



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 2020 Г.

За периода от 01.01.2020 г. до 31.12.2020 г. от Регионално управление на образованието – Ловеч са предоставени 73 административни услуги на граждани, фирми и неправителствени организации, свързани с признаване на завършени етапи на училищно обучение или степени на образование и професионална квалификация по документи издадени от училища на чужди държави; признаване на квалификационни кредити на педагогически специалисти; предоставяне на достъп до обществена информация; издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП-2); издаване на удостоверение за осигурителен (трудова) стаж (УП-3).

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 годишна 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.

За периода от 01.01.2020 г. до 31.12.2020 г. в РУО-Ловеч са постъпили 9 (девет) броя попълнени анкетни карти от граждани ползвали административните услуги на РУО- Ловеч.

Резултати от обратната връзка от потребителите:

Общи брой участници – 9, от тях: жени – 6 или 67%, мъже – 3 или 33%; на възраст до 25 г. – 5 или 56%, от 25 до 40 г. – 4 или 44 %; с образование: не посочили – 6 или 67%, основно – 2 или 22%, средно – 1 или 11%; ползвали до сега административните услуги в РУО – Ловеч - 2 или 22%, не ползвали до сега административните услуги в РУО – Ловеч – 7 или 78%; лесно открили информацията за интересуващата ги административна услуга посочили „да“ – 7 или 78%, посочили „не“ – 2 или 22%; получили информация за извършваните в РУО-Ловеч административни услуги: от телефонен разговор със служител от РУО-Ловеч – 1 или 11%, от роднини, приятели, познати – 6 или 67%, от друг източник – 2 или 22%; отговорили с „да“ на въпроса „Спазват ли се законовите срокове за извършване на заявената от Вас административна услуга?“ – 9 или 100%; отговорили с „да“ на въпроса „Доволни ли сте от работното време на звеното за административно обслужване?“ – 9 или 100%; ако станат свидетел на корупционни действия или жертва на подобно отношение ще реагират, като: информират началника на РУО-Ловеч – 4 или 45%, информират министъра на образованието и науката – 2 или 22%, ще се обърнат към друг компетентен орган – 2 или 22%, няма да реагира – 1 или 11%; отговорили на въпроса „Информацията, която получихте от служителите на РУО – Ловеч е“: достъпна – 3, изчерпателна – 1, разбираема – 8, не достъпна – 1, не изчерпателна – 1, като в някои от анкетните карти е посочен повече от един отговор; на въпроса „Какво е мнението Ви за служителите, които Ви обслужват по отношение на компетентност и отношение към гражданите отговорите са следните: служителите са компетентни – 8 отговора, служителите имат знания, но не са достатъчни – 1 отговор, отношението на служителите към гражданите е вежливо – 4 отговора, отношението е внимателно – 5 отговора; качеството на административното обслужване в РУО – Ловеч по скала от 1 до 4, където 1 е най-високо, а 4 най-ниско са оценили както следва: с 1 – 7 или 78%, с 3 – 1 или 11% и с 4 – 1 или 11%; препоръки за подобряване на административното обслужване в РУО – Ловеч не са дадени от всичките 9 участници в анкетата.

За периода от 01.01.2020 г. до 31.12.2020 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:

От участвалите в анкетното проучване две трети са жени и една трета мъже. Най много са от възрастовата група до 25 години – 5, следвани от възраст между 25 – 40 години

– 4. Анкетата е обхванала най-заинтересованите групи ползващи административното обслужване на РУО-Ловеч.

Най много са потребителите, които не са посочили степен на завършено образование – 6, следвани от хората с основно образование – 2 и със средно – 1.

По-голямата част не са ползвали до сега административните услуги на РУО – Ловеч -78%.

Откриването на информация за интересувашата ги административна услуга определено не ги затруднява и 78% са посочили, че с лекота са се справили. Източниците на информация са основно: от роднини, приятели, познати; от телефонен разговор със служител от РУО-Ловеч; от друг източник.

Всички потребители посочват, че сроковете за изпълнение на административните услуги в РУО-Ловеч се спазват. Пълно приемане и задоволство има от така определеното работно време на служителите от РУО-Ловеч извършващи административното обслужване.

Корупцията като явление и практика в административното обслужване в РУО Ловеч не се констатира. При явно констатиране на корупционен модел обаче, потребителите на РУО-Ловеч ще проявят активност и биха реагирали чрез: информирание на началника на РУО-Ловеч – 45%, информирание на министъра на образованието и науката – 22%, обръщане към друг компетентен орган – 22%. Малка част – 11% не заявяват ангажираност в справянето с корупцията и се спират на отговора – „няма да реагирам“.

Информацията получавана от служителите на РУО - Ловеч е определена във висока степен като достъпна, изчерпателна и разбираема.

Като вежливо и внимателно е категоризирано отношението към потребителите.

Преобладаващо позитивни са оценките на удовлетвореност от работата на служителите извършващи административното обслужване и качеството на административното обслужване в РУО-Ловеч.