



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
МИНИСТЕРСТВО НА ОБРАЗОВАНИЕТО И НАУКАТА
РЕГИОНАЛНО УПРАВЛЕНИЕ НА ОБРАЗОВАНИЕТО – МОНТАНА

ГОДИШЕН ДОКЛАД

**за оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги,
предоставяни от Регионално управление на образованието - Монтана през 2022 г.**

Регионално управление на образованието (РУО) - Монтана предоставя 8 (осем) административни услуги, вписани в Административния регистър по чл. 61 от Закона за администрацията, които се предоставят и по електронен път. Описанията на услугите и стандартизираните образци на заявления са публикувани на интернет страницата на РУО - Монтана, в раздел „Административни услуги“. Подробна информация за предоставяните административни услуги се намира и на Единния портал за достъп до електронни административни услуги (ЕПДЕАУ).

През 2022 г. са предоставени 60 броя административни услуги. РУО – Монтана не предоставя по електронен път документите, заявени като административни услуги.

Потребители на предоставяните от РУО - Монтана административни услуги са граждани и организации, заявители или ползватели на осъществяваното административно обслужване.

Организацията на административното обслужване в РУО - Монтана е уредена с утвърдени от началника Вътрешни правила за административно обслужване, публикувани на интернет страницата на РУО - Монтана.

При осъществяване на административното обслужване потребителите на административни услуги контактуват с администрацията на РУО – Монтана чрез Центъра за административно обслужване (ЦАО), обособен в стая № 701 на етаж 7 от административната сграда на адрес: гр. Монтана, пл. „Жеравица“ № 1. ЦАО осъществява дейността си при удължено работно време от 09:00 до 17:30 часа без прекъсване, в работни дни (и до два часа след края на работното време при наличие на клиенти).

С Хартата на клиента, поставена на видно място във фойето на Центъра за административно обслужване и публикувана на интернет страницата на РУО - Монтана, са обявени прилаганите стандарти за качество на административното обслужване и начините,

по който потребителите могат да постъпят, ако не са удовлетворени от обслужването и/или организацията на работа, както и възможностите да подадат сигнал, предложение или жалба във връзка с административното обслужване.

Основни и непосредствени цели на РУО - Монтана в областта на административното обслужване

Основните цели, които РУО - Монтана поставя в областта на административното обслужване, са следните:

1. да улесни гражданите и юридическите лица (потребители на услуги) при получаването на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентираният срок и за възможността устно да заявят административна услуга чрез попълване на протокол за устно заявяване.

2. да предостави на заинтересованите граждани професионална консултация за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга;

3. да повиши качеството на крайния продукт на видовете административни услуги;

Непосредствени цели на РУО – Монтана в областта на административното обслужване:

1. да се облекчат максимално административните процедури;

2. да се създаде обстановка на взаимно доверие и уважение между потребителите и служителите, осъществяващи административното обслужване;

3. да се осъществява обективен контрол върху дейността на служителите, извършващи административни услуги;

4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряването на административното обслужване, осигуряващи еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;

5. надеждна обратна връзка;

6. изпълнение на задълженията, свързани с административното обслужване по предварително разработени и обявени правила;

7. качество на предоставяните услуги;

Методи за осъществяване на обратна връзка

Обратната връзка с потребителите се осъществява, като се събира информация за удовлетвореността от предоставяните административни услуги чрез прилагане и използване на следните задължителни методи:

1. извършване на анкетни проучвания чрез попълване от потребителите на анкетна карта по образец на място в ЦАО;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. анализ на постъпилите сигнали, предложения, жалби и похвали;
4. анализ на медийни публикации.

Извършване на анкетни проучвания

Анкетните проучвания за удовлетвореността на потребителите на административни услуги се извършват чрез хартиена анкетна карта по образец и чрез електронна анкета за проучване на удовлетвореността на потребителите на електронни административни услуги, достъпна на интернет страницата на РУО - Монтана.

Хартиените анкетни карти са предварително отпечатани и са поставени на видно място в Центъра за административно обслужване. За поставяне на попълнените анкетни карти е осигурена специално обозначена за целта кутия. Хартиената анкетна карта съдържа 12 въпроса, чрез отговорите на които се цели получаване на обратна връзка и информация за степента на спазване на стандартите за качество на административното обслужване и степента, в която са постигнати основните и непосредствените цели на РУО - Монтана в областта на административното обслужване. Потребителите имат възможност да посочват повече от един отговор на част от въпросите в анкетната карта, както и да правят коментари и предложения в свободен текст.

Предвид обстоятелството, че РУО – Монтана предоставя възможност за заявяване на административните услуги по електронен път, за измерване на удовлетвореността на потребителите на електронните услуги е разработена електронна анкета, достъпна на интернет страницата на РУО – Монтана. Електронната анкета съдържа 12 въпроса, чрез отговорите на които се цели получаване на обратна връзка и информация за степента на спазване на стандартите за качество на административното обслужване и степента, в която са постигнати основните и непосредствените цели на РУО - Монтана при предоставянето на административни услуги. На потребителите е предоставена възможност да посочват повече от един отговор на част от въпросите и в свободен текст да правят предложения и препоръки към съдържанието и структурата на интернет страницата на РУО - Монтана, както и за подобряване на административното обслужване по електронен път.

