

ГОДИШЕН ДОКЛАД

за оценка на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване през 2024г. в РУО – Видин

Регионално управление на образованието (РУО) - Видин предоставя 8 (осем) административни услуги, вписани в Административния регистър.

През 2024 г. са предоставени 65 броя административни услуги.

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

При осъществяване на административното обслужване потребителите на административни услуги контактуват с администрацията на РУО – Видин чрез Центъра за административно обслужване (ЦАО), обособен в стая № 1 на етаж 12 от административната сграда на адрес: гр. Видин, пл. „Бдин“ № 2А. ЦАО осъществява дейността си при удължено работно време от 09:00 до 17:30 часа без прекъсване.

В изпълнение на Наредбата за административното обслужване и Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Регионално управление на образованието – Видин е извършено проучването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги за календарната 2022 г. То цели да покаже мнението на гражданите относно административното обслужване в Регионално управление на образованието – Видин.

Регионално управление на образованието – Видин използва различни средства за събиране на информация за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги: консултации със служителите, сигнали, жалби и мнения, анкетна карта, до която потребителите на административни услуги имат свободен достъп и на интернет страницата на администрацията.

Целта на проучването и измерването на удовлетвореността е повишаване качеството на административното обслужване извършвано от Регионално управление на образованието – Видин. Основните цели на РУО – Видин в областта на административното обслужване са:

1. да повиши качеството на крайния продукт на видовете административни услуги;
2. да предостави на гражданите професионална консултация за набора от документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга

3. да улесни гражданите и юридическите лица (потребители на услуги) при получаването на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления и сроковете

4. надеждна обратна връзка;

5. да се облекчат максимално административните процедури;

6. качеството на предоставяните услуги;

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. анализ на постъпилите сигнали, предложения, жалби и похвали;

3. провеждане на консултации със служителите;

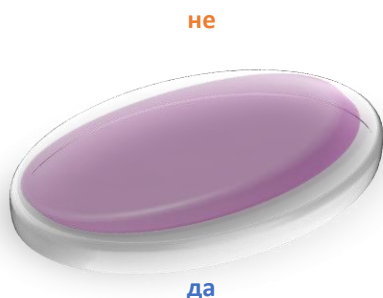
Анкетните проучвания се извършват чрез хартиена анкетна карта по образец и чрез електронна анкета за проучване на удовлетвореността на потребителите на електронни административни услуги, достъпна на интернет страницата на РУО - Видин.

Анкетните карти са предварително отпечатани и са поставени на видно място в Центъра за административно обслужване. Попълнените карти се поставят в обозначена за целта кутия. Потребителите имат възможност да посочват повече от един отговор на някои от въпросите в анкетната карта.

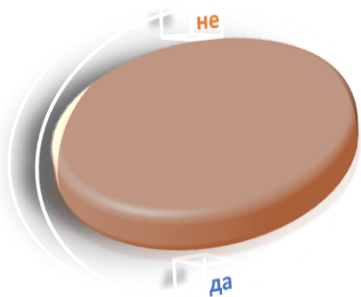
Данните от извършеният анализ на попълнените 11 броя анкетни карти са следните:

1. Лесно ли се намира информация за административните услуги предлагани от РУО – Видин

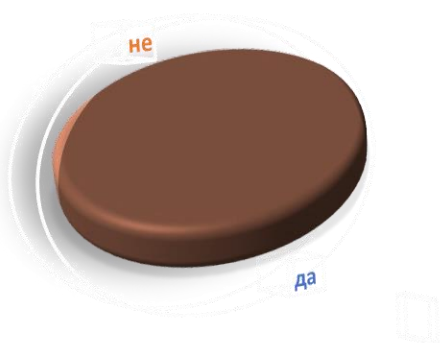
- 100 % - Да



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

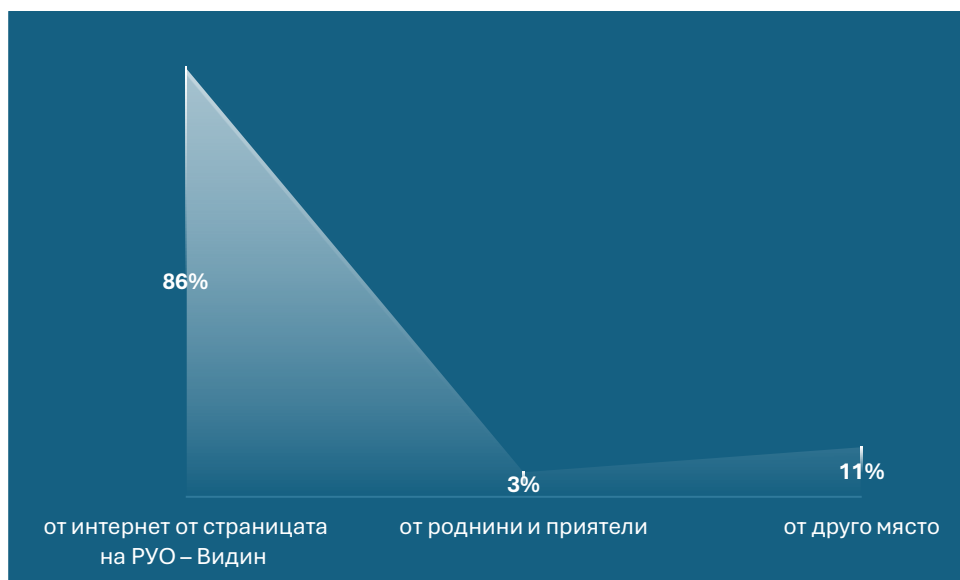


3. Спазват ли се законовите срокове за извършване на заявената услуга?

