

РЕГИОНАЛНО УПРАВЛЕНИЕ НА ОБРАЗОВАНИЕТО – ДОБРИЧ
Добрич - 9300, пл. „Свобода” № 5, тел.058/602307, ел. поща: ruo_dobrich@ruo.mon.bg



ГОДИШЕН ДОКЛАД

за оценка на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване през 2024 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 2024 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.

Методи за обратна връзка от потребителите.

В РУО – Добрич 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. Използваните методи са:

- ✓ анкетни проучвания;
- ✓ консултации със служителите;
- ✓ сигнали, жалби;
- ✓ предложения, похвали;
- ✓ анализ на медийни публикации;

Главната цел на проучването и измерването на удовлетвореността е повишаване качеството на административното обслужване извършвано от Регионално управление на образованието – Добрич. Събраните данни се анализират, за да се идентифицират тенденции и модели. Това включва определяне на ключовите фактори, които влияят на удовлетвореността на потребителите, и идентифициране на областите, в които има нужда от подобрене. Резултатите от анализа се представят в ясен и разбираем формат, обикновено под формата на доклад. Докладът трябва да включва обобщение на основните констатации, както и препоръки за действия.

Докладът за удовлетвореността на потребителите е важен инструмент за всяка организация, която се стреми да подобри своите продукти и услуги. Той предоставя ценна информация за това как клиентите възприемат компанията и нейните предложения, като помага да се идентифицират силните и слабите страни. Докладът помага да се идентифицират областите, в които има нужда от подобрене, което води до по-добри продукти и услуги.

През периода 01.01.2024 г. - 31.12.2024 г. потребителите на административни услуги, са осъществили обратна връзка относно административното обслужване чрез попълването на анкетни карти, на място в РУО-Добрич (30 броя) и предоставена информация при лични срещи със заинтересованите страни. Не са постъпвали сигнали, жалби и предложения относно административното обслужване 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:

- 75 % - Да
- 25 % - Не

2. От къде получихте първоначалната информация за извършваните от РУО – Добрич услуги:

- 60% - от интернет от страницата на РУО – Добрич.
- 20% - от личен разговор с познат.
- 20% - от други институции.



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%/

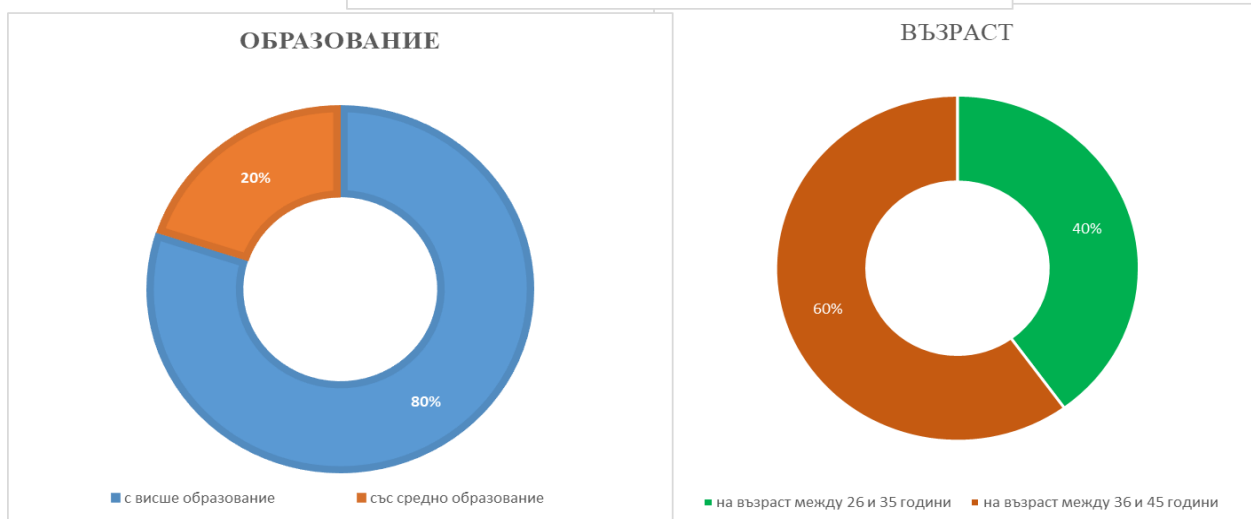
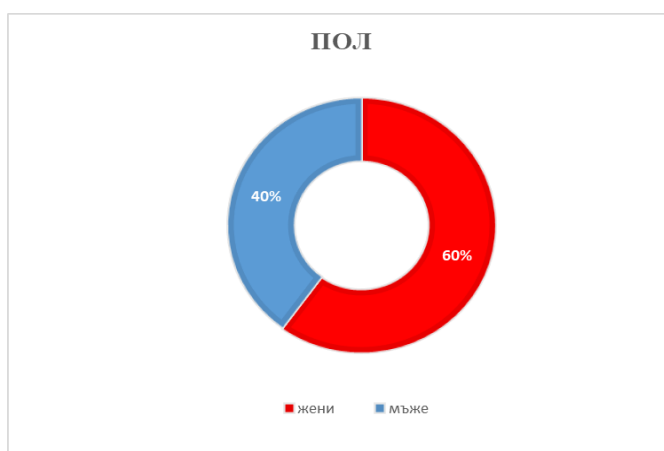
5. Ако въпросът не е бил в компетентността на служителя от деловодството в РУО – Добрич, бяхте ли насочен към експерт в РУО – Добрич – Да /100%/

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.

2. Провеждане на консултации със служителите.

За 2025 год. е планирана среща със служителите, които имат отговорности във връзка с административното обслужване в ЦАО и служители от специализирана администрация.

Ще бъдат обсъдени варианти за стимулиране на гражданите да изразяват мнението си за административното обслужване в РУО – Добрич.

Битува мнението че, по опростени варианти на анкета, например с графичен въпросник (емотикон) са предпочитан вариант от гражданите и измества другите форми на анкетно проучване. Същевременно този вариант не носи по-богата информация за затрудненията, които срещат потребителите.

Очакваният резултат от проведената среща е да се набележат възможни мерки за подобряване на административното обслужване:

- ✓ да се въведе анкетна карта, която да е комбинация въпроси и ползване на емотикони за изразяване на мнението от гражданите;
- ✓ да се инсталира безплатен софтуер на телефон за преобразуване на реч в писмен текст и обратно.

Анализ и изводи:

1. Активността от страна на потребителите на административни услуги и заинтересованите страни е ниска активност, 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 също е ниска.
3. Не са постъпвали оплаквания и сигнали относно качеството и срока на предоставяне на административните услуги.

Предприети действия:

През 2025 г. 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 2023 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.

