

ГОДИШЕН ДОКЛАД

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

Настоящото проучване цели да покаже мнението на гражданите относно административното обслужване в Регионално управление на образованието – Габрово. Проучването е проведено чрез попълване на анкетни карти от потребителите на услуги на института през цялата 2024 г. Попълнените анкетни карти са представени на място в сградата на Регионално управление на образованието – Габрово, гр. Габрово, ул. “Брянска“ № 30, ет. 7 и на E-mail : ruo@ruo-gabrovo.org

Измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги се ръководи от следните цели:

- ✓ подобряване достъпа до административните услуги и повишаване качеството им;
- ✓ улесняване гражданите при получаването на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентиранияте срокове;
- ✓ предоставяне на заинтересованите лица професионална консултация за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга;
- ✓ надеждна обратна връзка от клиента и извличане на поука от направените коментари;
- ✓ повишаване качеството на крайния продукт при различните административни услуги;
- ✓ извършване, измерване и публикуване оценките за удовлетвореност на клиентите.

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

Регионално управление на образованието – Габрово 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 01.01.2024г.-31.12.2024г. не са констатирани постъпили сигнали за корупция сред служителите в администрацията;
2. Анкетна карта, до която потребителите на административни услуги 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, факс, електронна поща или лично.

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

През периода 01.01.2024г. - 31.12.2024г. потребителите на административни услуги, са осъществили обратна връзка относно административното обслужване единствено чрез

анкетната карта:

- попълнени на място в сградите на Регионално управление на образованието – Габрово - 25 бр. анкетни карти;
- получени по електронна поща - 0 бр.

От извършеният анализ на попълнените анкетни карти, резултатите са представени на следните графики:

Регионално управление на образованието – Габрово

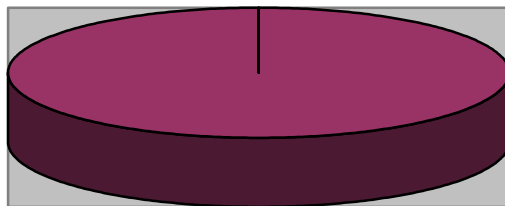
1. Ползвали ли сте досега услугите на нашата администрация?

♦ Да – 0 отговора

0%

♦ Не – 25 отговора

100%

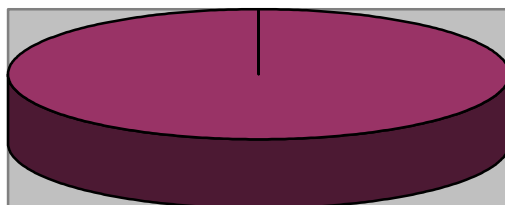


2. Лесно ли открихте информация за интересуващата Ви административна услуга?

♦ Да – 25 отговора

100%

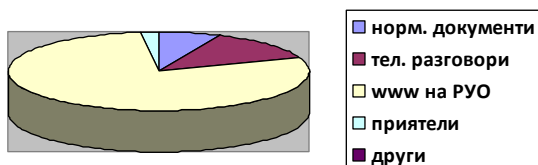
♦ Не – 0 отговора



3. Откъде получихте първоначална информация за извършваните от РУО – Габрово?

(в някои има няколко отговора)

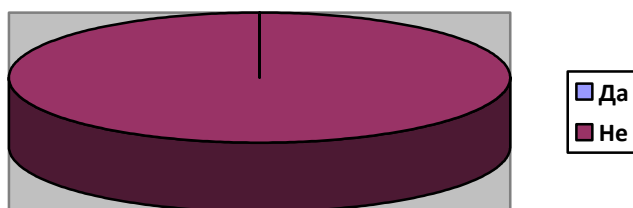
♦ от нормативни документи – 7 отговора	28%
♦ от телефонен разговор със служител от администрацията – 13 отговора	52%
♦ от интернет страницата на РУО, Габрово – 8 отговора	32%
♦ от роднини, приятели, познати – 2 отговора	8%
♦ от друг източник (моля посочете) – 0 отговора	0%



4. Информацията, която получихте от служителите на РУО – Габрово е:

➤ Достъпна.

♦ Да – 25	100%
♦ Не – 0 отговора	0%



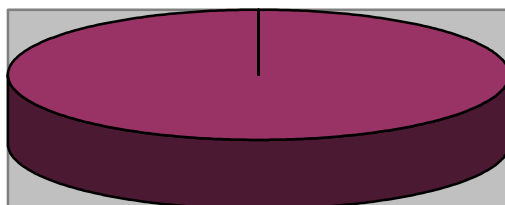
➤ Изчерпателна

♦ Да – 25 отговора

100%

♦ Не – 0 отговора

0%



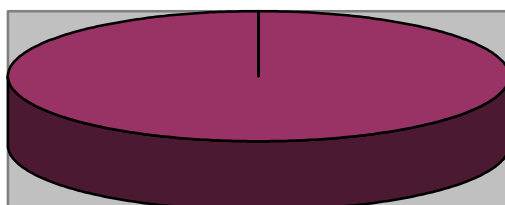
➤ Разбираема

♦ Да – 25 отговора

100%

♦ Не – 0 отговора

0%



5. Какво е мнението Ви за служителите, които Ви обслужват по отношение на:

➤ Компетентност :

♦ Компетентни – 25 отговора

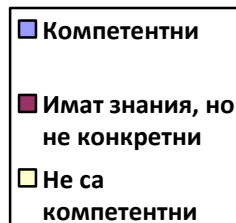
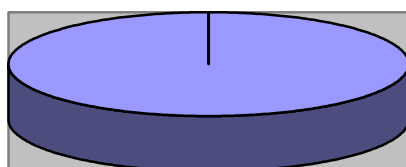
100%

