



## РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на образованието и науката

Регионално управление на образованието – Пазарджик

4400 гр. Пазарджик, ул. „П. Яворов” № 1, тел/факс 034/446 270, [www.riopz.com](http://www.riopz.com), e-mail: [rio-pz@cybcom.net](mailto:rio-pz@cybcom.net)

10.2.2022 г.

**X** КМД-01-43/ 10.02.2022 г.

Документ,  
регистриран от:  
Подписано от: Sonya Lazarova Lulova



**УТВЪРДИЛ:**

10.2.2022 г.

**X**

ДОРА ДУЛЧЕВА-ВЕЛИЧКОВА  
Началник на РУО - Пазарджик  
Подписано от: Dora Stoimenova Dulcheva-Velichkova

### ДОКЛАД

**за оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги,  
предоставени от РУО – Пазарджик през 2021 година**

В изпълнение на чл. 24 от Наредбата за административното обслужване и чл. 20 от Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в РУО – Пазарджик длъжностни лица от отдел „АПФСИО“ на РУО – Пазарджик извършиха измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставени от РУО – Пазарджик през периода от 01.01.2021 г. до 31.12.2021 г.

Цел на измерването: Да се установи качеството на административното обслужване в РУО – Пазарджик и управление на удовлетвореността на потребителите от предоставяното им административно обслужване.

Метод, чрез който е извършено измерването:

- Анкетно проучване чрез анонимни анкети;
- Преглед на кутията за сигнали, предложения, жалби и похвали и ако има подадени такива от потребителите анализ на същите.

Резултати от измерването:

През календарната 2021 година административното обслужване в РУО – Пазарджик продължи да бъде затруднено поради извънредната епидемична обстановка, въведена на територията на Република България с оглед разпространението на пандемията от COVID-19. Въпреки това в кутията за мнения и коментари бяха подадени общо 10 (десет) броя анкетни карти, попълнени и пуснати в кутията от граждани – потребители на административни услуги. Видно от самите анкетни карти всички (100%) от участвалите в анкетното проучване са дали своята положителна оценка за обслужването, което са получили при предоставяне на административна услуга от страна на РУО – Пазарджик. В конкретика според въпросите от анкетната карта резултатите са следните:

- Всички анкетираните са дали „добро“ и „много добро“ като оценка от тяхна страна на административното обслужване.
- Всички са заявили, че обслужващият го служител се е отнесъл любезно и добре с тях.
- Всички са отговорили положително на въпрос относно това помагат ли им служителите при необходимост за попълване на съответните документи.
- Всички са отговорили с „Да“ на въпроса получили ли са ясна, пълна и точна информация от обслужващия ги служител на РУО – Пазарджик.
- Всички анкетираните лица са отговорили отрицателно с „Не“ на въпроса дали са ставали свидетели на корупционна проява от страна на служител на РУО – Пазарджик.
- Всички потребители на административни услуги, попълнили анкета са посочили „телефон“ като предпочитано средство за последваща комуникация с длъжностни лица от РУО – Пазарджик по повод предоставената им административна услуга.
- Нито един у анкетираните не е посочил препоръка от своя страна към работата на РУО – Пазарджик.

През периода от 01.01.2021 г. до 31.12.2021 г. в кутията за сигнали, предложения, жалби и похвали се установи, че няма подавани сигнали, жалби, предложения или оплаквания от граждани – потребители на административни услуги. Не са постъпвали официално оплаквания в тази посока и от юридически лица, контаргенти или партньорски организации и институции на РУО – Пазарджик.

**Изводи:**

Крайната оценка от удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставени от РУО – Пазарджик през 2021 година е положителна.

На този етап и към настоящия момент няма обективна необходимост от предприемане на конкретни действия за подобряване на административното обслужване.

**Приложения:** Попълнени анкетни карти – 10 бр.

**10.02.2022 г.**

**Извършили обследването и изготвили доклада:**

10.2.2022 г.

X 

---

РУЖА СТОЯНОВА-СЕМЕРДЖИЕВА  
Началник на отдел АГФСЮ  
Подписано от: Ruzha Slavcheva Stoyanova-Semerdzhieva

10.2.2022 г.

X 

---

ХРИСТО ДЕНЕВ  
Старши юриконсулт  
Signed by: Hristo Mladenov Denev