

ГОДИШЕН ДОКЛАД

за оценка на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване през 2020 г. в РУО-Добрич

В изпълнение на Наредбата за административното обслужване и Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Регионално управление на образованието – Добрич е извършено проучването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги за календарната 2020 г.

Измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги се ръководи от целите на подобряване достъпа до административните услуги, повишаване качеството на предоставянето им и изграждане на надеждна обратна връзка с потребителите и заинтересованите лица.

Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги, е насочено към всички потребители на услуги в Регионално управление на образованието – Добрич и е на доброволен принцип за участие.

Регионално управление на образованието – Добрич използва различни средства за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги:

1. Пощенски кутии за сигнали - за периода 01.01.2020 г. - 31.12.2020 г. не са констатирани постъпили сигнали за корупция сред служителите в администрацията;
2. Анкетна карта, до която потребителите на административни услуги и заинтересованите страни имат свободен достъп на местата, където се извършва административното обслужване и на интернет страницата на администрацията;
3. Сигнали, жалби, предложения и мнения, подадени по поща, електронна поща или в личен разговор.

Главната цел на проучването и измерването на удовлетвореността е повишаване качеството на административното обслужване извършвано от Регионално управление на образованието – Добрич.

През периода 01.01.2020 г. - 31.12.2020 г. потребителите на административни услуги, са осъществили обратна връзка относно административното обслужване чрез попълването на анкетни карти, на място в РУО-Добрич (5 броя) и предоставена информация при лични срещи със заинтересованите страни. Не са постъпвали сигнали, жалби и предложения в писмен вид или чрез електронна поща.

След обобщаване на попълнените анкетни карти, се оформиха следните резултати:

1. Лесно ли се намира информация за административните услуги предлагани от РУО – Добрич
 - 100 % - Да
 - 0% - Не
2. От къде получихте първоначалната информация за извършваните от РУО – Добрич услуги
 - 60% - от интернет от страницата на РУО – Добрич
 - 40% - от личен разговор с познат

3. Информацията, която получихте от служителите на РУО – Добрич е 100% - достъпна и разбираема
4. Мнението за служителите извършили обслужването:
 - Компетентност - Да /100%/
 - Отношение към гражданите – Учтиво /100%/
5. Ако въпросът не е бил в компетентността на служителя от деловодството в РУО – Добрич, бяхте ли насочен към експерт в РУО – Добрич – Да /100%/
6. Спазват ли се законовите срокове за извършване на заявената услуга – Да /100%/
7. Доволни ли сте от работното време за административно обслужване - Да /100%/
8. Участие в проучването са взели:
 - 60 % - жени
 - 40% - мъже

 - 40% на възраст между 26 и 35 години
 - 60% на възраст между 36 и 45 години

 - 80% с висше образование
 - 20% средно образование

Направени препоръки за подобряване на административното обслужване в РУО – Добрич в анкетните карти – няма направени препоръки.

Анализ и изводи:

1. Ниска активност от страна на потребителите на административни услуги и заинтересованите страни, относно предоставянето на обратна връзка. Това създава риск от компроментиране на изведените резултати и изводи.
2. Активността на потребителите на административни услуги в електронна среда е ниска.
3. Не са постъпвали оплаквания и сигнали относно качеството и срока на предоставяне на административните услуги.

Предприети действия:

През 2021г. РУО – Добрич ще продължи да търси активно мнението на потребителите на административни услуги и да се съобразява с техните предложения, с цел подобряване нивото на административно обслужване.

През месец февруари 2021 г. беше разработена изцяло нова анкетна карта, която е достъпна на сайта на РУО-Добрич. Принципа на анонимност е спазен. Разработването на анкетата е част от Проект „Въвеждане на Общата рамка за оценка (CAF) в българската администрация“.

Обсъждат се възможни действия за популяризиране на анкетната карта, с оглед повишаване на активността и извеждането на представителни резултати.