

ГОДИШЕН ДОКЛАД

за оценка на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване през 2021г.

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 2021 г. Попълнените анкетни карти са представени на място и по електронна поща в сградата на Регионално управление на образованието – Габрово, гр.Габрово, ул.“Брянска“ №30, ет.7 и на E-mail :

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 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 01.01.2021г.-31.12.2021г. 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, а именно в Регионално управление на образованието – Габрово на адрес: гр.Габрово, ул.“Брянска“ № 30 , ет.7 и на интернет страницата на администрацията <https://ruo-gabrovo.org> ;
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 01.01.2021г. - 31.12.2021г. потребителите на административни услуги, са осъществили обратна връзка относно административното обслужване единствено чрез

анкетната карта:

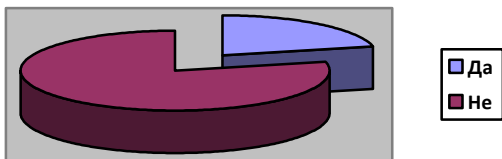
- попълнени на място в сградите на Регионално управление на образованието – Габрово - 14бр. анкетни карти;
- получени по електронна поща - .0. бр.

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

Регионално управление на образованието – Габрово

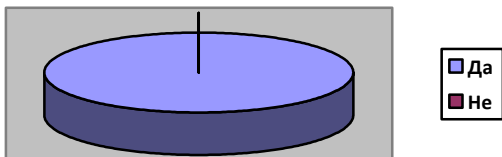
1. Ползвали ли сте до сега услугите на нашата администрация

- Да 21.5%
- Не 78.5%



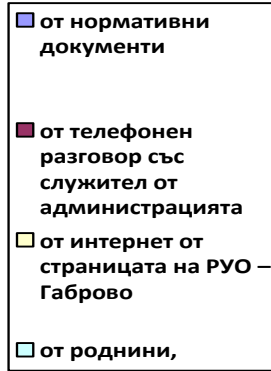
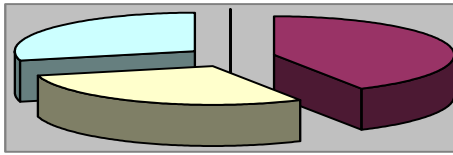
2. Лесно ли се намира информация за административните услуги предлагани от РУО – Габрово

- Да 100%
- Не 0%



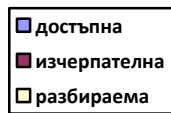
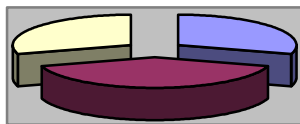
3. От къде получихте първоначалната информация за извършваните от РУО – Габрово услуги

- от нормативни документи 0%
- от телефонен разговор със служител от администрацията 42%
- от интернет от страницата на РУО – Габрово 29%
- от роднини, приятели, познати 29%



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

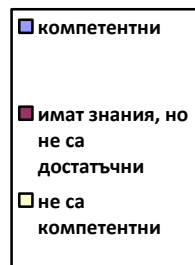
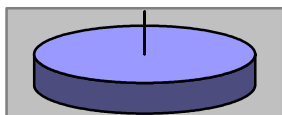
- достъпна	Да	57%	Не
- изчерпателна	Да	78%	Не
- разбираема	Да	57%	Не



5. Мнението за служителите извършили обслужването :

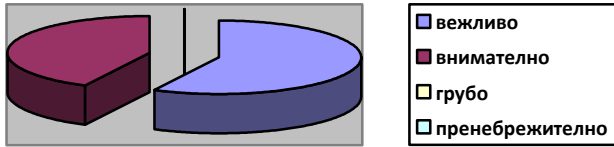
5.1 Компетентност

- компетентни	100%
- имат знания, но не са достатъчни	
- не са компетентни	



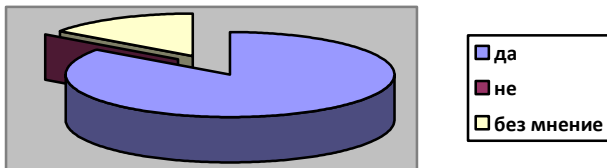
5.2 Отношение към гражданите

- вежливо	57%
- внимателно	42%
- грубо	0%
- пренебрежително	0%



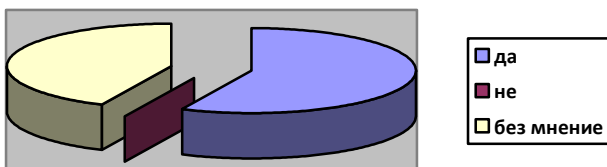
6. Ако въпросът не е бил в компетентността на служителя от деловодството в РУО – Габрово, бяхте ли насочен към експерт в РУО – Габрово

