



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Министерство на образованието и науката
Регионално управление на образованието – Шумен

**Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите от
административното обслужване в Регионално управление на образованието – Шумен
за периода от 01.01.2022 година до 31.12.2022 година**

Качественото административно обслужване е един от ключовите външни белези за ефективното функциониране на всяка администрация и за успешното приложение на принципите на доброто управление. Административното обслужване в Регионално управление на образованието – Шумен (РУО – Шумен), се осъществява в Центъра за административно обслужване (ЦАО) при съобразяване с принципите за административното обслужване, залегнали в Наредбата за административното обслужване (НАО).

В РУО – Шумен е създадена възможност за обратна връзка с потребителите чрез прилагане на методи за обратна връзка, определени във Вътрешните правила за организация на административното обслужване. Тези правила са публикувани на интернет страницата на администрацията.

РУО – Шумен ежегодно проучва удовлетвореността на потребителите на административни услуги от предлаганото административно обслужване в изпълнение на НАО и Вътрешните правила за организация на административното обслужване.

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:

- извършване на анкетни проучвания чрез попълване от потребителите на анкетна карта по образец на място в ЦАО;
- провеждане на консултации със служителите;
- анализ на постъпилите сигнали, предложения, жалби и похвали;
- анализ на медийни публикации.

1. Анкетни проучвания

Анкетните проучвания за удовлетвореността на потребителите на административни услуги се извършват чрез попълване от потребителите на хартиена анкетна карта по образец. Достъпът на потребителите до анкетната карта е осигурен на място в ЦАО на хартиен носител. Същите се предоставят за попълване на потребителите на административни услуги от главния специалист в РУО – Шумен. Попълнените вече анкетни карти може да се предадат на главния специалист в РУО – Шумен, да се пуснат в специална кутия или да се изпратят по пощата. Достъп до анкетните карти е осигурен и по електронен път чрез интернет страницата на РУО – Шумен, в раздел „Харта на клиента“, където е създаден електронен формуляр, чрез който изразяването на мнение не е обвързано с посещение на място в РУО – Шумен.

Въпросите в анкетната карта са насочени основно към следните области: информация за услугите, отношение на служителите, компетентност на служителите, цялостна удовлетвореност от обслужването.

Анализът на попълнените от потребителите на административни услуги през 2022 г. анкетни карти показва следното:

1.1. Основна част от потребителите (37,5%) са получили информация за извършваните от РУО – Шумен административни услуги от интернет страницата на териториалната администрация. Предпочитан начин за получаване на информация за извършваните от РУО – Шумен административни услуги се явява и консултацията със служител от РУО. Близко ¼ от лицата, попълнили анкетни карти, са посочили, че са получили необходимата информация от друг източник.

Графика № 1

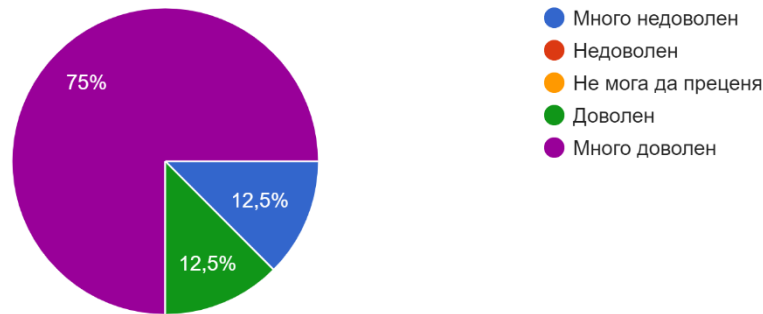


1.2. Относно удовлетвореността от получената информация 75% от потребителите дават много добра оценка за нейната изчерпателност. По този показател само едно лице, попълнило анкетна карта, е изразило неудовлетвореност.

Графика № 2

Моля посочете до каква степен сте доволни от получената информация?

16 отговора

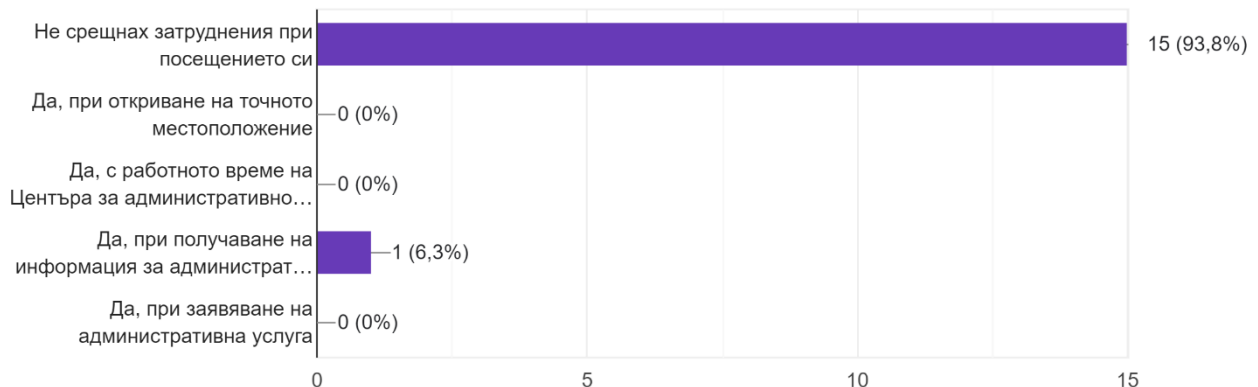


1.3. На въпрос за затруднения, които потребителите на административни услуги срещат при посещението си в Центъра за административно обслужване, основна част от потребителите заявяват, че не са срещнали такива. Регистриран е един случай на лице, което е било неправилно информирано от служител, нямащ отношение към предоставянето на административните услуги в РУО. Случаят е бил незабавно разрешен, като на лицето е предоставена исканата информация от експерт в РУО, компетентен да отговори на поставения въпрос.

