



**ГОДИШЕН ДОКЛАД
ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ
АДМИНИСТРАТИВНИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В РЕГИОНАЛНО УПРАВЛЕНИЕ
НА ОБРАЗОВАНИЕТО – ДОБРИЧ ЗА ПЕРИОДА 01.01.2025 Г. - 31.12.2025 Г.**

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 2025 г.

🚦 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
- ✓ таен клиент.
- ✓ сигнали, жалби
- ✓ предложения, похвали.
- ✓ анализ на медийни публикации.

🚦 Резултати от приложените методи за обратна връзка с потребителите.

1. Анкетни проучвания.

В РУО – Добрич анкетното проучване се извършва по два начина:

- ✓ на място в ЦАО – на разположение на потребителите са анкетни карти на хартиен носител и анкета с графичен въпросник – емотикони;
- ✓ чрез интернет страницата на РУО – създаден е уеб-базиран формуляр, който се попълва онлайн.

През календарната година потребителите на услуги са изразили своето мнение чрез:

- ✓ попълване на 9 (девет) анкетни карти на хартиен носител;
- ✓ използване на 32 (тридесет и два) талона с отпечатан емотикон от анкетата с графичен въпросник;

Анализът на отговорите на поставените въпроси в анкетната карта показва:

1.1. Обща информация за потребителите, използвали анкетните карти на хартиен носител и онлайн формата.

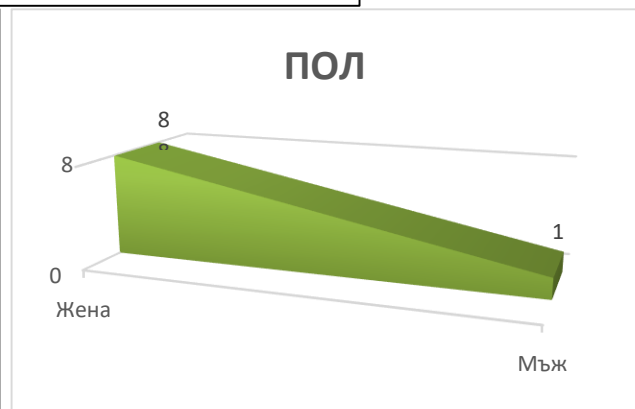
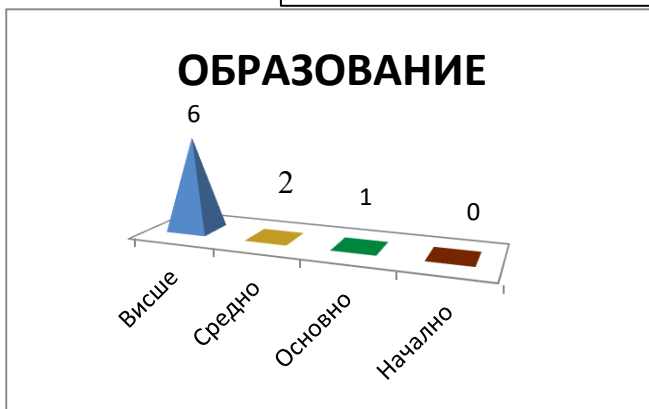
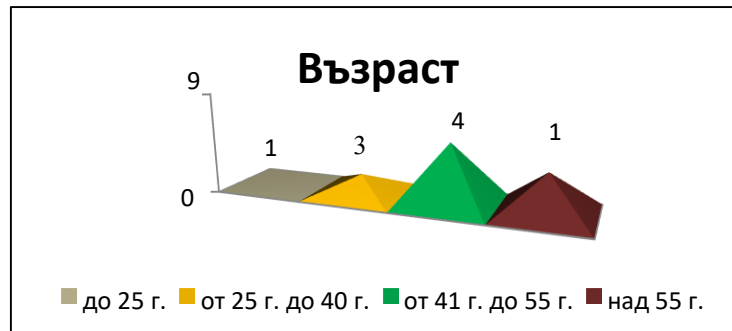
Всички потребители, изразили своето мнение за административното обслужване, имат висше образование. Участвалите в анкетното проучване са на възраст между 25 г. до над 55 г. Броят на жените, участвали в проучването, е преобладаващ спрямо мъжете.



