



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на образованието и науката

Регионално управление на образованието – Ловеч

ГОДИШЕН ДОКЛАД
ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ
ОТ КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ
В РУО – ЛОВЕЧ ЗА 2025 Г.

За периода от 01.01.2025 г. до 31.12.2025 г. от Регионално управление на образованието – Ловеч са предоставени 131 административни услуги на граждани, свързани с признаване на завършени етапи на училищно обучение или степени на образование и професионална квалификация по документи издадени от училища на чужди държави; предоставяне на достъп до обществена информация; издаване на удостоверение за признаване на квалификационни кредити; издаване на удостоверение за осигурителен (трудов) стаж (УП-3); издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП-2).

В РУО – Ловеч за обратна връзка от потребителите за тяхната удовлетвореност при осъществяване на административното обслужване се използва метода на анкетното проучване – попълване на място в Центъра за административно обслужване на РУО – Ловеч на Анкетна карта за проучване мнението на гражданите относно административното обслужване в РУО – Ловеч и пускане в нарочно определена и обозначена за това кутия с надпис „Предложения, мнения и препоръки относно административното обслужване в РУО – Ловеч“.

Периодичността на отваряне на кутията за „Предложения, мнения и препоръки относно административното обслужване в РУО – Ловеч“, намираща се в Центъра за административно обслужване на РУО – Ловеч, се извършва един път годишно в края на текущата година.

Целта на проучването е да бъдат установени преобладаващите мнения, оценки и удовлетвореност на преките потребители, ползващи административното обслужване в РУО – Ловеч и е на доброволен принцип за участие.

Измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги се ръководи от следните цели:

- Подобряване достъпа до административните услуги и повишаване качеството им;
- Улесняване гражданите при получаването на информация за видовете административните услуги, за необходимите заявления по образец и регламентираният срок;
- Предоставяне на заинтересованите лица професионална консултация за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга;
- Надеждна обратна връзка от клиента и извличане на поука от направените препоръки;
- Повишаване качеството на крайния продукт при различните административни услуги;
- Извършване, измерване и публикуване на оценките за удовлетвореност на клиента.

За периода от 01.01.2025 г. до 31.12.2025 г. в РУО – Ловеч са постъпили 14 (четирнадесет) броя попълнени анкетни карти от граждани, ползвали административните услуги на РУО – Ловеч.

Общият брой на участниците в анкетата е 14, от тях: мъже – 5 или 35,7%, жени – 9 или 64,3% ; на възраст до 25 години – 8 или 57,2%, от 25 до 40 г. – 3 или 21,4 %, от 41 до 55 г. – 3 или 21,4%; с образование: средно – 7 или 50%, с висше – 6 или 42,9%, с основно – 1 или 7,1%.

Резултати от обратната връзка от потребителите на дадените от тях отговори от анкетната карта са :

Въпрос: Ползвали ли сте до сега услугите на нашата администрация? - да/не

Четиринадесет или 100 % са отговорили с „да“.

Въпрос: Лесно ли открихте информацията за интересуващата Ви административна услуга? - да/не

Четиринадесет или 100% от попълнените анкетата са отговорили с „да“.

Въпрос: Откъде получихте информация за извършването от РУО – Ловеч административни услуги? - от нормативни документи; от телефонен разговор със служител от администрацията; от интернет страницата на РУО-Ловеч; от информационното табло на РУО-Ловеч; от роднини, приятели, познати; от друг източник.

класификация на информацията:
Ниво 0, [TLP-WHITE]

Дадени са следните отговори: от телефонен разговор със служител от администрацията - 6; от интернет страницата на РУО – Ловеч - 5; от информационното табло на РУО – Ловеч - 2; от роднини, приятели, познати – 1. Най – голям е дялът на дадените отговори - от телефонен разговор със служител от администрацията и от интернет страницата на РУО – Ловеч.

Въпрос: Информацията, която получихте от служителите на РУО – Ловеч е: достъпна -да/не, изчерпателна – да/не, разбираема – да/не?

Четири или 28,7% от анкетираните са посочили отговор „да“ за достъпна, трима от анкетираните или 21,4% са посочили отговор „да“ за изчерпателна, трима са посочили с отговор „да“ достъпна, изчерпателна и разбираема – 21,4%, двама са отговорили с „да“ за достъпна и разбираема информация или това са 14,3 %, един е отговорил с „да“ за изчерпателна и разбираема информация -7,1 % и един е отговорил с „да“ за достъпна и за изчерпателна информация -7,1 %.

