



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Министерство на образованието и науката
Регионално управление на образованието – гр. Русе

6.4.2023 г.

X АСД-14-23/06.04.2023 г.

Доклад, регистриран от:

Signed by: Tsvetelina Ivanova Ivanova

ДО

Г-ЖА РОСИЦА ГЕОРГИЕВА
НАЧАЛНИК НА РУО – РУСЕ

ДОКЛАД

от

Петър Иванов – старши експерт по финансово осигуряване, председател на Комисия за обработване и анализиране на информацията от обратната връзка от потребителите, определена със Заповед № РД-03-541/06.12.2021 г. на началника на РУО – Русе

В изпълнение на Наредбата за административното обслужване и Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Регионално управление на образованието - Русе е извършено проучването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги за календарната 2022 г.

I. Методи за обратна връзка от потребителите.

В РУО – Русе 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;
- провеждане на консултации със служителите;

- анализ на заявления/искания, сигнали, предложения, жалби и протести и похвали;
- анализ на медийни публикации;
- осигуряване на приемно време за граждани и организации.

1. Анкетни проучвания

През календарната 2022 г. анкетните проучвания се извършваха чрез анкетна карта, която беше на разположение на потребителите в Центъра за административно обслужване (деловодство, ЦАО) и в електронен вариант в секция „Административно обслужване“ на интернет страницата на администрацията.

Изразяването на мнение чрез Анкетната карта не е обвързано с ползване на услуга или посещение в РУО - Русе.

През 2022 г. пет потребители на услуги са използвали анкетните карти като възможност да изразят мнението си за административното обслужване в РУО - Русе.

Резултати от анкетното проучване:

Ползвали ли сте досега услугите на администрацията на РУО – Русе:

Всички анкетираните посочват, че са ползвали административните услуги на РУО – Русе.

Лесно ли открихте информацията за интересуващата Ви административна услуга:

Всички анкетираните отговарят положително.

Откъде получихте първоначалната информация за извършваните от РУО – Русе услуги:

Един анкетиран посочва, че е получили първоначалната информация от нормативни документи, двама – от проведен телефонен разговор със служители на РУО – Русе, четирима – от интернет страницата на РУО – Русе е един от информационното табло.

Информацията, която получихте от служителите на РУО – Русе е:

Всички пет анкетираните посочват, че информацията е достъпна, изчерпателна и разбираема.

Какво е мнението Ви за административното обслужване, което получихте в центъра за административно обслужване на РУО – Русе:

Четири от анкетираните посочват че е компетентно, четирима – вежливо, двама – внимателно и четирима – изчерпателно и точно.

Ако въпросът не е бил от компетентността на служителя от деловодството, бяхте ли насочени към съответен експерт от РУО – Русе:

Всички анкетираните отговарят положително на въпроса.

Спазват ли се законовите срокове за извършване на заявената от Вас административна услуга:

Всички анкетираните отговарят положително на въпроса.

Доволни ли сте от работното време на деловодството:

Всички анкетираните отговарят положително на въпроса.

Кои канали за предоставяне на информацията са най-подходящи според Вас:

Четирима от анкетираните посочват, че най-подходящият канал за предоставяне на информация е интернет страницата на РУО – Русе, трима – електронна поща, един – по телефон и един – информационните табла в сградата на РУО – Русе.

Как бихте реагирал/а, ако станете свидетел на корупционни действия или друга негативна практика:

Трима от анкетираните посочват, че биха информирали началника на РУО – Русе, двама – министъра на образованието и науката и един – ще се обърне към друг компетентен орган.

Обща информация за потребителите на административните услуги.

Резултатите от анкетното проучване показват, че: 2 от анкетираните са мъже и 3 са жени. Възрастта на 2 от анкетираните е от 25 до 40 г., а на 3 – от 41 до 55 г. Трима са с завършено основно образование, а двама в висше.

В анкетните карти не са посочени препоръки за подобряване на административното обслужване на РУО – Русе.

2. Провеждане на консултации със служителите.

Консултациите със служителите като метод за получаване на неформална обратна информация от потребителите през 2022 г. показва:

➤ потребителите най-често използват следните административни услуги, предоставяни от РУО – Русе:

- Удостоверение за признаване на завършени етапи на училищно обучение или степени на образование и професионална квалификация по документи, издадени от училища на чужди държави (УН 916)
- Уверение за признаване на завършени етапи на училищно обучение или степени на образование и професионална квалификация по документи, издадени от училища на чужди държави, което се издава да послужи при

кандидатстване за придобиване на правоспособност за управление на моторно превозно средство (УН 1647)

- Издаване на удостоверение за признаване на квалификационни кредити (УН 2826)

- потребителите търсят често детайлна информация за изискуемите документи;
- най-често потребителите реагират негативно към изисквания при предоставяне на

административната услуга, които са въведени като задължителни в нормативен акт – напр. изискването за наличие на печат апостил за документи издадени от чужди държави;

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

В РУО - Русе е създадена организация сигнали, предложения, жалби и похвали да се подават:

- на място в ЦАО - чрез кутия или при служителя в ЦАО ;
- по телефон;
- по пощата;
- по електронна поща, в това число и чрез формата за контакт на интернет страницата;
- чрез Системата за сигурно електронно връчване.

Приемат се писмени и устни сигнали, предложения, жалби и похвали.

През 2022 г. в РУО – Русе няма подадени жалби и сигнали от граждани и организации относно качеството на административното обслужване, което е показател за високото ниво на извършваните услуги или за навременно предприети действия.

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 Русе. Основните теми са организацията на учебния процес, приема на ученици, организирани от институциите от системата на предучилищното и училищното образование олимпиади, състезания, инициативи и други,. Не е извършвана оценка на дейността на РУО - Русе като администрация, а публикациите имат чисто информативен и популяризиращ характер.

В медийното пространство не е обсъждано в положителен или отрицателен аспект дейността на РУО - Русе по повод административното обслужване.

II. Управление на удовлетвореността на потребителите.

1. Мерки за подобряване на административното обслужване, извършени през календарната 2022 г.

През 2022 г. бе извършен обстоен преглед на Вътрешни правила за организацията на административното обслужване в РУО – Русе. Установено бе, че не е необходимо извършване на актуализация.

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

Във връзка с подобряване на качеството на административните услуги, през 2022 г. РУО – Русе ще предприеме следните действия:

➤ на интернет страницата на РУО - Русе чрез рубрика/линк, заявителите на административни услуги ще имат възможност да проверяват резултата от предоставената им от РУО – Русе услуга по входящия номер на заявлението си.

Приложения: попълнени анкетни карти от потребители на административни услуги

С уважение,

4/6/2023

X

Петър Иванов
Старши експерт по ФО в РУО - Русе
Signed by: Petar Ivanov Ivanov