

## ГОДИШЕН ДОКЛАД

### за оценка на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване през 2022г.

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 2022 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 : [ruo@ruo-gabrovo.org](mailto:ruo@ruo-gabrovo.org), [rio\\_gabrovo@mon.bg](mailto:rio_gabrovo@mon.bg)

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 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. Почтенски кутии за сигнали - за периода 01.01.2022г.-31.12.2022г. 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 01.01.2022г. - 31.12.2022г. 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 - 26 бр. анкетни карти;

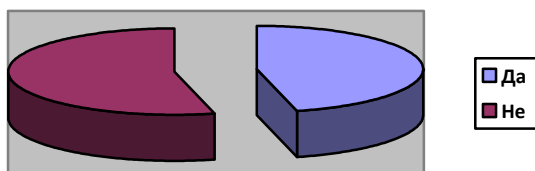
- получени по електронна поща - 0 бр.

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

### Регионално управление на образованието – Габрово

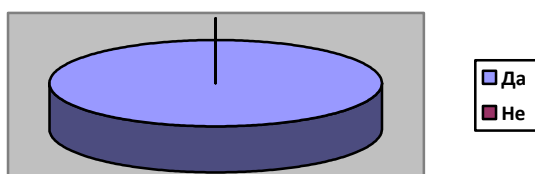
1. Ползвали ли сте досега услугите на нашата администрация?

◆ Да	46%
◆ Не	54%



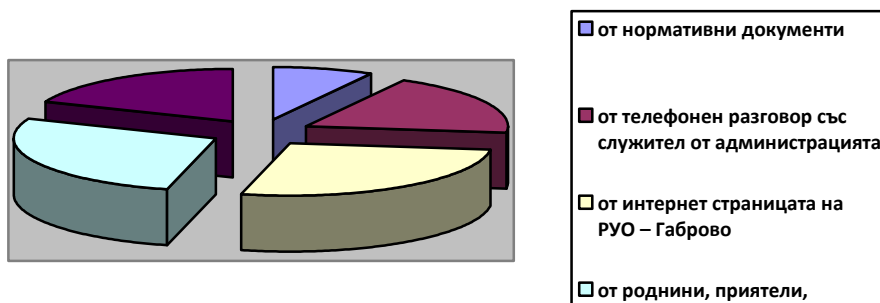
2. Лесно ли открихте информация за интересуващата Ви административна услуга?

◆ Да	100%
◆ Не	0%



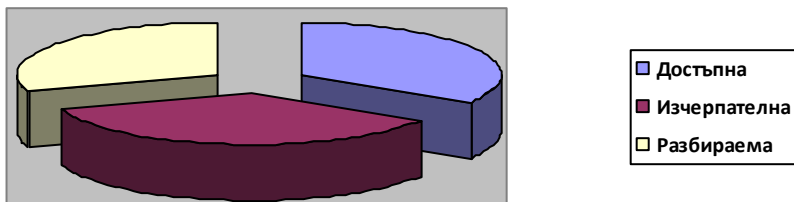
3. Откъде получихте първоначална информация за извършваните от РУО – Габрово?

◆ от нормативни документи	8%
◆ от телефонен разговор със служител от администрацията	19%
◆ от интернет страницата на РУО – Габрово	27%
◆ от роднини, приятели, познати	27%
◆ от друг източник	19%



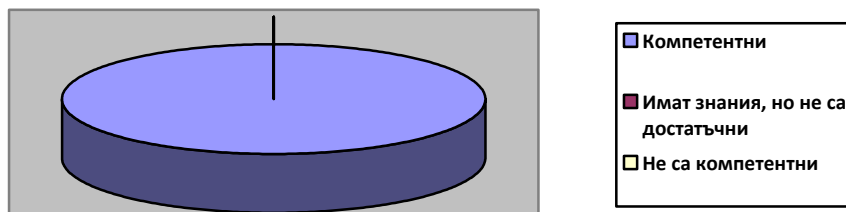
4. Информацията, която получихте от служителите на РУО – Габрово /посочени са повече от един отговор/:

Достъпна: ♦ Да	73%
♦ Не	0%
Изчерпателна: ♦ Да	77%
♦ Не	0%
Разбираема: ♦ Да	65%
♦ Не	0%



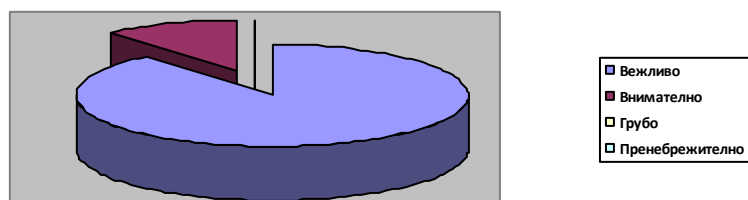
5. Какво е мнението Ви за служителите, които Ви обслужват по отношение на:  
- Компетентност:

♦ Компетентни	100%
♦ Имат знания, но не са достатъчни	0%
♦ Не са компетентни	0%



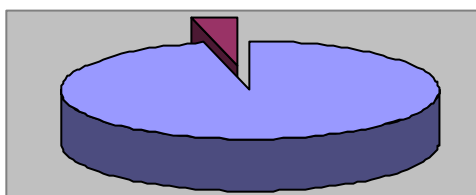
- Отношение към гражданите:

♦ Вежливо	88%
♦ Внимателно	11%
♦ Грубо	0%
♦ Пренебрежително	0%



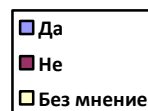
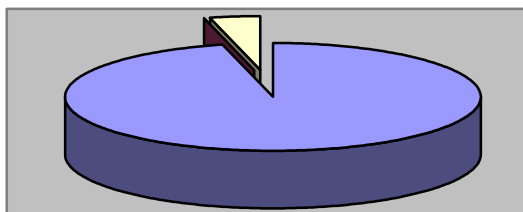
6. Ако въпросът не е бил от компетентността на служителя от гишето за административно обслужване, бяхте ли насочени към съответен експерт в РУО – Габрово?

