



Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите
от административното обслужване в Регионално управление на образованието –
Шумен

за периода от 01.01.2020 година до 31.12.2020 година

В изпълнение на Наредбата за административното обслужване и Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Регионално управление на образованието – Шумен е извършено проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги за календарната 2020 г.

I. Методи за обратна връзка от потребителите.

В РУО – Шумен се прилага подходът на непрекъснато оценяване, като се търси обратна връзка от индивидуални потребители в процеса на обслужването – по време на предоставяне на услугата, или непосредствено след това, като се използват следните методи:

- анкетни проучвания;
- консултации със служителите;
- таен клиент;
- сигнали, жалби;
- предложения, похвали;

- анализ на медийни публикации.

1. Анкетни проучвания

До месец ноември 2020 г. в РУО – Шумен оценката на удовлетвореността на потребителите се установяваше посредством постъпващите на място в РУО – Шумен, в определена за целта кутия за предложения, сигнали и препоръки касаещи подобряване работата администрацията. Във връзка с промените в нормативната уредба през месец ноември 2020 г. е направен преглед, разработена е и е утвърдена анкетна карта, като въпросите в нея са насочени основно към следните области: информация за услугите, отношение на служителите, компетентност на служителите, цялостна удовлетвореност от обслужването.

Достъпът на потребителите до анкетната карта е осигурен на място в Центъра за административно обслужване (ЦАО) на хартиен носител и по електронен път чрез интернет страницата на РУО – Шумен, където е създаден уеб-базиран формуляр. Попълнените анкетни карти могат да се пуснат в специална кутия или да се изпратят по пощата. Изразяването на мнение чрез анкетната карта не е обвързано с ползване на услуга или посещение в РУО – Шумен. През 2020 г. потребителите на услуги не са използвали анкетните карти като възможност да изразят мнението си относно административното обслужване в РУО – Шумен. Лицата заявяващи административни услуги предпочитат да осъществяват контакт с експертния състав на РУО – Шумен и да изразяват удовлетвореността си от административното обслужване по телефона.

2. Провеждане на консултации със служителите.

За периода е проведена 1 среща със служители, които имат отговорности във връзка с административното обслужване в ЦАО и служители от специализирана администрация. Резултатите от проведеното проучване показват, че потребителите търсят често информация по телефона за резултата от заявените от тях услуги. Потребителите с банкови карти, издадени в чужда държава, не могат да заплащат на ПОС – терминала в ЦАО дължимите такси.

3. Наблюдение по метода таен клиент.

Поради структурата на РУО – Шумен и малката численост на персонала методът таен клиент се прилага при специфични ситуации и за конкретен случай. Методът е по-подходящ

да се прилага по инициатива на висшестоящи органи за проучване на мнението на потребителите за РУО – Шумен.

4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали.

В РУО – Шумен е създадена организация да се подават сигнали, предложения, жалби, по следния начин:

- на място, при служителя в ЦАО или чрез специална кутия;
- по пощата, чрез лицензиран пощенски оператор;
- по електронен път, на адреса на електронната поща на РУО;
- чрез формата за контакт на интернет страницата на РУО;
- чрез Системата за сигурно електронно връчване.

Показател за удовлетвореността на потребителите от предоставяните от РУО – Шумен административни услуги е, че през 2020 г. няма постъпили жалби и сигнали до началника на РУО – Шумен, както и до Министерството на образованието и науката за откази от извършване на административни услуги, забавяне на тяхното представяне, непрофесионално отношение от страна на служителите и прочие.

5. Анализ на медийни публикации.

Извършено е наблюдение на статии, публикувани в онлайн издания на национални и регионални медии, радио, телевизия, печатни издания и др. Съдържанието на статиите е насочено към отразяване на събития и инициативи в сферата на образованието в област Шумен. Основните теми са организацията на учебния процес, прием на ученици, свободни работни места за учители, награди на педагогически специалисти, организирането и провеждането на националните външни оценявания, държавните зрелостни изпити и резултатите от тях. Като цяло медийните публикации са с информативен и популяризиращ характер. Не е обсъждано в положителен или отрицателен аспект дейността на РУО – Шумен по повод административното обслужване.

II. Управление на удовлетвореността на потребителите.

1. Мерки за подобряване на административното обслужване.

През 2020 г. в изпълнение на изискванията на новата нормативна уредба и в отговор на необходимостта да се извършва административно обслужване в условията на извънредна епидемиологична обстановка са предприети действия за подобряване на качеството на административното обслужване, за непрекъснатост и за безопасни условия при предоставяне на услугите. ЦАО е разположен в помещение, което дава възможност за спазване на дистанция между служителите и между самите потребители. На разположение на служителите и на лицата посещаващи ЦАО са дезинфекциращи материали. Създадени са условия за спазване на стандартите за осигуряване на подходящи условия, за достъпност и за предоставяне на информацията; осигурена е възможност за безконтактно заплащане на таксите на ПОС – терминал, осигурен е безплатен достъп до интернет. Въведен е уеб-базиран формуляр за онлайн попълване на анкета. Създадени са допълнителни начин за подаване на заявления, жалби, сигнали, предложения чрез Системата за сигурно електронно връчване.

2. Мерки, които да бъдат въведени от 2021 г.

Потребителите на административни услуги не са пожелали писмено да изразят позиция относно административното обслужване, въпреки че достъпа до средствата за обратна връзка е свободен и може да се извършва и анонимно. Основно информация за мнението на потребителите идва чрез неформалната обратна връзка при прилагане на метода консултация със служителите. Във връзка с подобряване на качеството на административните услуги, РУО – Шумен ще предприеме действия към създаване на изцяло нова интернет страница, чрез която потребителите на административни услуги ще имат възможност да проверяват резултата от предоставената им от РУО – Шумен услуга по входящия номер на подаденото от тях заявление.