



**ГОДИШЕН ДОКЛАД**  
**ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**  
**ОТ КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**  
**В РУО – БЛАГОЕВГРАД ЗА 2021 г.**

Проучването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги на Регионалното управление на образованието – Благоевград, се провежда в изпълнение на Наредбата за административното обслужване и Вътрешните правила за организация на административното обслужване.

За периода от 01.01.2021 г. до 31.12.2021 г. РУО – Благоевград, е предоставило 565 административни услуги, свързани с 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 на педагогически специалисти; предоставяне на достъп до обществена информация; издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП-2); издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП-3).

В РУО – Благоевград е създадена възможност за обратна връзка с потребителите относно тяхната удовлетвореност от административното обслужване. Проведено е анкетно проучване, което има за цел да установи нивото на удовлетвореност на гражданите във връзка с получаване на информация за услугите, осигурените канали за достъп и заплащане на такси, сроковете за издаване на съответните документи, както и отношението от страна на служителите. Анкетните карти са на разположение на потребителите както на хартиен носител в Центъра за административно обслужване (ЦАО), така и в електронен вариант в секция „Харта на клиента“ на интернет страницата на администрацията.

В периода януари – декември 2021 г. потребителите на административни услуги са попълнили общо четиринадесет анонимни анкетни карти за проучване

мнението на гражданите относно административното обслужване. Преобладаваща част от потребителите са в активна трудоспособна възраст (между 25 и 55 години), със завършено средно или висше образование. Основната част от заявителите на административни услуги са работещи (58%), работодатели (14%) и учащи (28%).

Предоставянето на услуги от РУО – Благоевград се извършва на принципа „едно гише“. Приета е практиката при невъзможност на хора в неравностойно положение да достъпят работните помещения на администрацията, които се намират на 2 етаж в сграда без асансьор, заявленията да се приемат на партера на сградата и на същото място да се предостави услугата. По-голяма част от анкетираните (92%) не са срещнали трудности при намиране на информация за административните услуги. Повече от половината потребители са се информирали директно от РУО – Благоевград: от интернет страницата на институцията (64%) или в телефонен разговор със служител (29%).

Обект на анкетното проучване са три основни показателя – изчерпателност, разбираемост и точност на информацията за предоставяните административни услуги. Сто процента от потребителите определят като най-разбираема, изчерпателна и точна информацията, която получават на място в центъра за административно обслужване в директната комуникация със служителите.

РУО – Благоевград осигурява различни канали на заявяване на услугите, заплащане и получаване на актовете/резултатите от тяхното предоставяне.

Удовлетвореност от осигурените канали за достъп и заплащане на такси за административни услуги в РУО-Благоевград:



Всички потребители на административни услуги считат, че сроковете за изготвяне и получаване на актовете/резултатите от услугите се спазват. Услугите, свързани с признаване на завършени етапи на училищно обучение или степени на образование и професионална квалификация по документи, издадени от училища на чужди държави се извършват и експресно, без да е налице такъв срок.

Нито един от анкетираните не посочва да се е сблъсквал с корупционни практики, използвайки административните услуги на РУО - Благоевград и не е бил свидетел на корупционна проява от страна на служителите. Преобладаваща част от запитаните са заявили, че биха информирали МОН (43%) или медиите (36%), в случай че станат свидетели на корупционни действия.

Изследване на корупционния риск



57% от попълнените анкети са ползвали административните услуги и друг път, т.е. оценката им е резултат от многократни наблюдения и впечатления от работата на администрацията. Тези потребители са по-склонни да изразят писмено впечатленията си от административното обслужване. Потребителите изразяват благодарност и положителни отзиви за организацията на административното обслужване предимно устно. Основно информация за мнението им идва чрез неформалната обратна връзка в процеса на предоставяне на услугите. Потребителите споделят, че служителите проявяват

любезно и отзивчиво отношение и дават пълни, ясни и точни разяснения за съответната услуга – необходими стъпки и процедура.

В Благодарствено писмо, регистрирано в МОН с вх. № 1321-759/09.09.2021г. и препратено в РУО – Благоевград, Консултантска агенция за чуждестранни студенти ВБ „Интер Консулт“ пише: *„Изключително сме признателни на колектива на РУО – Благоевград и в частност на г-н Методи Попов, началник на отдел ОМДК и неговия екип от състава на комисията по признаването на Средното образование, че за поредна година извършиха приравняване на оценките към Българското средно образование на чуждестранните кандидат-студенти желаещи да учат в България, въпреки създалата се епидемична обстановка. Благодарим за спазването на сроковете и за доброто професионално отношение!“*

Случаи на неудовлетвореност са свързани с непокриване на изисквания при заявяване на административна услуга, които са въведени като задължителни в нормативен акт – липса на определени документи за признаване на образование или представяне на документи, признаването на които е извън правомощията на РУО. Много често потребителите търсят по телефона информация за резултата от заявените от тях услуги.

През 2021 година в РУО - Благоевград не са постъпвали сигнали, жалби, предложения и мнения във връзка с качеството на административното обслужване, поради което не е извършен анализ на удовлетвореността чрез този метод за обратна връзка.

При предоставянето на административни услуги в условията на епидемична обстановка във връзка с разпространението на COVID-19 е създадена организация за спазване на определените мерки, включително разширяване възможностите за електронен достъп и заплащане на такси. През 2022 г. Регионалното управление на образованието – Благоевград ще продължи да търси активно мнението на потребителите и да се придържа към високите стандарти за качество на административното обслужване.