

ГОДИШЕН ДОКЛАД

за оценка на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване през 2020г.

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 2020 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 Е-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 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.

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 01.01.2020г.-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 – Габрово.

През периода 01.01.2020г. - 31.12.2020г. потребителите на административни услуги, са осъществили обратна връзка относно административното обслужване единствено чрез анкетната карта:

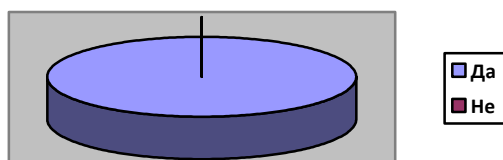
- попълнени на място в сградите на Регионално управление на образованието – Габрово

- 3бр. анкетни карти;
- получени по електронна поща - .0. бр.

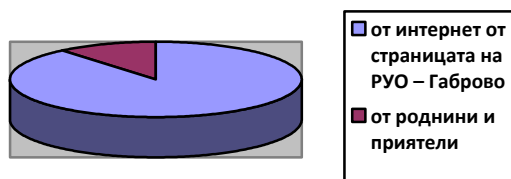
От извършеният анализ на попълнените анкетни карти, резултатите са представени на следните графики:

Регионално управление на образованието – Габрово

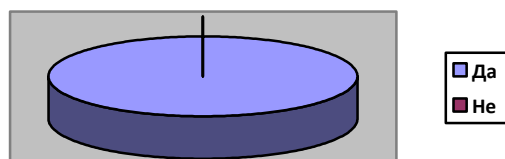
1. Лесно ли се намира информация за административните услуги предлагани от РУО – Габрово
 - 100 % - Да
 - 0% - Не



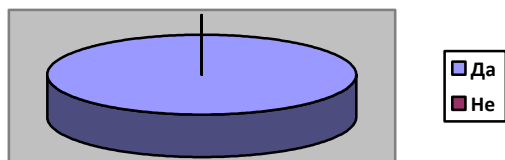
2. От къде получихте първоначалната информация за извършваните от РУО – Габрово услуги
 - 80% - от интернет от страницата на РУО – Габрово
 - 10% - от роднини и приятели



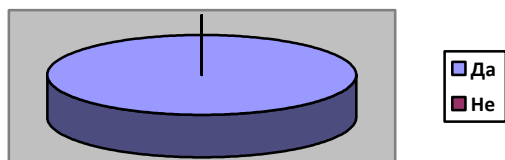
3. Информацията, която получихте от служителите на РУО – Габрово е
 - 100% - достъпна



- 100% - изчерпателна



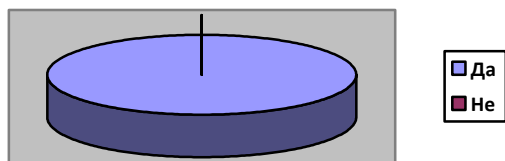
- 100% - разбираема



4. Мнението за служителите извършили обслужването :

- Компетентност

- 100% - Да

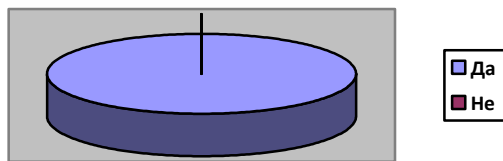


- 0% - имат знания, но не са достатъчни

- 0% - не са компетентни

- Отношение към гражданите

- 100% - вежливо



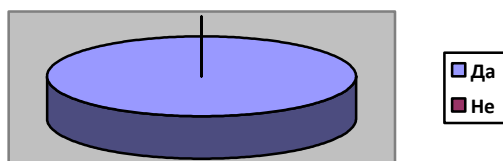
- 0% - внимателно

- 0% - грубо

- 0% пренебрежително

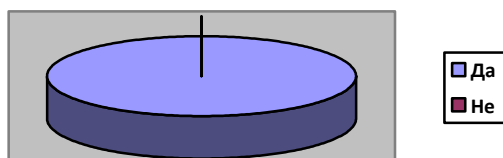
-

5. Ако въпросът не е бил в компетентността на служителя от деловодството в РУО – Габрово, бяхте ли насочен към експерт в РУО – Габрово
- 100% - Да



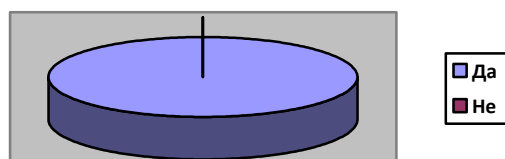
- 0% - Не

6. Спазват ли се сроковете за извършване на заявената услуга
- 100% - Да



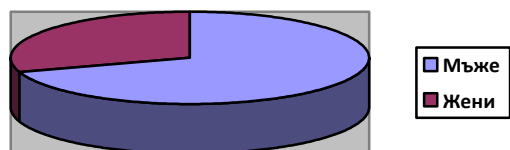
- 0% - Не

7. Доволни ли сте от работното време за административно обслужване
- 100% - Да

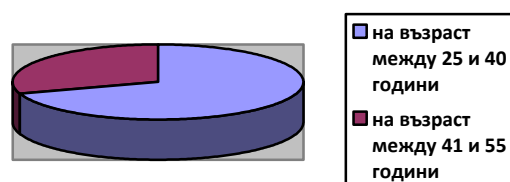


- 0% - Не

8. Участие в проучването са взели :
- 70 % - жени
 - 30% - мъже



- 70% на възраст между 25 и 40 години
- 30% на възраст между 41 и 55 години



- 100% с висше образование



- 0% средно образование
- 0% основно образование

Направени препоръки за подобряване на административното обслужване в РУО – Габрово в анкетните карти :

– Няма направени препоръки

От изложеното до тук може да се направят следните изводи:

1. Факт е, че малка част от клиентите на административни услуги проявяват активност да дават оценка на обслужването, ако изрично не са помолени за това, въпреки че,

достъпа до средствата за обратна връзка е свободен.

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

3. Продължава тенденцията потребителите да предпочитат прекия контакт за достъп до услугите.

През 2021г. 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.