

**УТВЪРЖДАВАМ:п**

**Д-Р ВАНЯ КАСТРЕВА**  
Началник на РУО – София-град  
Заповед № РД01-145/ 19.03.2021 г.

## **ГОДИШЕН ДОКЛАД**

*за оценка на удовлетвореността на потребителите  
в Регионално управление на образованието – София-град  
през 2020 г.*

Регионално управление на образованието – София-град е териториална администрация към министъра на образованието и науката за управление и контрол на системата на предучилищното и училищното образование на територията на област София-град. РУО – София-град е юридическо лице, второстепенен разпоредител с бюджет към министъра на образованието и науката. Администрацията създава условия за провеждане на държавната образователна политика на територията на областта. Чрез своите дейности РУО – София-град осъществява и методическа подкрепа на детските градини, училищата, регионалните центрове за подкрепа на процеса на приобщаващото образование, на центровете за подкрепа за личностно развитие и на специализираните обслужващи звена.

В обхвата на РУО – София-град от гледна точка на административното обслужване – предоставяне на административни услуги и осъществяване на административни процедури, заинтересованите страни, потребителите, се включват над 185 000 деца и ученици, техните родители или настойници, над 16 000 педагогически специалисти и над 6 600 непедagogически персонал. Ежегодно РУО – София-град предоставя над 2600 административни услуги по издаването на удостоверения и уверения за признаване на завършени етапи на училищно обучение или степени на образование и професионална квалификация по документи, издадени от училища на чужди държави, признаване на квалификационни кредити от обучения на педагогически специалисти и други.



РУО – София-град е управлението с най-висок дял участници в образователния процес в системата на предучилищното и училищното образование в сравнение с останалите области. По данни на Националния статистически институт от учебната 2015/ 2016 година до 2020/ 2021 година броят на децата и учениците на територията на областта е нараснал с 3%, като на територията на област София-град през учебната 2020/2021 година се обучават 21 % от децата и учениците на Република България (18% в София-град за учебната 2015/ 2016 година). За същия период, броят на педагогическите специалисти е нараснал с 2% (към учебната 2015/ 2016 година представлява 18% от броя на педагогическите специалисти в България, през учебната 2020/ 2021 година – 20% от педагогическите специалисти на Република България.

Регионално управление на образованието – София-град предоставя шест административни услуги, вписани в Административния регистър по чл. 61 от Закона за администрацията. Описанията на услугите и стандартизираните образци на заявления са публикувани на интернет страницата на РУО – София-град. Подробна информация за предоставяните административни услуги се намира и на Единния портал за достъп до електронни административни услуги (ЕПДЕАУ).

Проучването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги на Регионално управление на образованието – София-град се провежда в изпълнение на Наредбата за административното обслужване и Вътрешните правила за организация на административното обслужване в РУО – София-град.

Административното обслужване е един от ключовите външни белези за ефективното функциониране на всяка администрация и за успешното приложение на принципите на доброто управление. В Регионално управление на образованието – София-град административното обслужване се осъществява от Центъра за административно обслужване (ЦАО).

Съгласно Наредбата за административно обслужване (НАО), потребител е всеки гражданин или организация, които заявяват и/или ползват административно обслужване чрез заявления/искания за издаване на индивидуални административни актове за предоставяне на административни услуги, за извършване на други административни действия по искания, уведомления и декларации, които са предвидени в нормативен акт, сигнали, предложения, жалби и други и/или които осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.

През 2020 г. Регионално управление на образованието – София-град предприе необходимото за изпълнение и подобрене на общите стандарти за качество, посочени в Приложение № 7 към чл. 20, ал. 1 от НАО, както следва:



- стандарт за единно наименование на ЦАО;
- стандарт за осигуряване на подходящи условия и достъпност в служебното помещение, в което се осигурява административното обслужване;
- стандарт за указателни табели за местонахождението на ЦАО;
- стандарт за поддържане на актуална информация за достъпа до служебното помещение, в което се осъществява административното обслужване;
- стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административното обслужване;
- стандарт за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори;
- стандарт за спазване на правилата за комуникация с потребителите;
- стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване;
- стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер.

### **Измерване на удовлетвореността на потребителите**

В Регионално управление на образованието – София-град е създадена възможност за обратна връзка с потребителите, чрез използване и прилагане на методи за обратна връзка, определени във Вътрешните правила за организацията на административното обслужване, които са публикувани на интернет страницата на управлението. При прилагане на методите за обратна връзка и при изследване и измерване на удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване в РУО – София-град са спазени изискванията, предвидени в НАО и Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, приета с РМС № 246/10.04.2020 г. за одобряване на Ръководство за разработване на Харта на с клиента и Методология за измерване на удовлетвореността на потребителите.



## **Методи за обратна връзка, използвани за извършване оценка на удовлетвореността на потребителите.**

Регионално управление на образованието – София-град осъществява обратната връзка с потребителите, като събира информация за удовлетвореността от предоставяните административни услуги чрез прилагане и използване на следните методи:

1. извършване на анкетни проучвания чрез попълване от потребителите на анкетна карта по образец на място в ЦАО.
2. провеждане на консултации със служителите;
3. извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
4. анализ на постъпилите сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. анализ на медийни публикации.
6. Google My Business рейтинг.

