

ГОДИШЕН ДОКЛАД

ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ ПРЕЗ 2020Г. В РЕГИОНАЛНО УПРАВЛЕНИЕ НА ОБРАЗОВАНИЕТО – МОНТАНА

Целта на настоящото проучване е да покаже мнението на гражданите относно административното обслужване в Регионално управление на образованието – Монтана и е в изпълнение на Наредбата за административното обслужване и Вътрешните правила за организация на административното обслужване в РУО – Монтана.

Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги е насочено към всички потребители на услуги в РУО – Монтана и е на доброволен принцип за участие. То е проведено чрез попълване на анкетни карти от потребителите на услуги на институцията през цялата 2020 г. Попълнените анкетни карти са представени на място и по електронна поща в сградата на Регионално управление на образованието – Монтана.

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

- подобряване достъпа до административните услуги и повишаване качеството им;
- улесняване гражданите и юридическите лица при получаването на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентираният срок;
- 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.

Регионално управление на образованието – Монтана 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 01.01.2020г.-31.12.2020г. 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 – Монтана.

През периода 01.01.2020г. - 31.12.2020г. потребителите на административни услуги, са осъществили обратна връзка относно административното обслужване единствено чрез попълване на google – формуляр. Получени са 72 отговора на поставените въпроси.

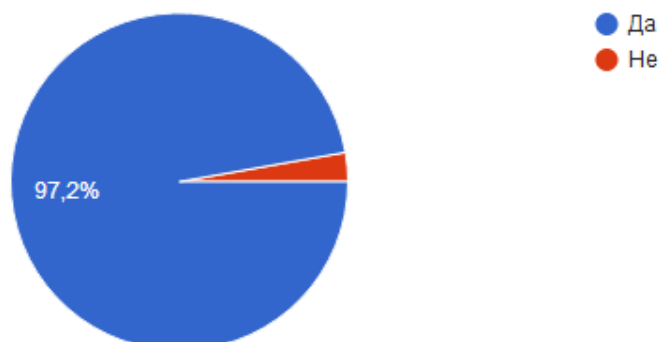
Обобщените резултати от проучването са следните:

1. Информацията, която получавате от служителите в РУО - Монтана е:



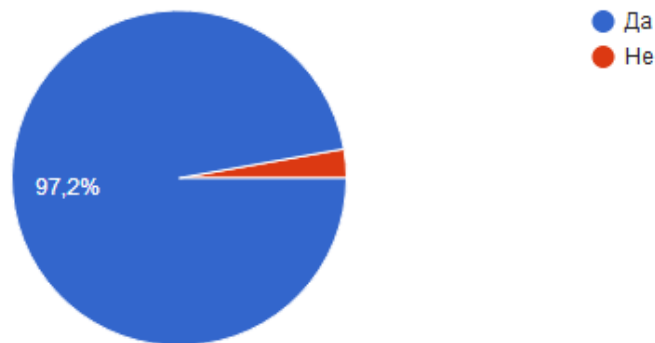
2. Доволни ли сте от дейността на служителите в РУО - Монтана?

72 отговора



3. Доволни ли сте от въведените канали за достъп до услугите - изпращане и получаване на документи?

72 отговора



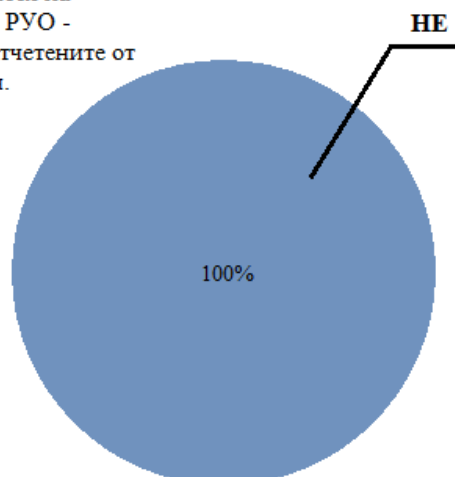
4. Кой аспект от обслужването смятате, че се нуждае от подобрене:

57 отговора



5. Сблъскали ли сте с явлението корупция в качеството си на потребител на административни услуги в РУО - Монтана? Моля опишете отчетените от Вас корупционни действия.

65 отговора



Изводи:

1. Във файловете на РУО – Монтана е поставена кутия за мнения, предложения, жалби и сигнали, поставени са бланки на анкети за измерване на удовлетвореността на потребителите. До момента тези канали не са ползвани. По електронните пощи на потребители на услугите на РУО – Монтана се изпраща е-формуляр на анкета, която се попълва по желание на потребителите – извършва се веднъж годишно. Информация за мнението на потребителите идва предимно чрез неформалната обратна връзка при прилагане на метода консултация със служителите.

2. Предоставянето на услуги от РУО – Монтана се извършва на принципа „едно гише“. Продължава тенденцията потребителите да предпочитат прекия контакт за достъп до услугите.

3. РУО – Монтана е приело практиката при невъзможност на хора в неравностойно положение да достъпят работните помещения на администрацията (офисите се намират на 7 и 8 етаж) да се приеме искането/заявката на 1 етаж в сградата и на същото място да се предостави услугата.

4. Организацията има стандарти за качество на консултациите.

5. Не са постъпвали сигнали за ненадежност на предоставяните услуги. Малка част от клиентите на административни услуги проявяват активност да дават оценка на обслужването, ако изрично не са помолени за това.

6. Развит е канал на предоставяне на услугите чрез насочване на гражданите/потребителите към служители от РУО – Монтана, които по компетентност ще извършват качествено съответната услуга.

7. От анкетирането на потребителите на услуги се установява високо ново на обществено доверие.

8. Активността на потребителите на административни услуги в електронна среда е ниска.

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