



ГОДИШЕН ДОКЛАД
ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ
АДМИНИСТРАТИВНИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В РЕГИОНАЛНО УПРАВЛЕНИЕ НА
ОБРАЗОВАНИЕТО – ВЕЛИКО ТЪРНОВО
ЗА ПЕРИОДА 01.01.2020 Г. - 31.12.2020 Г.



В изпълнение на Наредбата за административното обслужване и Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Регионално управление на образованието – Велико Търново е извършено проучването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги за календарната 2020 г.

✚ Методи за обратна връзка от потребителите.

В РУО – Велико Търново се прилага подходът на непрекъснато оценяване, като се търси обратна връзка от индивидуални потребители в процеса на обслужването - по време на предоставяне на услугата, или непосредствено след това.

Използваните методи са:

- ✓ анкетни проучвания
- ✓ консултации със служителите
- ✓ таен клиент.
- ✓ сигнали, жалби
- ✓ предложения, похвали.
- ✓ анализ на медийни публикации.

Според извършения анализ:

1. Анкетни проучвания.

До месец ноември 2020 г. в РУО – Велико Търново анкетните проучвания се извършваха чрез анкетна карта, която беше на разположение на потребителите на хартиен носител в Центъра за административно обслужване (деловодство, ЦАО) и в електронен вариант в секция „Административно обслужване“ на интернет страницата на администрацията.

Във връзка с промените в нормативната уредба през месец ноември 2020 г. е направен преглед, в резултат на който са актуализирани част от въпросите. Утвърдена е нова Анкетната карта, като въпросите в нея са насочени основно към следните области: информация за услугите, отношение на служителите, компетентност на служителите, цялостна удовлетвореност от обслужването.

Извършена е и промяна в начина на осигуряване на достъп до анкетната карта:

- ✓ на място в ЦАО – на разположение на потребителите са анкетни карти на хартиен носител, които те могат да поставят в специална кутия или да изпратят по пощата;

✓ чрез интернет страницата на РУО – създаден е веб-базиран формуляр, който се попълва онлайн.

Изразяване на мнение чрез Анкетната карта не е обвързано с ползване на услуга или посещение в РУО – Велико Търново.

През 2020 г. потребителите на услуги не са използвали анкетните карти като възможност да изразят мнението си за административното обслужване в РУО – Велико Търново.

2. Провеждане на консултации със служителите.

За периода е проведена 1 среща със служители, които имат отговорности във връзка с административното обслужване в ЦАО и служители от специализирана администрация.

Резултатите от проведеното проучване показват, че:

✓ потребители с банкови карти, издадени в чужда държава, не могат да заплащат на ПОС – терминала дължимите такси;

✓ най-често потребителите реагират негативно към изисквания при предоставяне на административната услуга, които са въведени като задължителни в нормативен акт – наличие на апостил, превод от заклет преводач, дълъг срок за произнасяне и др.;

✓ често по телефона потребителите търсят информация за резултата от заявените от тях услуги.

3. Наблюдение по метода таен клиент.

Поради структурата на РУО – Велико Търново и малката численост на персонала методът таен клиент се прилага при специфични ситуации и за конкретен случай (ad hoc).

Методът е по-подходящ да се прилага по инициатива на горестоящи органи за проучване на мнението на потребителите за РУО – Велико Търново.

За периода ноември и декември 2020 г. РУО – Велико Търново беше включено в списъка на администрациите, чиито служители могат да бъдат обект на проверка по метода таен клиент, провеждан от Министерски съвет.

Не е получена обратна връзка дали РУО – Велико Търново е сред проверените администрации.

4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали.

В РУО – Велико Търново е създадена организация сигнали, предложения, жалби и похвали да се подават:

✓ на място в ЦАО – чрез кутия или при техническия сътрудник;

✓ по телефон;

✓ по пощата;

✓ по електронна поща, в това число и чрез формата за контакт на интернет страницата;

✓ чрез Системата за сигурно електронно връчване.

Приемат се писмени и устни сигнали, предложения, жалби и похвали.

През 2020 г. потребителите на услуги не са използвали метода като възможност да изразят мнението си за административното обслужване в РУО – Велико Търново.

Липсата на жалби и сигнали от граждани и организации е показател за качеството на административното обслужване в РУО – Велико Търново или за навременно предприети действия.

5. Анализ на медийни публикации.

Извършено е проучване на статии, публикувани в онлайн издания на национални и регионални медии, радио, телевизия, печатни издания и др.

Съдържанието на статиите е насочено към отразяване на събития и инициативи в сферата на образованието в област Велико Търново. Основните теми са организацията на учебния процес, прием на ученици, свободни работни места за учители, награди на педагогически специалисти. Не е извършвана оценка на дейността на РУО – Велико Търново като администрация, а публикациите имат чисто информативен и популяризиращ характер.

В медийното пространство не е обсъждано в положителен или отрицателен аспект дейността на РУО – Велико Търново по повод административното обслужване.

Липсата на публикации в медиите по теми за административното обслужване през изтеклата 2020 година сочи, че чрез различните канали за комуникация с потребителите се предоставя изчерпателна информация за предоставяните административни услуги.

Управление на удовлетвореността на потребителите.

1. Мерки през 2020 г. за подобряване на административното обслужване.

През 2020 г. за изпълнение на изискванията на новата нормативна уредба и в отговор на необходимостта да се извършва административно обслужване в условията на извънредна епидемиологична обстановка са предприети действия за подобряване на качеството на административното обслужване, непрекъснатост и безопасни условия при предоставяне на услугите:

- ✓ Временно мястото за административно обслужване (ЦАО) е изнесено в по-голямо помещение, където са осигурени:
 - ◆ възможност за спазване на дистанция между служителите и между самите потребители при изчакване;
 - ◆ дезинфекциращи материали;
 - ◆ телефон за връзка със служителите;
 - ◆ спазване на стандартите за осигуряване на подходящи условия и достъпност, предоставяне на информацията.
- ✓ Възможност за безконтактно заплащане на таксите на ПОС – терминал.
- ✓ Въвеждане на уеб-базиран формуляр за онлайн попълване на анкета.
- ✓ Анкетна карта на хартиен носител в 2 различни формата – с по-едър и по-дребен шрифт.
- ✓ Въвеждане на допълнителен начин за подаване на заявления, жалби, сигнали, предложения и похвали чрез Системата за сигурно електронно връчване.

2. Мерки, които да бъдат въведени от 2021 г.

Потребителите на административни услуги не са пожелали писмено да изразят позиция относно административното обслужване, въпреки че достъпа до средствата за обратна връзка е свободен и може да се извършва и анонимно.

Основно информация за мнението на потребителите идва чрез неформалната обратна връзка при прилагане на метода консултация със служителите.

Ще бъдат предприети следните действия за подобряване на административното обслужване:

- ✓ потребители с банкови карти, издадени в чужда държава, да могат да заплащат на ПОС – терминала;
- ✓ на интернет страницата на РУО – Велико Търново чрез рубрика/линк заявителите на административни услуги по входящия номер на заявлението си да проверяват резултата по всяка преписка.