Описаните методи са определени във Вътрешните правила за организация на административното обслужване на РУО – София-град.

## **Извършване на анкетни проучвания**

Анкетните проучвания за удовлетвореността на потребителите на административни услуги се извършват чрез попълване от потребителите на хартиена анкетна карта по образец на място в ЦАО, непосредствено след предоставяне на услугата. Анкетните карти са предварително отпечатани и са поставени на видно място в Центъра за административно обслужване, като за поставяне на попълнените анкетни карти са осигурени специално обозначени за целта кутии, също разположена на видно място на двата етажа на РУО – София-град. В съответствие с измененията и допълненията на Наредбата за административното обслужване (ДВ, бр. 9/2020 г.) и приетата от Министерския съвет, Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, бе актуализирана анкетна карта, съдържаща 12 въпроса със затворен отговор и 5 въпроса за информация, чрез отговорите на които се цели получаване на обратна връзка и информация за степента на спазване на стандартите за качество на административното обслужване и степента, в която са постигнати основните и непосредствените цели на РУО – София-град в областта на административното обслужване.



В периода януари - декември 2020 г. са попълнени общо 9 анкетни карти. Същите не са представителна извадка за групата на потребителите, заявяващи административни услуги, поради което не биха могли да се направят генерални изводи за самото административно обслужване в РУО – София-град.

На въпроса: „1. Ползвали ли сте досега услугите на нашата администрация?“, 33% от отговорилите (3 отговора) са заявявали повече от един път административни услуги в РУО – София-град, а 67% (6 отговора) – за първи път.



На въпроса „2. Лесно ли открихте информация за интересуващата Ви административна услуга?“ 67% от отговорилите са дали отрицателен отговор, т.е. не са открили лесно информацията, а 33 % са отговорили положително.



На въпроса „3. В рамките на законовия срок ли беше извършена желаната от Вас административна услуга?“, 89% са дали положителен отговор, докато според 11% (1 отговор), това не е станало в срок.





На въпроса „4. Служителите в звеното за административно обслужване бяха ли компетентни?“, според 67% (6 отговора), служителите от звеното за административно обслужване притежават необходимата компетентност по процедурата на предоставяне на административни услуги, докато 33% (3 отговора) са изявили мнение, че компетентността им не е на необходимото ниво.



На въпроса „5. Обслужването беше ли любезно?“, за 56% (5 отговора), обслужването е достатъчно любезно, докато 44% (4 отговора), не е достатъчно.



На въпроса „6. Доволен ли сте от достъпа до услугата?“, в по-голямата си част 44% от отговорилите (4 отговора) са посочили удовлетвореност от достъпа до услугата, докато 56% (5 отговора) са на противоположното мнение.



На въпроса „7. Помагат ли Ви служителите при попълването и подаването на документи?“, 33% от отговорилите (3 отговора) са дали положителен отговор, а 67% са посочили (6 отговора), че имат необходимост от помощ, служителя от центъра за административно обслужване да им окаже съдействие при попълването и подаването на документите по заявяването на административната услуга.



На въпроса „8. Били ли сте свидетел на корупционна проява от страна на служител в администрацията?“, 22% от отговорилите дават положителен отговор (2 отговора), но без да посочат факти или доказателства. С отрицателен отговор са 78% (7 отговора).





На въпроса „9. Получавате ли при поискване от администрацията необходимата информация за нейната работа?“, отговорите са почти поравно. 44% (или 4 отговора) са посочили, че при поискване администрацията е предоставила информация за нейната работа, докато за 56% (5 отговора), тази информация не им е била предоставена в искания от тях формат.



На въпроса „10. Одобрявате ли предоставянето на административни услуги по електронен път?, 67% (6 отговора) са одобрили предоставяните от РУО – София-град административни услуги да бъдат предоставяни по електронен път, докато 33% (3 отговора) не одобряват.

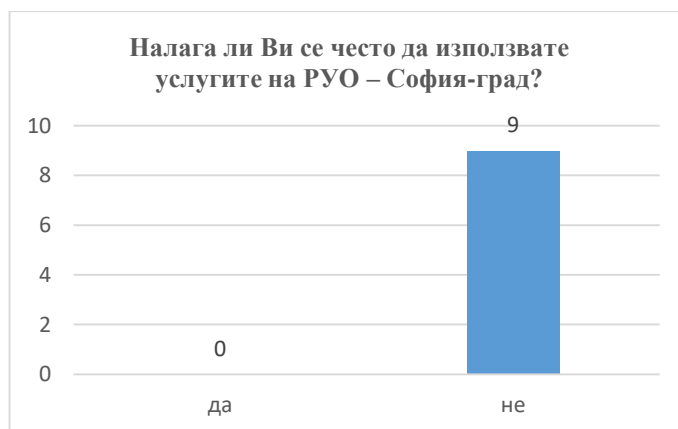




На въпроса „11. Цената на услугата достъпна ли е за Вас?“, за почти всички отговорили, 78% (7 отговора), цената на извършваните административни услуги е достъпна, докато за 22% (2 отговора), по-скоро – не.