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на образованието и науката

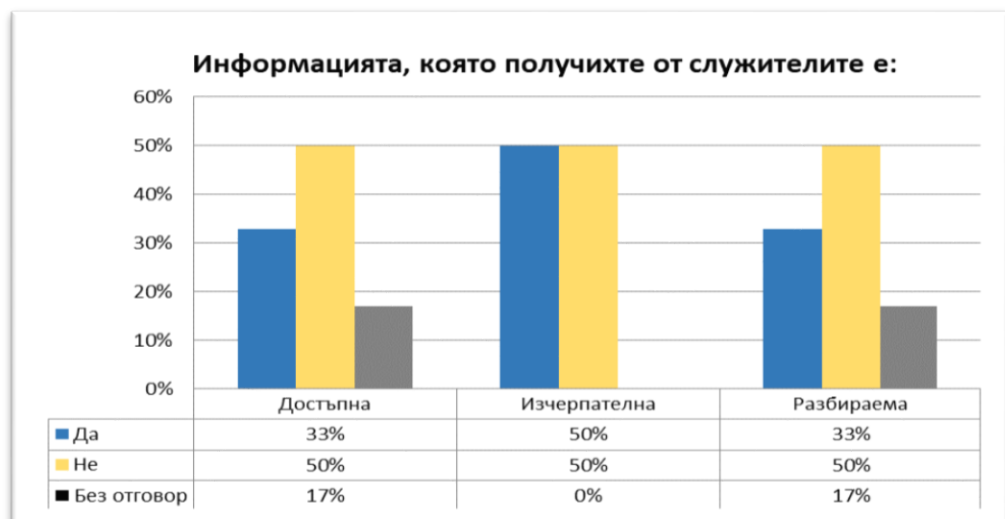
Регионално управление на образованието – Добрич



1.2. Удовлетвореност от предоставената информация за услугите и каналите за достъп до тях според анкетните карти на хартиен носител и онлайн формата.

Резултатите от проучването показват, че над половината от анкетираните са ползвали до този момент административните услуги на РУО – Добрич.

По отношение на достъпността на информацията 67 % от потребителите посочват, че лесно са открили информация за интересуващата ги административна услуга. Налице е намаление спрямо предходната година по този аспект.



През тази година гражданите са използвали разнообразни източници на информация – интернет страницата на РУО, нормативни документи, разговор със служител по телефона и информационното табло. Все пак преобладава провеждането на разговор със служителите по телефона и от интернет страницата. Половината от тях посочват, че едновременно са използвали повече от един източник за информиране.



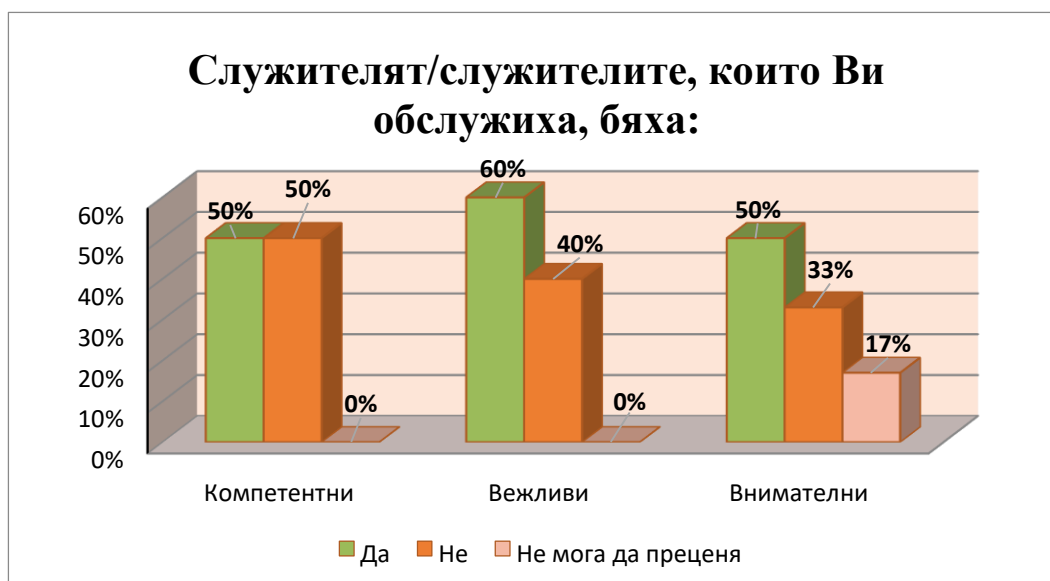
От една страна това може да показва, че единият източник не е бил достатъчен на потребителите на услуги. Възможно е обаче да се касае и за необходимост да се потвърди първоначално получената информация или да се получи допълнително такава.