Данните от попълнените 25 броя анкетни карти са следните:

1. Лесно ли открихте Центъра за административно обслужване на РУО - Монтана

2. В какво качество ползвате административните услуги на РУО - Монтана - на частно лице – 25 броя

3. Срецнахте ли затруднения при своето посещение в Центъра за административно обслужване на РУО - Монтана? – не 25 броя

4. Архитектурната среда достъпна ли е за хора с увреждания - да 25 броя

5. От къде получихте информация за необходимата Ви административна услуга – 3 – по телефона; 15 – на място в институцията; 7 – от интернет страницата на институцията

6. Получената в РУО - Монтана информация е ясна, лесно разбираема и изчерпателна – да 25 броя

7. В каква степен сте удовлетворен/а от информацията за административните услуги, получена от следните източници:

[От интернет страницата на РУО - Монтана]

[От консултация на място със служител] - 17 броя

[От телефонен разговор със служител] – 8 броя

[От друг източник на информация]

8. В каква степен сте удовлетворен/а от продължителността на обслужването Ви?
Висока 14 броя; средна – 11 броя

9. Служителят/служителите, които Ви обслужиха, бяха:

[Любезни] – 25 броя

[Отзивчиви] – 25 броя

[Компетентни] – 25 броя

10. Получихте ли резултата от заявената от Вас услуга в обявения срок – да 25 броя

11. В каква степен сте удовлетворени от осъщественото от нашите служители административно обслужване

Висока – 19 броя; много висока – 6 броя

12. Каква е общата Ви оценка за организацията на административното обслужване в РУО – Монтана Висока – 19 броя; много висока – 6 броя

С хартиената анкетна карта е предоставена възможност потребителите на административни услуги да споделят в свободен текст личните си впечатления, коментари и препоръки относно осъщественото административно обслужване. През 2022 г. потребителите на административни услуги, попълнили хартиени анкетни карти, не са се възползвали от тази възможност.

От посочените данни е видно, че потребителите не се възползват активно от възможността да предоставят информация за удовлетвореността си от осъщественото административно обслужване чрез попълването на хартиената анкетна карта. Броят на попълнените анкетни карти е относително малък, спрямо общия брой на осъществените административни услуги. Това може да се обясни и с факта, че голяма част от потребителите ползват услугите на РУО повече от един път.

От данните може да се направи обобщението, че попълнилите хартиената анкетна карта като цяло изразяват удовлетвореност от осъщественото административно обслужване в много висока степен, нямат конкретни оплаквания и не правят конкретни предложения за подобряване на качеството на обслужването.

Провеждане на срещи и консултации със служителите

През 2022 г. регулярно са провеждани срещи и консултации между служители от ЦАО, служители от специализираната администрация, началника на отдел АПФСИО, на които са обсъждани възприятията и впечатленията им от осъщественото административно обслужване и получените в преки контакти с потребителите съвети, мнения и препоръки. От обсъжданията на провежданите срещи могат да се обобщят следните изводи:

1. При осъществяване на административното обслужване в РУО - Монтана се прилагат и спазват въведените задължителни и препоръчителни стандарти за качество по отношение на: единното наименование на Центъра за административно обслужване и наличието на указателни табели за местонахождението му, както и в служебните помещения; осигуряване на подходящи условия, удобства и достъпност до и във служебните помещения и поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения; осигуряване на безплатна интернет връзка; идентификация на служителите при осъществяване на административното обслужване; спазване на правилата за комуникация с потребителите и начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване;

осигуряване на информация и обслужване на английски език; поддържане на система „най-често срещани въпроси и отговори“; времето за изчакване за обслужване и намаляване на броя посещения на гише; използването на опростени и лесни за попълване образци на заявления и оказване на съдействие и помощ при попълването им; активно използване на формите за контакт; възможност за онлайн проверка на статуса на услугата и проактивно информиране на потребителите за резултата от услугата; възможност за плащане на място чрез ПОС терминал и възможност за плащане по банков път.

Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали

Във връзка с административното обслужване през 2022 г. в РУО - Монтана не са постъпвали сигнали, предложения и жалби във връзка с качеството на административното обслужване, което предоставя институцията

Анализ на медийни публикации

През 2022 г. е осъществяван постоянен мониторинг на медийните публикации в национални медии, радио, телевизия, печатни издания, информационни агенции, като не са установени данни за негативни такива.

От получената и анализирана информация от осъществената обратна връзка и от резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите може да се направи извода, че през 2022 г. РУО - Монтана е постигнало в оптимална степен основните и непосредствените цели в областта на административното обслужване, при спазване на въведените задължителни и препоръчителни стандарти.