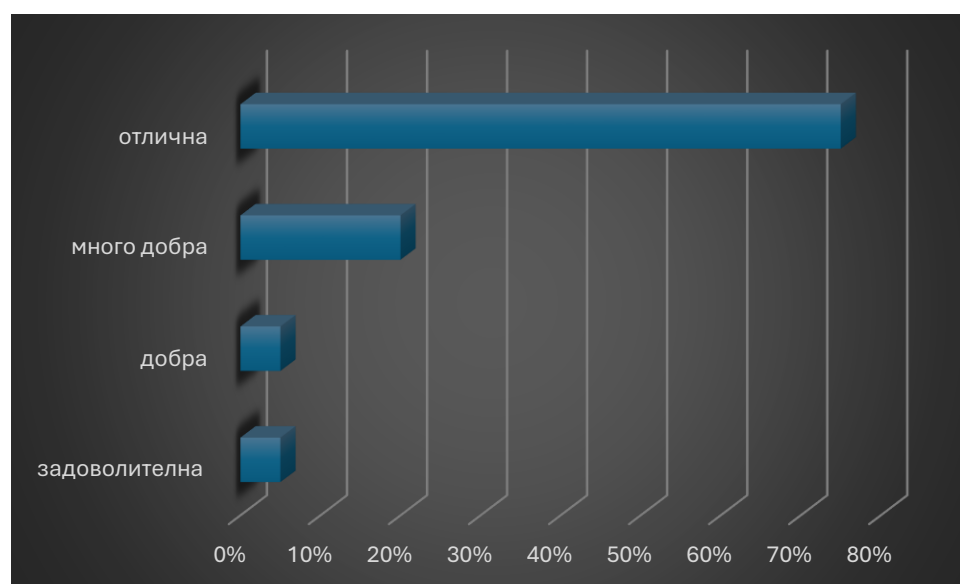


4. От къде получихте първоначалната информация за извършваните от РУО – Видин услуги

- 86% - от интернет от страницата на РУО – Видин
- 3% - от роднини и приятели
- 11% - от друго място



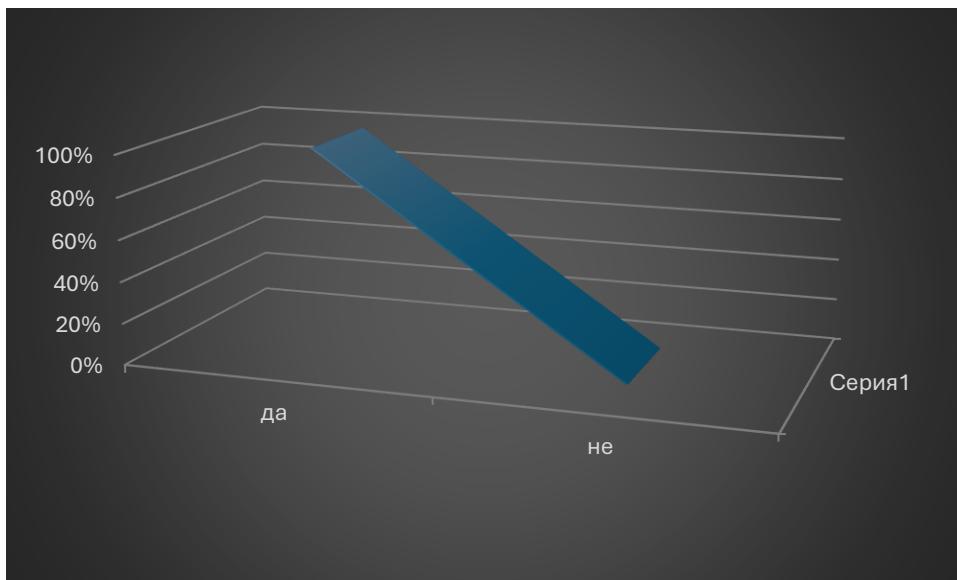
5. Оценка на работата и компетентността на служителите извършили обслужването :



6. Цената на услугата беше ли достъпна?