1.3. Удовлетвореност от отношението и компетентността на служителите според анкетните карти на хартиен носител и онлайн формата.

В 67 % от случаите според потребителите се спазват законовите срокове за предоставяне на административни услуги. Само двама потребители са споделили, че не е спазен срокът според тях.

По-голям процент от потребителите изразяват удовлетворение от служителите по отношение на тяхната вежливост и внимателно отношение. Разделени поравно са мненията за компетентността им. Отчита се намаление на одобрението спрямо преходната година при този вид анкета.

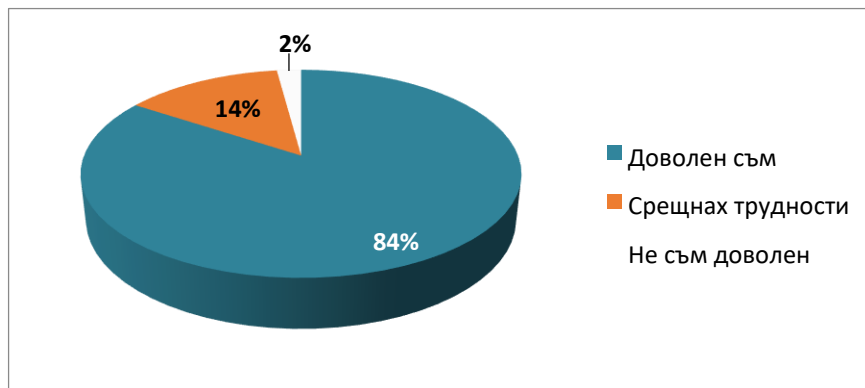


По-голямата част от потребителите (83%) отговарят, че служителят в ЦАО ги е свързал с друг компетентен служител на РУО, който да отговори на поставените въпроси.

Изразен е само един коментар относно качеството на получената информация. Потребителят твърди, че служителите са били внимателни, но не е получил пълна и коректна информация.



1.4. Удовлетвореност от предоставеното административно обслужване, изразено чрез ползване на анкета с графичен въпросник (талон с емотикон).



Остава тенденцията значително по-големият брой пуснати анкети да бъдат чрез емотикони.

Високият процент на доволни граждани, използвали този метод, сочи, че те се стремят бързо и лесно да изразят положителното си мнение.

1.5. Обща оценка на потребителите за удовлетвореността им от предоставените административни услуги.

Анкетната карта на хартиен носител и онлайн формата съдържа въпрос, който е насочен да установи общото усещане на потребителя за ефективността на административното обслужване в РУО – Добрич. Той съответства на обобщеното мнение, което потребителите изразяват чрез емотиконите.

От анализа на всички отговори считаме, че положителното мнение за административното обслужване в РУО – Добрич, изразено за отделните му елементи, се потвърждава и намира отражение в окончателната оценка, дадена от потребителя. Това показва, че няма формализъм при попълване на анкетата.



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

В РУО – Добрич е създадена организация сигнали, предложения, жалби и похвали да се подават:

- ✓ на място в ЦАО – чрез кутия или при техническия сътрудник;



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на образованието и науката

Регионално управление на образованието – Добрич

- ✓ 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 2025 г. потребителите на услуги са използвали метода като възможност да изразят единствено похвали за административното обслужване в РУО – Добрич.

Положителното мнение е изразено основно по електронна поща и в телефонен разговор.

Устно неудовлетворение е изразявано най-вече към крайния акт от услугата, а не към самият процес на административно обслужване. Разбираемо е, когато лицето получи отказ да му се издаде желания от него документ, да не остане удовлетворено.

4. Анализ на медийни публикации.

Извършено е проучване на статии, публикувани в онлайн издания на национални и регионални медии, радио, телевизия, печатни издания и др.

За целта е използван и изкуствен интелект, който по-изчерпателно да намери публикациите в електронното медийно пространство.

Репутацията на РУО – Добрич през 2025 г. може да се определи като „неутрална към позитивна“. Липсва негативен отзвук относно важните аспекти от дейността, което е знак за добра административна работа. РУО – Добрич е определено като предвидима и работеща администрация.