



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 – гр. Шумен през 2023 година

1. Увод

Годишният доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в Регионално управление на образованието – гр. Шумен (РУО – Шумен) е изготвен и публикуван на интернет страницата на администрацията в изпълнение на разпоредбата на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване и чл. 27, ал. 5 от Вътрешните правила за организацията на административното обслужване на Регионално управление на образованието – гр. Шумен (утвърдени със Заповед № РД 06-219/15.04.2022 г. на началника на РУО – Шумен). РУО – Шумен се стреми да поддържа открит диалог с потребителите на административните услуги и да взема предвид тяхното мнение и предложения за подобряване на организацията на административното обслужване. Потребител на административна услуга е всеки гражданин или организация, които:

а) заявяват и/или ползват административно обслужване чрез: заявления/искания за издаване на индивидуални административни актове, за предоставяне на административни услуги, за извършване на други административни действия по искания, уведомления и декларации, които са предвидени в нормативен акт;

б) подават сигнали, предложения, жалби и други;

в) осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.

2. Измерване на удовлетвореността на потребителите

За осъществяване на открит диалог с потребителите на административни услуги, РУО – Шумен използва и прилага следните методи:

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. анализ на медийни публикации.

Анкетните проучвания се провеждат чрез попълване на анкетна карта на хартия в деловодството на РУО – Шумен или попълване на онлайн анкета, публикувана в раздел „Харта на клиента“ на интернет сайта на РУО – Шумен. Анкетата може да се попълни от всеки посетител на сайта или сградата на РУО – Шумен, независимо дали е била заявена административна услуга или не. В непосредствена близост до деловодството на РУО – Шумен е поставена обозначена кутия за приемане на попълнени анкетни карти, предложения за подобряване на административното обслужване или сигнали. Анализът на медийни публикации се извършва на база на публикувани материали в национални или регионални печатни издания, радио, телевизия или интернет сайтове.

3. Управление на удовлетворителността на потребителите

През изминалата 2023 година няма постъпили попълнени чрез сайта на РУО – Шумен онлайн анкети, както и пуснати в кутията за приемане на попълнени на хартия анкетни карти. В деловодството на РУО – Шумен през 2023 година не са постъпвали сигнали и жалби на потребители на административни услуги, свързани с организацията, поведението и работата на служителите, отговарящи за административното обслужване. През 2023 година не е постъпвала информация за публикации в националните или регионалните медии, свързани с административното обслужване в РУО – Шумен. Медиите са отразявали събития, които имат отношение с националното външно оценяване, държавните зрелостни изпити, кандидатстването след завършен седми клас, откриването на учебната година и други. В края на 2023 година за намаляване на необходимото време за сканиране, отпечатване и регистриране на документи в деловодната система е закупена нова високопроизводителна мултифункционална копирна машина XEROX VERSALINK C7125. От Регионално управление на образованието, гр. Шумен се предоставя административно обслужване при непрекъснат режим на работа в работните дни от 9,00 до 17,30 часа. В случай, когато в края на обявеното работно време на администрацията има потребители на административни

услуги, работата на служителя, отговарящ за административното обслужване продължава до извършването на необходимите дейности по предоставянето на услугата.

4. Действия за подобрене

През 2024 година е необходимо да се предприемат действия за по-активното информирание на заинтересованите страни за задълженията на РУО – Шумен, свързани с проучването и анализирането на удовлетвореността на потребителите на административни услуги. Необходимо е потребителите на административни услуги да бъдат насърчавани да попълват анкетна карта след предоставянето на административната услуга, както и убеждаването им, че тяхното мнение и предложения ще бъдат взети под внимание. Към информацията за извършваните административни услуги в интернет страницата на РУО – Шумен е необходимо да се добавят указания във графичен вид, които да дават нагледна представа за етапите, през които преминава извършването на административната услуга.