Центъра за административно обслужване са поставени нови табели.

На информационното табло са актуализирани образците на заявления.

Осигурен е достъп до местната преса, вестник „АзБуки“, Държавен вестник, Регистър с обяви за вакантни места.

Допълнително в Центъра за административно обслужване са въведени противоепидемични мерки – указателни табели, дезинфекционни средства, осигуряване на предпазни маски на потребители.

Извършени промени на интернет страницата на РУО – Разград

Публикуван е формуляр на нова анкетна карта.

Създадена е секция „Най-често срещани въпроси и отговори“.

Публикувани са актуализирани образци на заявления.

Публикувани са на Интернет страницата на РУО-Разград актуализирани Харта на клиента и Вътрешни правила за административното обслужване.

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.