♦ Имат знания, но не са достатъчни – 0 отговора

0%

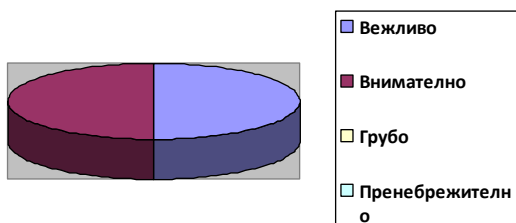
♦ Не са компетентни – 0 отговора

0%



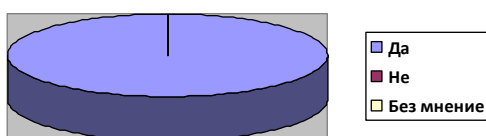
➤ Отношение към гражданите

♦ Вежливо – 25 отговора	100%
♦ Внимателно – 25 отговора	100%
♦ Грубо – 0 отговора	0%
♦ Пренебрежително – 0 отговора	0%



6. Ако въпросът не е бил от компетентността на служителя от гишетото за административно обслужване, бяхте ли насочени към съответен експерт в РУО – Габрово?

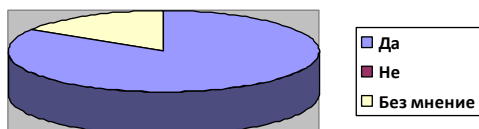
♦ Да - 25 отговора	100%
♦ Не – 0 отговора	0%
♦ Без мнение – 0 отговора	0%



услуга?

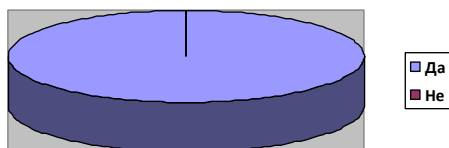
7. Спазват ли се законовите срокове за извършване на заявената от Вас административна

♦ Да – 21 отговора	84%
♦ Не – 0 отговора	0%
♦ Без мнение – 4 отговора	16%



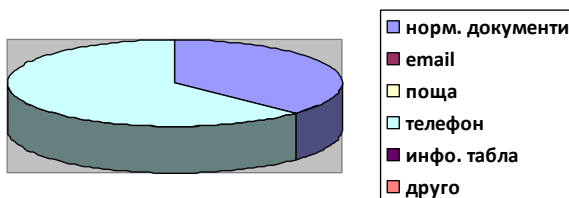
8. Доволни ли сте от работното време за административно обслужване?

♦ Да – 25 отговора	100%
♦ Не – 0 отговора	0%



9. Кои канали за предоставяне на информация са най-подходящи според Вас?

♦ интернет страницата на РУО, Габрово – 13 отговора	52%
♦ електронна поща – 0 отговора	0%
♦ обикновена поща – 0 отговора	0%
♦ телефон – 22 отговора	88%
♦ информационни табла – 0 отговора	0%
♦ друго (моля посочете) – 0 отговора	0%



10. Как бихте реагирал/а, ако станете свидетел на корупционни действия или жертва на подобно отношение?

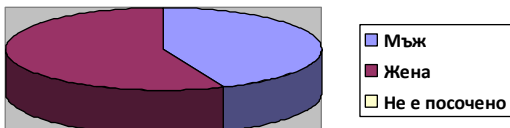
♦ ще информирам Началника на РУО, Габрово – 25 отговора	100%
♦ ще се обърна към друг компетентен орган – 0 отговора	0%
♦ няма да реагирам – 0 отговора	0%
♦ друго (моля посочете) – 0 отговора	0%
♦ Без мнение – 0 отговора	0%



11. За самите Вас

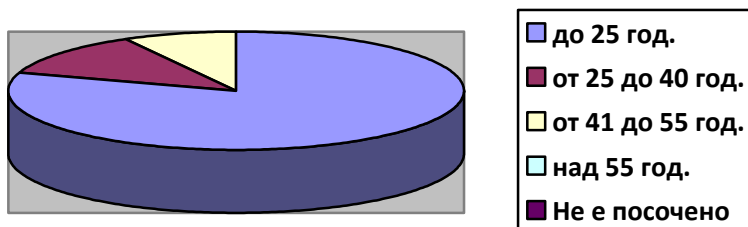
➤ Пол:

♦ Мъж – 11 отговора	44%
♦ Жена – 14 отговора	56%
♦ Не е посочено – 0 отговора	0%



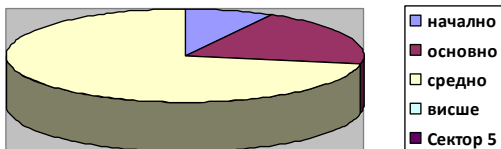
➤ Години:

♦ до 25 г. – 20 отговора	80%
♦ от 25 до 40 г. – 3 отговора	12%
♦ от 41 до 55 г. – 2 отговора	8%
♦ над 55г. – 0 отговора	0%
♦ Не е посочено – 0 отговора	0%



➤ Образование е:

♦начално – 2 отговора	8%
♦основно – 5 отговора	20%
♦средно – 18 отговора	72%
♦висше – 0 отговора	0%



Препоръки/мнения от клиентите в попълнените анкетни карти

1. Няма направени препоръки, няма дадени мнения.

От изложеното до тук може да се направят следните изводи:

1. С предходна година е намаляла активността по изразяване на мнение
2. Все още малка част от потребителите на административни услуги проявяват активност да дават оценка на обслужването, ако изрично не са помолени за това, въпреки че, свободния достъп до средствата за обратна връзка.
3. Продължава тенденцията и през 2024г. потребителите да предпочитат прекия контакт за достъп до услугите.