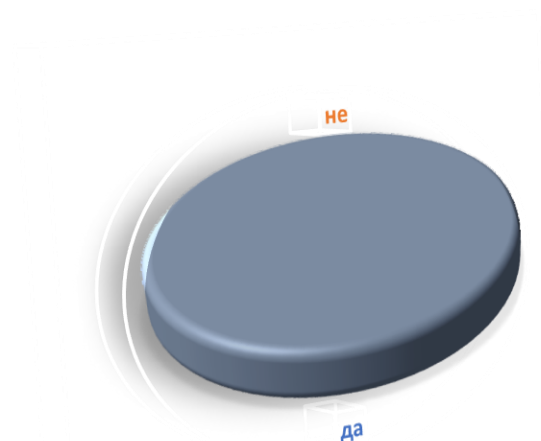


7. Удовлетворени ли сте от предоставената административна услуга?

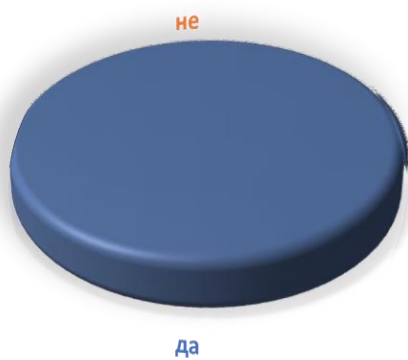


8. Информацията, която получихте от служителите на РУО – Видин е

- 100% - достъпна

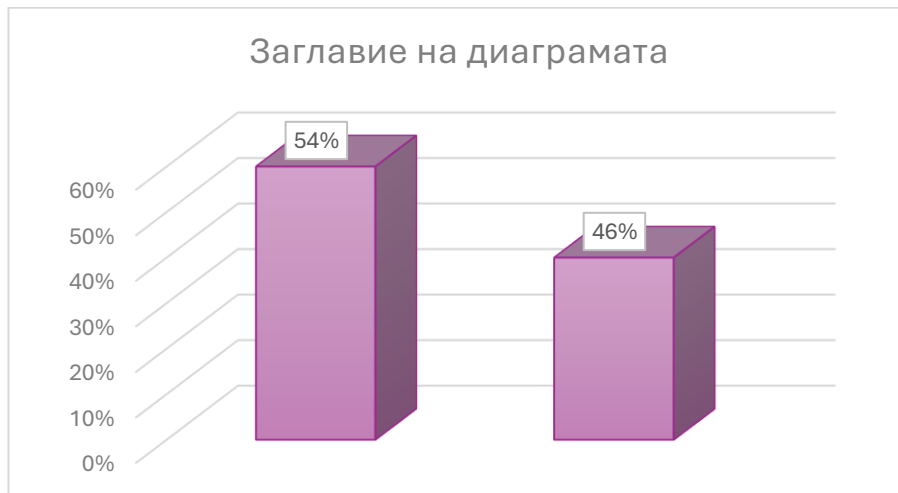


- 100% - разбираема

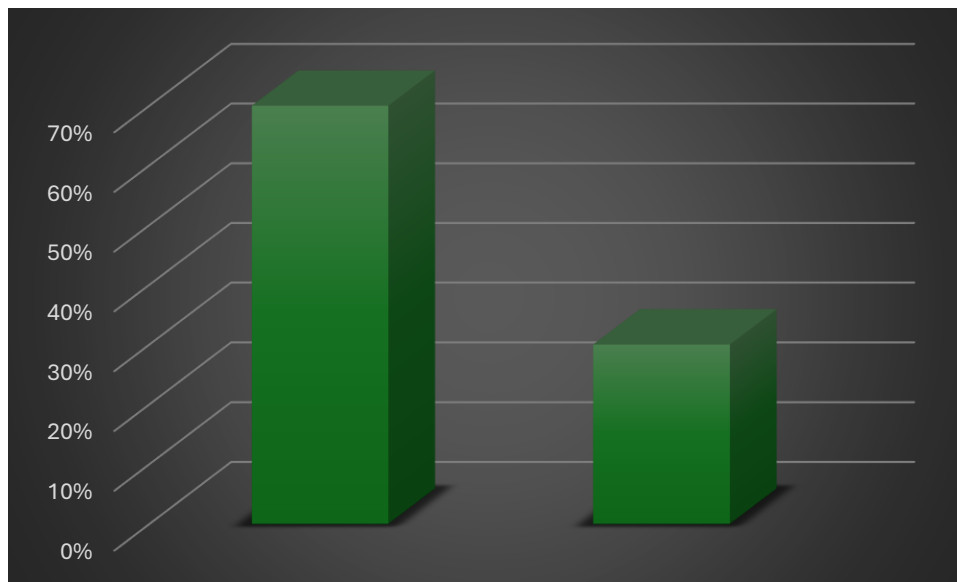


9. Участие в проучването са взели :

- 46 % - жени
- 54% - мъже



- 70% на възраст между 20 и 45 години
- 30% на възраст между 41 и 60 години



Липсват препоръки за подобряване на административното обслужване в РУО – Видин в анкетните карти.

Малка част от клиентите на административни услуги проявяват активност да дават оценка на обслужването, ако изрично не са помолени за това. 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 малък, спрямо общия брой на осъществените административни услуги.

През 2025г. РУО – Видин ще продължи да търси активно мнението на потребителите на административни услуги .