Въпрос: Какво е мнението Ви за служителите, които Ви обслужват по отношение на: компетентност: компетентни; имат знания, но не са достатъчни; не са компетентни; отношение към гражданите: вежливо; внимателно; грубо; пренебрежително?

Четиринадесет или 100% от анкетираните са дали отговор, че служителите са компетентни, а отношението им към гражданите е вежливо и внимателно.

Въпрос: Спазват ли се законовите срокове за извършване на заявената от Вас административна услуга? – да/не

Четиринадесет или 100% от анкетираните са отговорили, че законовите срокове за извършване на заявената административна услуга се спазват.

Въпрос: Доволни ли сте от работното време на центъра за административно обслужване? – да/не.

Четиринадесет или 100% от анкетираните са посочили отговор “да“.

Въпрос: Кои канали за предоставяне на информация са най-подходящи според Вас? – интернет страницата на РУО – Ловеч; електронна поща; обикновена поща; телефон; информационни табла; друго(моля посочете).

Дадени са следните отговори: интернет страницата на РУО-Ловеч - 7; електронна поща - 0; обикновена поща - 0; телефон - 7; информационни табла – 0. Равен е дялът на дадените отговори за телефон и интернет страницата на РУО – Ловеч.

Въпрос: Как бихте реагирал/а, ако станете свидетел на корупционни действия или жертва на подобно отношение? – ще информирам началника на РУО-Ловеч; ще

информирам министъра на образованието и науката; ще се обърна към друг компетентен орган; няма да реагирам.

От анкетираните са дадени следните отговори: ще информирам началника на РУО – Ловеч - 11; ще информирам министъра на образованието и науката - 3; ще се обърна към друг компетентен орган - 0; няма да реагирам – 0. Най – голям е дялът на дадените отговори - ще информирам началника на РУО – Ловеч.

Въпрос: Моля оценете качеството на административното обслужване при нас със скала от 1 до 4, където 1 е най-високото, а 4 най-ниското.

Четиринадесет или 100% от анкетираните са дали най-високата оценка – 1.

Въпрос: Какви са Вашите препоръки за подобряване на административното обслужване в РУО – Ловеч?

Участниците в анкетата не са дали конкретни препоръки за подобряване на административното обслужване в РУО – Ловеч

За периода от 01.01.2025 г. до 31.12.2025 г. няма документирана от служителите на РУО – Ловеч идентифицирана неформална обратна връзка дадена от потребителите.

Анализ на получената информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите:

По-голяма част от участвалите в анкетното проучване са жени. Най - много са от възрастовите групи до 25 – 8 от 25 до 40 г. – 3 и от 41 до 55 г. – 3. Анкетата е обхванала най-заинтересованите групи, ползващи административното обслужване на РУО – Ловеч.

Най - много са потребителите със средно образование – 7.

Всички потребители посочват, че са ползвали до сега административните услуги на РУО – Ловеч.

Откриването на информация за интересувашата ги административна услуга определено не ги затруднява, като 100% от анкетираните са посочили, че с лекота са се справили. Източниците на информация са основно: от интернет страницата на РУО – Ловеч и телефон.

Всички потребители посочват, че сроковете за изпълнение на административните услуги в РУО – Ловеч се спазват.

Всички потребители изразяват приемане и задоволство от така определеното работно време на служителите от РУО – Ловеч, извършващи административното обслужване.

Корупция като явление и практика в административното обслужване в РУО – Ловеч не се констатира. При явно констатиране на корупционен модел обаче,

класификация на информацията:
Ниво 0, [TLP-WHITE]

потребителите на РУО – Ловеч ще проявят активност и биха реагирани чрез: информиране на началника на РУО – Ловеч, информиране на министъра на образованието и науката.

Потребителите са определили получаваната от служителите на РУО – Ловеч информация като достъпна, изчерпателна и разбираема. Отношението към потребителите е категоризирано като вежливо и внимателно.

Позитивни са оценките на удовлетвореност от работата на служителите извършващи административното обслужване и качеството на административното обслужване в РУО – Ловеч.

В сравнение с предходната 2024 г., през 2025 г. се е увеличила активността по изразяване на мнение от потребителите на административните услуги.