Графика № 3

Срещнахте ли затруднения при своето посещение в Центъра за административно обслужване в Регионалното управление на образованието - Шумен?

16 отговора



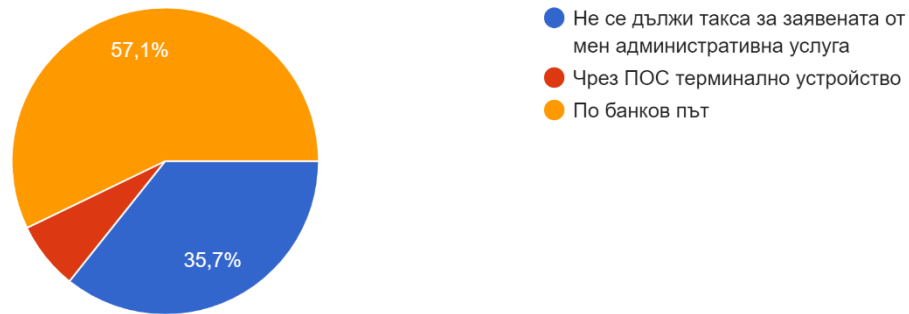
1.4. Потребителите на административни услуги, посещаващи РУО – Шумен, заявяват, че са останали удовлетворени в голяма степен от предоставените административни услуги.

Основна част от тези потребители – 57%, са заплатили дължимата държавна такса в полза на РУО за издаване на необходимия документ по банков път. По-малко предпочитан вариант на заплащане на такса остава плащането чрез ПОС терминално устройство.

Графика № 4

Как заплатихте дължимата държавна такса за заявената от Вас административна услуга?

14 отговора

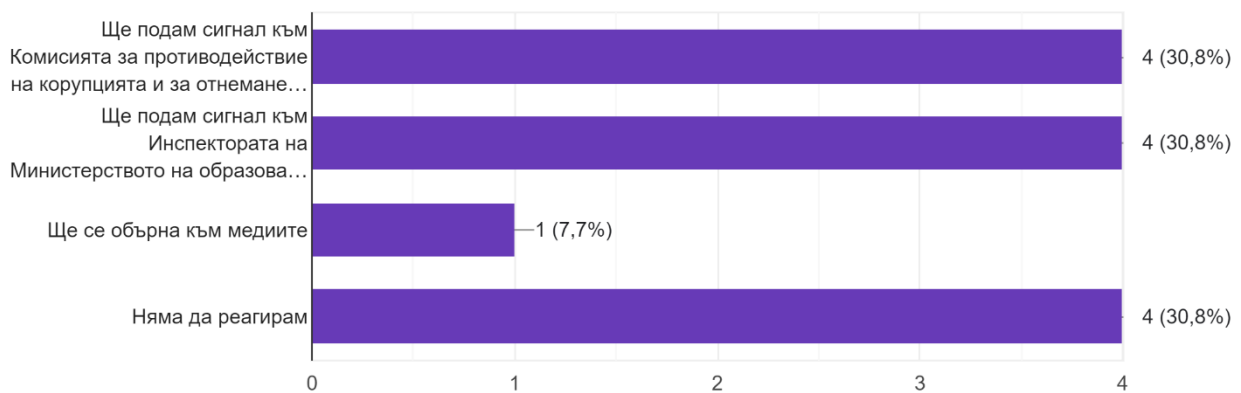


1.5. По отношение на толерантността на потребителите към възможен случай на корупция в РУО малко повече от 60% от потребителите на административни услуги заявяват, че ще реагират, като подадат сигнал към Комисията за противодействие на корупцията и за отнемане на незаконно придобитото имущество или към Инспектората на Министерството на образованието и науката. Близо една трета от лицата (30,8%) заявяват, че няма да реагират.

Графика № 5

Как бихте реагирали, ако станете свидетел на даден/приет подкуп в РУО - Шумен?

13 отговора



Информацията, отразена в попълнените анкетни карти от участвалите в проучването, дава възможност да се определят основните белези на анкетираните: това най-често са лица

от женски пол, на възраст между 40 и 55 години, със средно образование, упражняващи трудова дейност.

2. Провеждане на консултации със служителите.

За отчетния период е проведена 1 среща със служители, които имат отговорности във връзка с административното обслужване с цел неговото подобряване. Обсъдени са въпроси за:

- системно информиране на гражданите за възможността за попълване на анкетна карта;
- оказване на съдействие на потребителите от главния специалист при попълването на анкетни карти с оглед отразяване на информация на всеки от поставените въпроси.

3. 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.

Показател за удовлетвореността на потребителите от предоставяните от РУО – Шумен административни услуги е, че през 2022 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.

4. 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 обсъждана 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 2022 година.

През 2022 г. са актуализирани образците на заявленията за извършване на административни услуги и издаване на документи. Направени са подобрения в структурата на интернет страницата на РУО за по-бързо и лесно намиране на необходимата информация.

2. Мерки, които да бъдат въведени от 2023 година.

Във връзка с подобряване на качеството на предоставяните административни услуги е необходимо да се предприемат действия към създаване на възможност за потребителите на административни услуги чрез страницата на РУО – Шумен да проверяват статуса на заявената от тях административна услуга по входящия номер на подаденото от тях заявление.