- Да	85%
- Не	0%
Без мнение	15%



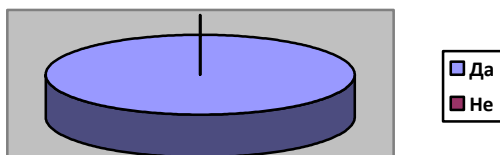
7. Спазват ли се сроковете за извършване на заявената услуга

- Да	57%
- Не	0%
- без мнение	43%



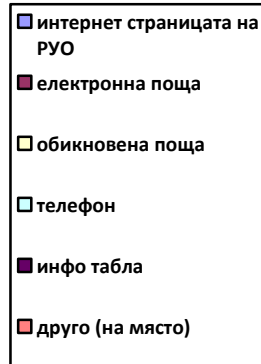
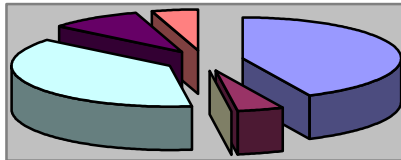
8. Доволни ли сте от работното време за административно обслужване

- Да	100%
- Не	0%



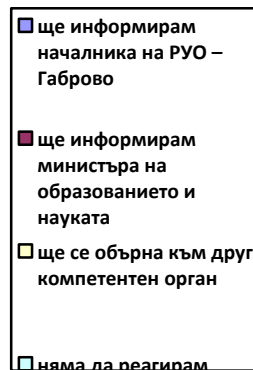
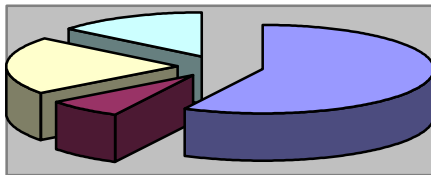
9. Кои канали за предоставяне на информация са най-подходящи според Вас? – има посочени повече от един отговор

- интернет страницата на РУО 64%
- електронна поща 7%
- обикновена поща 0%
- телефон 57%
- информационни табла 14%
- друго (моля посочете) 7% - на място



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

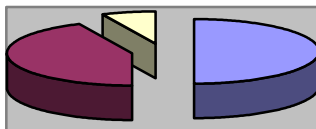
- ще информирам началника на РУО – Габрово 57%
- ще информирам министъра на образованието и науката 7%
- ще се обърна към друг компетентен орган 21%
- няма да реагирам 14%



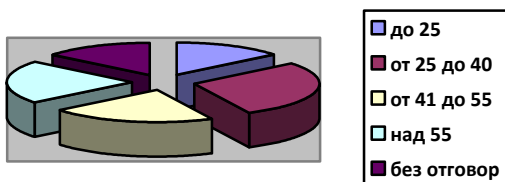
11. За самите Вас :

11.1 Вие сте?

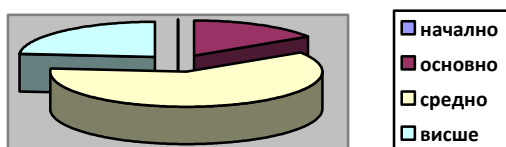
- мъж 50%
- жена 43%
- без отговор 7%



11.2	На колко години сте?	
	До 25	14%
	От 25 до 40г.	28%
	От 41 до 55г.	21%
	Над 55г.	21%
	Без отговор	14%



11.3	Вашето образование е ?	
	- начално	0%
	- основно	14%
	- средно	54%
	- висше	21%



12. Какви са Вашите препоръки за подобряване на административното обслужване в РУО – Габрово ?
Няма

От изложеното до тук може да се направят следните изводи:

1. Констатира се завишение в активността на ползвателите/клиенти на административни услуги в Регионално управление на образованието – Габрово.

2. Тенденцията в повишаване на активността трябва да се подкрепи и с повишена вежлива препоръка от страна на служителите на РУО – Габрово ползвателите / клиенти на административни услуги в РУО – Габрово за участие в анкетата относно оценката на обслужването от служителите на РУО – Габрово.

3. Активността на потребителите на административни услуги в електронна среда е все още ниска и препоръчително тя да бъде завишена при все още продължаващото разпространение на коронавирус COVID-19.

4. Продължава тенденцията потребителите да предпочитат прекия контакт най-вече по телефон за достъп до услугите.

През 2022г. РУО – Габрово ще продължи да търси активно мнението на потребителите на административни услуги и да се съобразява с техните предложения, с цел подобряване нивото на обслужване.