

УТВЪРЖДАВАМ:



Д-Р ВАНЯ КАСТРЕВА  
Началник на РУО – София-град  
Заповед № РД01-230/01.04.2025 г.

## ГОДИШЕН ДОКЛАД

*за оценка на удовлетвореността на потребителите  
в Регионално управление на образованието – София-град  
през 2024 г.*

Регионално управление на образованието (РУО) – 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 дейностите си РУО – София-град осъществява и методическа подкрепа на детските градини, училищата, регионалните центрове за подкрепа на процеса на приобщаващото образование, на централните за подкрепа за личностно развитие и на специализираните обслужващи звена.

В обхвата на РУО – София-град се включват с оглед на административни услуги и процедури заинтересованите страни, потребителите, близо 200 000 деца и ученици, техните родители или настойници, над 18 500 педагогически специалисти и над 8 500 непедagogически персонал. Всяка година РУО – София-град предоставя над 3500 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.



Измежду всички останали управления РУО – София-град е 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 2019/ 2020 година до 2022/ 2023 година, броят на децата и учениците на територията на областта е нараснал със 5%, като на територията на област София-град през учебната 2023/2024 година се обучават 21 % от децата и учениците на Република България. За същия период, броят на педагогическите специалисти е нараснал с 3% (през учебната 2023/ 2024 година – 20% от педагогическите специалисти в Република България).

Регионално управление на образованието – София-град предоставя осем 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). В Регионално управление на образованието – София-град административното обслужване се осъществява от Центъра за административно обслужване (ЦАО).

Административното обслужване е един от ключовите външни белези за:

- ефективното функциониране на всяка администрация и
- успешното приложение на принципите на доброто управление.

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.

Проучването за 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.



От началото на 2021 г. и през 2024 г. Регионално управление на образованието – София-град предприе необходимите стъпки 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 се създаде и 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 се спазват 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 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. Анкетна карта може да бъде попълнена и електронно, чрез създаден за целта електронен формуляр, който се намира на уеб сайта на РУО – София-град в раздел „Административно обслужване“. Хартиените анкетни 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.

### Провеждане на консултации със служителите

През 2024 г. консултации със служителите от ЦАО и със служителите от съответните отдели са извършени във връзка с актуализирането на вътрешните правила.

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

През 2024 г. методът се прилага периодично по телефона за проследяване цялостната организация по предоставяне на административни услуги и за изпълнението на административните процедури в РУО – София-град от ЦАО и служителите на РУО – София-град. При изпълнение в цялостност на процедурата „*таен клиент*“, която бе осъществена в периода 17 – 21 февруари 2025 г. бе извършено вътрешно проучване дали служителите отговарят на публикуваните на интернет-страницата на РУО – София-град служебни мобилни телефони в рамките на работното си време. В часовия диапазон между 10:00 часа и 16:00 часа служителите бяха прозвънявани от телефон със скрит номер.

При първо обаждане към 32 телефона за служебно ползване са отговорили 20 служители или 62%. При повторно позвъняване в рамките на 24 часа не са отговорили 7 души или 22%.

В заключение 84% от служителите са отговорили на обаждане на служебния си мобилен номер за връзка, а петима или 16% не са приели нито едно от двете обаждания поради вид отпуск или временна нетрудоспособност.

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

През календарната 2024 г. не са постъпвали сигнали, предложения и жалби във връзка с предоставяното от РУО – София-град административно обслужване. Постъпилите *похвали* относно административното обслужване са с *положителен отзив* за организацията на административното обслужване и са постъпвали главно чрез отзиви през интернет сайтове или



чрез социалните мрежи, както и в писмен електронен вид на електронния адрес на РУО – София-град и са *три на брой*.

#### 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 2024 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 2024 година своите отзиви, чрез избор на звезда по петобална скала са дали 12 души след посещение на Центъра за административно обслужване на РУО – София-град за заявяване на административна услуга – с 5 звезди е оценена работата от 6 души, с 4 звезди – от двама, с 3 звезди – от един и с една звезда – от други трима.

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 в края на календарната 2024 г. по петобалната скала от 1 до 5 се запазва **оценка на удовлетвореност – 3.9.**



