



**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**  
Министерство на образованието и науката  
Регионално управление на образованието – Разград

1.4.2026 г.

**X** ЕД-02-50/01.04.2026 г.

Регистрационен номер/дата  
Регистрирано от:  
Подписано от: Petya Stoyanova Markova

**УТВЪРДИЛ:**

1.4.2026 г.

**X**

АНГЕЛ ПЕТКОВ  
НАЧАЛНИК РУО-РАЗГРАД  
Подписано от: Angel Aleksandrov Petkov

**ГОДИШЕН ДОКЛАД**

**ЗА**

**ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ**

**АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

**В РУО – РАЗГРАД**

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

**1. Измерване на удовлетвореността на потребителите**

През 2026 г. в изпълнение на чл.24, ал.8 от Наредбата за административното обслужване е изготвен годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година. Същият е публикуван на интернет страницата на РУО-Разград.

**1.1. Методи за обратна връзка в РУО – Разград, използвани за извършване на оценка за удовлетвореността на потребителите**

РУО – Разград осъществява обратна връзка с потребителите, като събира информация за удовлетвореността от предоставяните административни услуги чрез прилагане на следните методи:

- извършване на анкетни проучвания;
- провеждане на консултации със служителите;
- извършване на наблюдения по метода "таен клиент";
- анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
- анализ на медийни публикации.

Описаните методи са определени във Вътрешни правила за организация на административното обслужване на РУО- Разград. За прилагането на методите за обратна връзка и начините за тяхното използване и прилагане РУО – Разград се ръководи от Методологията по чл. 25 от Наредба за административното обслужване чрез прилагане на вътрешна процедура.

**1.2. Анализ на получената информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставени от РУО – Разград за периода 01.01.2025 г. – 31.12.2025 г.**

### **1.2.1. Провеждане на анкетно проучване**

Анкетното проучване е проведено в периода 01.01.2025 г. – 31.12.2025 г. чрез попълване на анкетна карта по образец от потребителите при посещение на място в Центъра за административно обслужване на РУО- Разград. Анкетата е достъпна за всеки, независимо дали е заявител на услуга или не.

Заявления по ЗДОИ – 8 броя с услуга №2, услуга №2133 – Издаване на УП- 1 брой, административна услуга №2134 – Издаване на УП-2 -1 брой, административна услуга №2826 – Издаване на удостоверения за признаване на квалификационни кредити – 4 броя. Административна услуга №1647 – Удостоверения за завършен етап на училищно обучение или степен на образование и професионална квалификация по документи издадени от училища на чужди граждани – 43 броя, административна услуга №916 - Уверение за завършен етап на училищно обучение или степен на образование и професионална квалификация по документи издадени от училища на чужди граждани, което се издава да послужи при кандидатстване за придобиване на правоспособност за уверение на МПС – 12 броя.

При общо предоставени административни услуги 69 броя, предоставени анкетни карти за проучване на мнението на гражданите относно административното обслужване в РУО-Разград е 6 броя.

Във връзка с провежданите проучвания за удовлетвореността на потребителите на административни услуги прилаганата анкетна карта е адаптирана към функциите и дейността на териториалната администрация, използваният инструментариум от въпроси е оптимизиран.

В периода януари – декември 2025 г. са попълнени общо 6 анкетни карти. Този брой съответства на 8,7 % от постъпилите заявления за извършване на административни услуги в РУО - Разград.

#### **Резултатите от анкетното проучване**

**Ползване на услугите на администрацията на РУО-Разград преди ползване на настоящата услуга.**

Двама посочват, че са ползвали, а четирима, че не се ползвали услугите на администрацията.

**Достъп до информацията, интересуваща потребителите на административна услуга.**

100 % от анкетираните посочват, че лесно са открили необходимата им информация за услугата, която искат да ползват.

**Източници за получаване на първоначална информация за извършваните от РУО-Разград административни услуги.**

Двама посочват от телефонен разговор със служител от администрацията в РУО-Разград, един от нормативни документи, двама – от роднини, и един от друг източник ВУЗ.

**Предпочитани източници за предоставяне на информация от потребителите на административни услуги.**

Интернет страницата на РУО като източник е посочена от двама души. Трима са предпочели като източник на информация телефонните разговори, а един е предпочел и двата варианта за предоставяне на информация.

**Обща информация за потребителите на административни услуги.**

Резултатите от анкетното проучване показват, че един от анкетираните е мъж, а останалите пет са жени.

