



## ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ В РЕГИОНАЛНО УПРАВЛЕНИЕ НА ОБРАЗОВАНИЕТО – ТЪРГОВИЩЕ ЗА 2021 ГОДИНА

На основание чл. 24, ал. 5 и ал. 8 от Наредба за административното обслужване в РУО-Търговище бе извършено измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги. Измерването се извърши чрез анкетно проучване проведено в периода януари – декември 2021 г.

Проучването се проведе чрез попълване на анкетни карти от потребителите. През посочения период са попълнени общо 16 броя анкети.

Резултатите от анкетното проучване са следните:

### **Обща информация за потребителите на административни услуги:**

Преобладаващата част от потребителите са в активна трудоспособна възраст (между 25-40 години).

Всички анкетираните имат завършено средно или висше образование.

Всички заявители на административни услуги са работещи.

Данни за пол, възраст, образование и социално положение на анкетираните лица:

1. Пол:
  - Мъжки - 50 %
  - Женски - 50 %
2. Възраст:
  - до 25 г. – 13 %
  - от 25 до 40 г. – 69 %
  - от 41 до 55 г. – 19 %
3. Социално положение:
  - Работещ – 100 %
4. Образование:
  - Средно - 63 %
  - Висше - 38 %

### **Достъпност на информацията за предлаганите административни услуги:**

#### **Колко пъти досега сте ползвали услугите на нашата администрация?**

56 % от запитаните са ползвали административните услуги на РУО–Търговище повече от веднъж.

Основните канали за получаване на информация за предоставяните административни услуги остават интернет страницата на РУО–Търговище и телефонните разговори със служител. Преобладаващата част от всички отговорили са останали удовлетворени от получената информация.

- не съм ползвал/а - 0%
- 1 път – 38 %
- между 1 и 3 пъти – 56 %
- повече от 3 пъти – 6 %

#### **Какъв е поводът за настоящото Ви посещение?**

- подаване/получаване на документи за административна услуга - 56%
- подаване/получаване на други документи - 44%

**Откъде получихте първоначална информация за извършваните от Регионално управление на образованието – Търговище административни услуги? До каква степен сте доволни от получената информация?**

- от телефонен разговор със служител – 50 %
- от интернет страницата на РУО–Търговище – 50 %

**Разбираемост на предоставяната информация в различни форми**

В настоящото анкетно проучване фокусът по отношение мнението на потребителите за предоставяната им информация за административните услуги на РУО–Търговище е поставен върху трите основни канала, чрез които се информират потребителите – интернет страницата на РУО–Търговище, предоставената информация в писмена форма (формуляри, указания, Харта на клиента) и в устна форма – чрез служителя в центъра за административно обслужване.

Три са и основните показатели, които са обект на изследването – **изчерпателност, разбираемост и точност** на предоставяната информация.

За всеки един от трите канала по всеки един от показателите повече от 80 % от анкетираните оценяват положително публикуваната информация.

Най – разбираема за потребителите остава информацията, която получават от служителите в центъра за административно обслужване в устна форма. Директната комуникация със служителите гарантира възможността за получаване на обратна връзка в реално време и в момента на отправяне на запитването.

**Публикуваната информация на интернет страницата на РУО–Търговище е:**

	Напълно не съм съгласен	По-скоро не съм съгласен	Не мога да преценя	По-скоро съм съгласен	Напълно съм съгласен
Изчерпателна			5 %	50 %	45 %
Разбираема				60 %	40 %
Точна				40 %	60 %

**Предоставената Ви информация в писмена форма – формуляри, указания, Харта на клиента, е:**

	Напълно не съм съгласен	По-скоро не съм съгласен	Не мога да преценя	По-скоро съм съгласен	Напълно съм съгласен
Изчерпателна			35 %	35 %	30 %
Разбираема			10 %	80 %	10 %
Точна			20 %	40 %	40 %

**Информацията, която получихте от служителите в центъра за административно обслужване е:**

	Напълно не съм съгласен	По-скоро не съм съгласен	Не мога да преценя	По-скоро съм съгласен	Напълно съм съгласен
Изчерпателна			5 %	30 %	65 %
Разбираема			5 %	30 %	65 %
Точна			5 %	20 %	75 %

**Служителят/служителите, които Ви обслужиха, бяха:**

	Напълно не съм съгласен	По-скоро не съм съгласен	Не мога да преценя	По-скоро съм съгласен	Напълно съм съгласен
Любезни			5 %	56 %	39 %
Отзивчиви			5 %		95 %
Компетентни			5 %	5 %	90 %

**Удовлетвореност от осигурените канали за достъп и заплащане на такси за административни услуги:**

Нито един от анкетираните не са се възползвали от възможността за изпращане и получаване на подадените документи по пощата.

**Ползвате ли въведените канали за достъп до услугите – изпращане и получаване на документи по пощата?**

Да – 0 %

Не – 100 %

**Как заплатихте дължимата държавна такса за заявената от Вас административна услуга?**

- не се дължи такса за заявената от мен административна услуга – 12 %

- чрез ПОС терминално устройство в сградата на РУО – Търговище – 20 %

- по банков път – 80 %

**Срокове за изпълнение и корупционен риск**

100 % от анкетираните потребители считат, че сроковете за изпълнение се спазват.

**Как бихте реагирали, ако станете свидетел на даден/приет подкуп в РУО–Търговище?**

- Ще подам сигнал към Комисията за противодействие на корупцията и за отнемане на незаконно придобитото имущество – 6 %

- Ще подам сигнал към Инспектората на Министерството на образованието и науката – 44 %

- Ще се обърна към медиите – 50 %

Наблюдава се положителна тенденция на нарастване на потребителите, склонни да се обърнат към отговорните институции/структури, спрямо тези, които биха се обърнали към медиите, ако станат свидетели на даден/приет подкуп.

Фокус при изследването на удовлетвореността е поставен и върху три показателя от поведението на служителите, които обслужват потребителите – компетентност, отзивчивост и любезно отношение. Анкетираните дават висока оценка и по трите показателя.

При определяне по 5 – степенна скала на удовлетвореността си от предоставените административни услуги 95 % от анкетираните посочват, че са „доволни“ или „много доволни“.