- ◆ Да 96%
- ◆ Не 4%



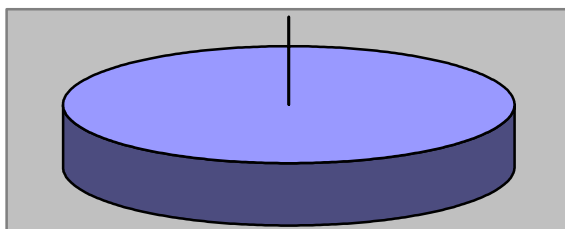
7. Спазват ли се законните срокове за извършване на заявената от Вас административна услуга?

- ◆ Да 96%
- ◆ Не 0%
- ◆ Без мнение 4%



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

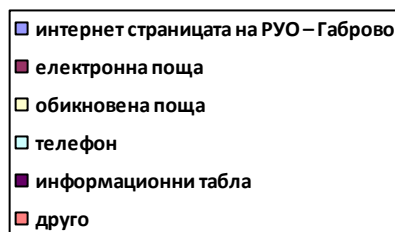
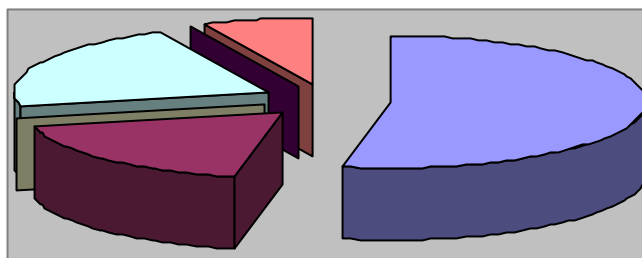
- ◆ Да 100%
- ◆ Не 0%



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

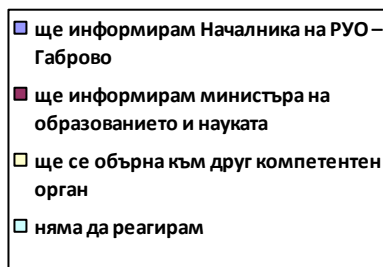
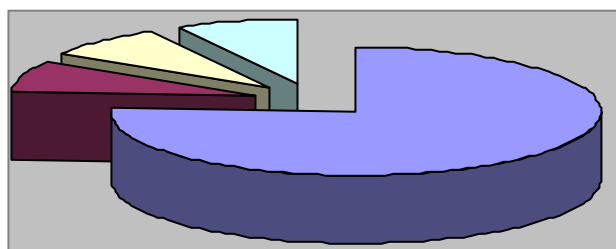
Вас?

◆ интернет страницата на РУО – Габрово	54%
◆ електронна поща	19%
◆ обикновена поща	0%
◆ телефон	22%
◆ информационни табла	0%
◆ друго	7%



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

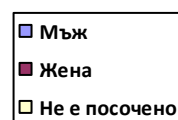
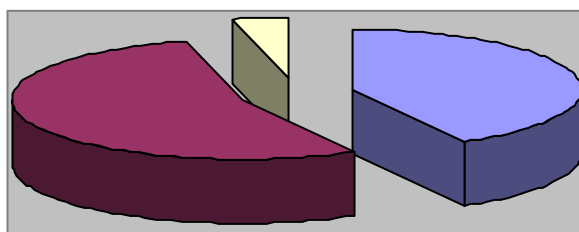
◆ ще информирам Началника на РУО – Габрово	76%
◆ ще информирам министъра на образованието и науката	8%
◆ ще се обърна към друг компетентен орган	8%
◆ няма да реагирам	8%



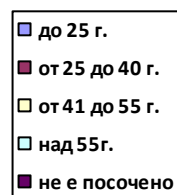
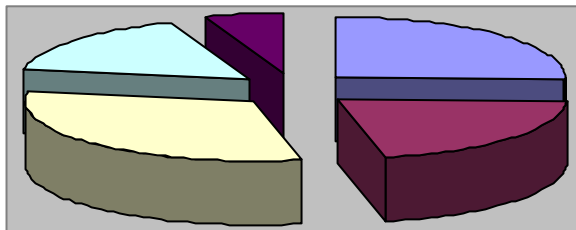
11. За самите Вас:

- пол:

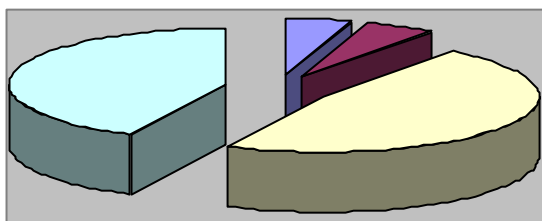
◆ Мъж	42%
◆ Жена	54%
◆ Не е посочено	4%



- ГОДИНИ	
◆ до 25 г.	23%
◆ от 25 до 40 г.	19%
◆ от 41 до 55 г.	38%
◆ над 55г.	15%
◆ не е посочено	5%



- образование:	
◆ начално	5%
◆ основно	5%
◆ средно	46%
◆ висше	42%



### Препоръки/мнения от клиентите в попълнените анкетни карти

1. Да продължават все така.
2. Адмирации към служителите.
3. Удовлетворени от работата със служителите.

#### От изложеното до тук може да се направят следните изводи:

1. С предходна година е повишена 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, достъпа до средствата за обратна връзка е свободен.
3. Продължава тенденцията и през 2022г. потребителите да предпочитат прекия контакт за достъп до услугите.