Възрастовата категория на анкетиранияте потребители за предоставените административни услуги сочат, че трима от тях са до 25 години, а двама посочват възрастова категория от 41 до 55 годишна възраст. 60 % от анкетиранияте посочват завършено средно образование, а 40 % висше образование.

С оглед характера на предлаганите от РУО – Разград административни услуги резултатите от проучването отговарят напълно на очаквания профил на потребители.

**Удовлетвореност от времето за обслужване.**

Анализът на получената обратна връзка показва, че 100 % от анкетиранияте са били доволни от работното време на Центъра за административно обслужване (ЦАО).

Доказателство за нивото на административното обслужване са и отговорите на въпроса от анкетата „Спазват ли се законовите срокове за извършване на заявената от Вас административна услуга?“, на който всички от анкетиранияте са дали отговор „да“.

**Удовлетвореност от предоставената информация за услугите и достъпа до тях и от отношението на служителя/служителите в ЦАО.**

Двама от анкетирания са отговорили, че информацията относно предоставяните от РУО – Разград услуги, която са получили от служителя в ЦАО е достъпна, изчерпателна и разбираема. Двама са я квалифицирали като изчерпателна, един от тях са я посочили като разбираема. Като достъпна е посочен от един анкетира. В анкетите има маркирани повече от един отговор. Няма отговор за негативно отношение.

Анкетиранияте са доволни от отношението на служителите, като трима са посочили, че е компетентно, един - внимателно. В две анкети са маркирани повече от един отговор. Няма отговор за негативно отношение.

**Изследване на корупционния риск.**

При проведеното анкетно проучване на въпроса „Как бихте реагирали, ако станете свидетел на корупционни действия или жертва на подобно отношение?“

От анкетиранияте – четирима са посочили, че ще информират началника на РУО-Разград, един – Министъра на образованието и науката, един друг не е отговорил.

**Достъп до административни услуги в РУО – Разград по отношение на спазване на законоустановените срокове за извършване на заявената административна услуга.**

Проучването показва, че всички анкетирания са отговорили, че са получили заявената от тях административна услуга при спазване на законоустановените срокове.

**□ Конкретни препоръки от потребителите за подобряване на административното обслужване в РУО-Разград.**

Няма отправени препоръки от анкетиранияте потребители.

**1.2.2. Провеждане на консултации със служителите.**

Консултациите със служителите като метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите през 2025 г. показва, че част от потребителите на административни услуги предпочитат получаване на информация в телефонни разговори, електронна поща.

Служителите споделят, че в повечето случаи потребителите благодарят за пълната информация, предоставена им по телефона. Резултатите от проучването показват, че в рамките компетентностите им потребителите получават необходимата им информация, предоставена по достъпен начин.

**1.2.3. Анализ на сигнали, предложения и жалби.**

През периода 01.01.2025 г. – 31.12.2025 г. в РУО – Разград няма постъпили сигнали, предложения или жалби във връзка с административното обслужване.

Липсата им е показател за качеството на административното обслужване в РУО - Разград.

**2. Управление на удовлетвореността на потребителите през 2025 г.**

В РУО – Разград са създадени условия за ефективност при предоставянето на административното обслужване, отговарящо на стандартите за качество.

Служителите са добронамерени и проявяват отговорно отношение към въпросите и проблемите на потребителите.

Процеса по предоставяне на административни услуги води до осъществяване на обслужване, съобразено с интересите и очакванията на потребителите.

**3. С цел повишаване на качеството на административното обслужване в РУО-Разград са предприети следните допълнителни мерки.**

- Информация за административните услуги, предоставяни от РУО-Разград, е публикувана в ИИСДА, на интернет страницата на администрацията и на информационни табла в сградата. Освен тези начини за информиране на потребителите допълнително в

сградата е поставен видеодисплей, чрез който също подробно се дават указания за всяка предоставяна административна услуга.

- Осигурена е постоянна телефонна връзка чрез специализиран пост на първия етаж, предназначена за граждани с ограничени двигателни способности, с цел получаване на незабавна помощ от служител при достъпа до услугите.

#### **4. Цели за устойчиво развитие през следващия период.**

Въз основа на направените анализи за 2025 г., РУО – Разград си поставя следните цели за надграждане на постигнатото:

- Поддържане на висок процент на удовлетвореност (над 90%) сред анкетираните потребители.

- Провеждане на допълнителни вътрешни обучения за служителите, насочени към подобряване на комуникацията и управлението на конфликтни ситуации при работа с граждани.

- Допълнително дигитализиране и популяризиране на предлаганите електронни услуги за улеснение на директори, учители и родители в област Разград.