



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 2021 Г.

За периода от 01.01.2021 г. до 31.12.2021 г. от Регионално управление на образованието – Ловеч са предоставени 60 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 (трудов) 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 годишно в края на текущата година.

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

Целта на проучването е да бъдат установени преобладаващите мнения, оценки и удовлетвореност на преките потребители ползващи административното обслужване в РУО-Ловеч.

За периода от 01.01.2021 г. до 31.12.2021 г. в РУО-Ловеч са постъпили 8 (осем) броя попълнени анкетни карти от граждани ползващи административните услуги на РУО-Ловеч.

Резултати от обратната връзка от потребителите:

Общи брой участници – 8, от тях: жени – 5 или 62,5%, мъже – 3 или 37,5%; на възраст до 25 г. – 2 или 25%, от 25 до 40 г. – 4 или 50 %, от 41 до 55 г. – 2 или 25%; с образование: средно – 6 или 75% и с висше – 2 или 25%; не ползвали до сега административните услуги в РУО – Ловеч – 8 или 100%; лесно открили информацията за интересуващата ги административна услуга посочили „да“ – 7 или 87,5%, посочили „не“ – 1 или 12,5%; получили информация за извършваните в РУО-Ловеч административни услуги: от телефонен разговор със служител от РУО-Ловеч – 1 или 12,5%, от интернет страницата на РУО-Ловеч – 3 или 37,5%, от роднини, приятели, познати – 1 или 12,5%, от друг източник – 2 или 25%; отговорили с „да“ на въпроса „Спазват ли се законовите срокове за извършване на заявената от Вас административна услуга?“ – 8 или 100%; отговорили с „да“ на въпроса „Доволни ли сте от работното време на звеното за административно обслужване?“ – 8 или 100%; ако станат свидетел на корупционни действия или жертва на подобно отношение ще реагират, като: информират началника на РУО-Ловеч – 3 или 37,5%, информират министъра на образованието и науката – 3 или 37,5%, ще се обърнат към друг компетентен орган – 2 или 25%; отговорили на въпроса „Информацията, която получихте от служителите на РУО – Ловеч е“: достъпна – 8, изчерпателна – 7, разбираема – 8, като в преобладаваща част от анкетните карти са посочени трите отговора - достъпна, изчерпателна, разбираема; 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 – 7 отговора, в една анкетна карта не е посочен отговор, отношението на служителите към гражданите е вежливо – 7 отговора, отношението е внимателно – 3 отговора; качеството на административното обслужване в РУО – Ловеч по скала от 1 до 4, където 1 е най-високо, а 4 най-ниско е оценено както следва: с 1 – от 7 анкетирани или 87,5%, с 2 – от 1 анкетиран или 12,5%; препоръки за подобряване на административното обслужване в РУО – Ловеч не са дадени от всичките 8 участници в анкетата.

За периода от 01.01.2021 г. до 31.12.2021 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:

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

От участвалите в анкетното проучване две трети са жени и една трета мъже. Най много са от възрастовата група от 25 до 40 години – 4, следвани от възраст до 25 години – 2 и от възраст между 41 – 55 години – 2. Анкетата е обхванала най-заинтересованите групи ползващи административното обслужване на РУО-Ловеч.

Най много са потребителите, които са със средно образование – 6, следвани от хората с висше образование – 2.

Всички потребители не са ползвали до сега административните услуги на РУО – Ловеч.

Откриването на информация за интересуващата ги административна услуга определено не ги затруднява и 87,5% са посочили, че с лекота са се справили. Източниците на информация са основно: от интернет страницата на РУО- Ловеч; 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.

Корупция 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 – 37,5%, информирание на министъра на образованието и науката – 37,5%, обръщане към друг компетентен орган – 25%, като от анкетираните няма посочен отговор – „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.

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