На въпроса „12. Налага ли Ви се често да използвате услугите на РУО – София-град?“, всички отговори са отрицателни. Потребителите на административни услуги много рядко или почти еднократно ги заявяват в РУО – София-град.



Ако трябва да се направи общо заключение от подадените чрез анкетата отговори е, че тя не представлява надеждна извадка за мнението на потребителите на административни услуги и да се направи заключение, като обратна връзка за удовлетвореността им от тях, въпреки подканата към всеки посетител да попълва анализираната анкетна карта.



## **Провеждане на консултации със служителите**

През 2020 г. консултации със служителите от ЦАО и със служителите от съответните отдели са извършени през второто полугодие на 2020 година, след влизането в сила на вътрешните правила, като за подобряване на административното обслужване е сменен един служител от центъра за административно обслужване.

## **3. Извършване на наблюдение по метода „таен клиент“.**

През 2020 г. методът се прилага периодично по телефона за проследяване цялостната организация по предоставяне на административни услуги в РУО – София-град от ЦАО. Не са констатирани неизпълнения или пропуски. Не е изпълнявана в цялостност процедурата „таен клиент“.

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

През календарната 2020 г. не са постъпвали сигнали, предложения и жалби във връзка с предоставяно от РУО – София-град административно обслужване. Постъпилите похвали относно административното обслужване са с положителен отзив за организацията на административното обслужване, са постъпвали главно чрез отзиви през интернет сайтове или чрез социалните мрежи.

## **5. Анализ на медийни публикации.**

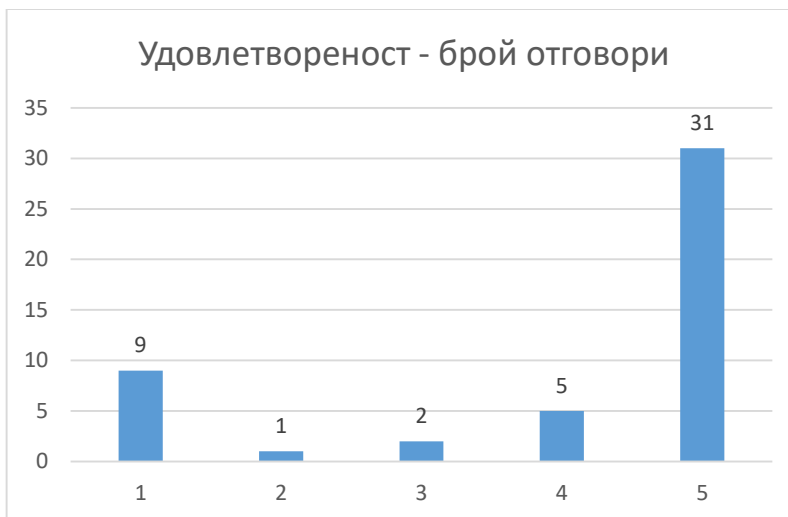
Регионално управление на образованието – София-град е известно със своята прозрачност в изпълнението на предоставяните публично административни процедури и услуги. В тази връзка в медийното пространство през 2020 г. не са представяни или публикувани материали, свързани с административните услуги или качеството на административното обслужване.



## 6. Система за отзиви на Google My Business

За измерване на удовлетвореността на потребителите в регионално управление на образованието – София-град, предвид естеството на предоставяните административни услуги – най-вече признаване на завършени етапи на училищно обучение или степени на образование и професионална квалификация по документи, издадени от училища на чужди държави и в основната си част родители на ученици между 14 и 19 години (от България и от чужбина), и тяхното активно използване на интернет, в РУО – София-град е въведена обратна връзка за измерване на удовлетвореността им от предоставяните административни услуги чрез инструментите на Google My Business.

През календарната 2020 година своите отзиви, чрез избор на звезда по петобална скала са дали 48 души след посещение на Центъра за административно обслужване на РУО – София-град за заявяване на административна услуга.



Общият отзив на потребителите, посетили РУО – София-град и заявили административна услуга е 80% положителна. Най-много положителни отзиви са дали 65% от потребителите (31 отзива с пет звезди), а най-ниска оценка – 1 звезда е дадена от 19%. Разпределението на отзивите по останалите оценки е, както следва: един потребител е дал оценка с две звезди (3% от всички отговори), 2 потребители са дали отзиви с три звезди (4% от отговорите) и пет потребители са оценили с четири звезди (10% от отговорите).

Посочената форма на обратна връзка за измерване на удовлетвореността от страна на потребителите е изключително удобна поради нейната динамичност и като съвременно



удобно средство, предвид профила на целевата група потребители на административни услуги, предоставяни от РУО – София-град. В цялостен план, отзивите на потребителите на административни услуги са с положителна насоченост, чрез която изказват своята благодарност от обслужването, както и мнение, че винаги може да се получи необходимата информация и помощ.

В тази връзка и в цялост може да се направи заключението, че удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от РУО – София-град е нараснала от 2.,4 в началото на календарната 2020 г. до 4,0 в края на годината.

