



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

8.4.2024 г.

**X** АСД-15-11/08.04.2024 г.

Доклад, регистриран от:

Подписано от: Eznur Yusein Alieva

**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-03-81/13.02.2024 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 2023 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 2023 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 2023 г. дванадесет потребители на услуги са използвали анкетните карти като възможност да изразят мнението си за административното обслужване в РУО - Русе, от които пет са ги попълнили на хартиен носител, а седем – чрез онлайн формата публикуване на сайта на институцията.

### **Резултати от анкетното проучване:**

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

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

*Лесно ли открихте информацията за интересуващата Ви административна услуга:*

Единадесет анкетирани отговарят положително, един – отрицателно.

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

Един анкетиран посочва, че е получил първоначалната информация от нормативни документи, седем – от проведен телефонен разговор със служители на РУО – Русе, девет – от интернет страницата на РУО – Русе, двама – от информационното табло и един от роднини, познати, приятели.

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

Единадесет анкетирани посочват, че информацията е достъпна, изчерпателна и разбираема, а един, че е недостъпна, неизчерпателна и неразбираема.

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

Десет от анкетираните посочват че е компетентно, един – некомпетентно, девет – изчерпателно и точно, пет – вежливо, шест – внимателно и един – пренебрежително.

*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:*

Единадесет анкетираните отговарят положително на въпроса, а един отрицателно.

*Доволни ли сте от работното време на деловодството:*

Единадесет анкетираните отговарят положително на въпроса, а един отрицателно.

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

Всички анкетираните посочват, че най-подходящият канал за предоставяне на информация е интернет страницата на РУО – Русе, осем – електронна поща, един – обикновена поща, четири – по телефон и двама – чрез информационните табла в сградата на РУО – Русе.

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

Единадесет от анкетираните посочват, че биха информирали началника на РУО – Русе, а един, че ще се обърне към министъра на образованието и науката.

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

Резултатите от анкетното проучване показват, че: двама от анкетираните са мъже и десет са жени. Възрастта на десет от анкетираните е от 41 до 55 г., а на двама – над 55 год. Всички имат придобито висше образование.

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 2023 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 2023 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 2023 г.**

През 2023 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 2024 г.**

Във връзка с подобряване на качеството на административните услуги, през 2023 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:** 1. Попълнени анкетни карти от потребители на административни услуги  
2. Извлечение от онлайн формата, публикувана на сайта на РУО – Русе

*С уважение,*

8.4.2024 г.

**X**

---

Петър Иванов  
Старши експерт по ФО в РУО - Русе  
Подписано от: Petar Ivanov Ivanov