



## **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 2024 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. През изминалата 2024 година са постъпили общо шест анкетни карти, които са пуснати в кутията за приемане на попълнени на хартия анкетни карти.

### **2.1 Обща информация за потребителите на административните услуги**

Резултатите от получените анкети показват, че една трета от потребителите на административните услуги са мъже, две трети са жени, всички са работещи и имат висше образование. 83 % от потребителите са във възрастовата група 41-55 години, 17% от потребителите са във възрастовата група 25-40 години.

### **2.2 Удовлетвореност от достъпността на мястото за обслужване и времето за обслужване**

Резултатите от получените анкети показват, че всички потребители лесно откриват деловодството на РУО – Шумен и не са срещнали затруднения при своето посещение.

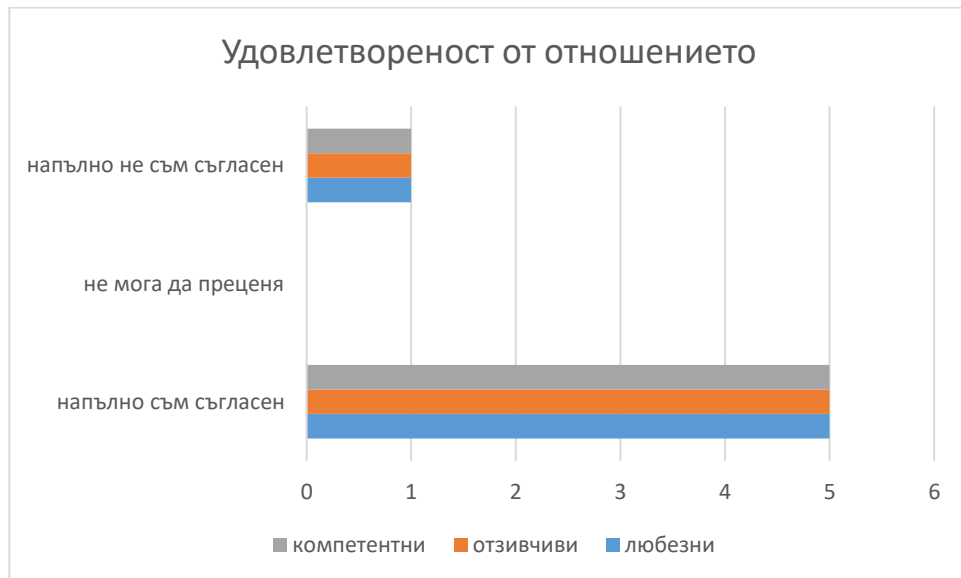
### **2.3 Удовлетвореност от предоставената информация за услугите и каналите за достъп до тях**

Резултатите от получените анкети показват, че 33% от потребителите получават информация за извършваните от РУО – Шумен административни услуги от интернет страницата на администрацията, 50% от потребителите получават информация за извършваните от РУО – Шумен административни

услуги от служител на администрацията, 17% от потребителите получават информация за извършваните от РУО – Шумен административни услуги от интернет страницата на администрацията и от служителите на администрацията. 83% от потребителите са много доволни от получената информация за извършваните административни услуги, 17% от потребителите са доволни от получената информация за извършваните административни услуги.

#### 2.4 Удовлетвореност от отношението и компетентността на служителите

Резултатите от получените анкети показват, че 83% от потребителите са удовлетворени от отношението и компетентността на служителите на РУО - Шумен, 17% от потребителите не са удовлетворени.



#### 2.5 Изследване на корупционния риск

Резултатите от получените анкети показват, че в случай на корупционни действия, потребителите ще реагират незабавно, като предпочитат да информират съответните специализирани органи - Комисията за противодействие на корупцията или Инспектората на Министерството на образованието и науката.



## **2.6 Заплащане на дължимата държавна такса за извършване на административните услуги**

Резултатите от получените през изминалата 2024 година анкетни карти показват, че 100% от потребителите на административни услуги не са заплатили такса за предоставената услуга.

## **3. Управление на удовлетворителността на потребителите**

В деловодството на РУО – Шумен през 2024 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 2024 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. 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 2025 година е необходимо да се предприемат действия за по-активното информиране 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.