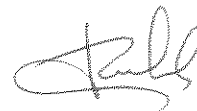


УТВЪРЖДАВАМ:



**Д-Р ВАНЯ КАСТРЕВА**  
Началник на РУО – София-град  
Заповед № РД01-151/ 31.03.2023 г.

### ГОДИШЕН ДОКЛАД

*за оценка на удовлетвореността на потребителите  
в Регионално управление на образованието – София-град  
през 2022 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 центрoвете 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 16 500 педагогически специалисти и над 7 000 непедagogически персонал. Ежегодно РУО – София-град предоставя над 3100 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 има сред останалите управления 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 2017/ 2018 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 2022/2023 година се обучават 21 % от децата и учениците на Република България. За същия период, броят на педагогическите специалисти е нараснал с 3% (, през учебната 2022/ 2023 година – 20% от педагогическите специалисти на 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 за 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 2022 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 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 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 2022 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 2022 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 2022 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 и 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 2022 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 20 души след посещение на Центъра за административно обслужване на РУО – София-град за заявяване на административна услуга.

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 2022 г. по петобалната скала от 1 до 5 се запазва оценка на удовлетвореност – 4.0.

