



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 2022 Г.

За периода от 01.01.2022 г. до 31.12.2022 г. от Регионално управление на образованието – Ловеч са предоставени 43 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 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.

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

За периода от 01.01.2022 г. до 31.12.2022 г. в РУО-Ловеч са постъпили 13 (тринадесет) броя попълнени анкетни карти от граждани ползвали административните услуги на РУО- Ловеч.

Общият брой на участниците в анкетата е 13, от тях: жени – 9 или 69%, мъже – 4 или 31%; на възраст до 25 г. – 4 или 31%, от 25 до 40 г. – 3 или 23 %, от 41 до 55 г. – 5 или 38%; с образование: основно – 2 или 15,5%; средно – 7 или 53,5% и с висше – 4 или 31%;

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

Седем или 53,5% са отговорили с „да“, шест или 46,5% са дали отговор „не“.

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

Тринадесет или 100% от попълнилите анкетата са отговорили с „да“.

Въпрос: Откъде получихте информация за извършваните 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.

Дадени са следните отговори: от нормативни документи - 1; от телефонен разговор със служител от администрацията - 3; от интернет страницата на РУО-Ловеч - 4; от информационното табло на РУО-Ловеч - 0; от роднини, приятели, познати - 3; от друг източник – 4, като някои от анкетиранията са посочили повече от един отговор. Най – голям е дялът на дадените отговори - от телефонен разговор със служител от администрацията и от интернет страницата на РУО-Ловеч.

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

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

Десет или 76,5% от анкетираните са посочили отговор „да“ за достъпна, изчерпателна и разбираема информация, получена от служителите на РУО-Ловеч, двама или 15,5%, са посочили отговор „да“ за разбираема и един или 8% отговор „да“ за изчерпателна.

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?

Тринадесет 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

Тринадесет 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.

Дванадесет или 92% от анкетираните са посочили отговор “да“, един или 8% е посочил отговор „не“.

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 - 5; електронна поща - 3; обикновена поща - 0; телефон - 11; информационни табла - 2; друго – 2, като някои от анкетираните са посочили повече от един отговор. Най – голям е дялът на дадените отговори - интернет страницата на РУО-Ловеч и телефон.

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

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

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 - 9; ще информирам министъра на образованието и науката - 1; ще се обърна към друг компетентен орган - 3; няма да реагирам – 2. Най – голям е дялът на дадените отговори - ще информирам началника на РУО-Ловеч и ще се обърна към друг компетентен орган.

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

Девет или 69% от анкетираните са дали най-високата оценка – 1; трима или 23% са дали оценка -4 и един или 8 % е дал оценка 3.

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 01.01.2022 г. до 31.12.2022 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 от 41 до 55 години – 5, следвани от възрастова група до 25 години – 4. Анкетата е обхванала най-заинтересованите групи, ползващи административното обслужване на РУО-Ловеч.

Най много са потребителите, със средно образование – 7, следвани от тези с висше образование – 4.

По-голяма част от потребители са ползвали до сега административните услуги на РУО – Ловеч.

Откриването на информация за интересуващата ги административна услуга определено не ги затруднява, като 100% от анкетираните са посочили, че с лекота са се

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

справили. Източниците на информация са основно: от интернет страницата на РУО-Ловеч и от телефонен разговор със служител от администрацията.

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

Преобладаваща част или 92% от потребителите 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, потребителите на РУО-Ловеч ще проявят активност и биха реагирали чрез: информирание на началника на РУО-Ловеч, информирание на министъра на образованието и науката, обръщане към друг компетентен орган, като само двама от анкетираните са дали отговор – „няма да реагирам“.

Потребителите са определили получавана 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.