



ГОДИШЕН ДОКЛАД

ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В РЕГИОНАЛНО УПРАВЛЕНИЕ НА ОБРАЗОВАНИЕТО - БЛАГОЕВГРАД ЗА 2025 г.

Настоящият доклад е изготвен и публикуван на интернет страницата на Регионалното управление на образованието - Благоевград в изпълнение на нормативните изисквания на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО). РУО – Благоевград осигурява възможност за обратна връзка с потребителите на административни услуги чрез използване на методи, определени във Вътрешните правила за организация на административното обслужване. Получената информация е анализирана и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите са отразени в доклада.

РУО – Благоевград предоставя общо осем услуги, вписани в Административния регистър по чл. 61 от Закона за администрацията, от които пет са специализирани и три - общи за всички администрации. Общият брой на предоставените услуги през 2025 година е 682, като основна цел на РУО – Благоевград по отношение на административното обслужване е да осигури високо качество на предоставяните услуги, максимално да облекчи административните процедури и да изгражда взаимно доверие и уважение между потребителите и служителите. С Хартата на клиента, поставена на видно място в Центъра за административно обслужване и публикувана на интернет страницата на РУО - Благоевград, са обявени прилаганите стандарти за качество на административното обслужване. Пълна информация за предоставяните административни услуги е налична на сайта на РУО – Благоевград в рубрика „Административно обслужване“, както и на Единния портал за достъп до електронни административни услуги (ЕПДЕАУ).

Организацията на административното обслужване в РУО - Благоевград е на принципа „едно гише“. Потребителите на административни услуги контактуват с администрацията чрез Центъра за административно обслужване (ЦАО), където са осигурени места за сядане и попълване на документи. На гражданите са предоставени бланки на заявления, подготвени са попълнени примерни образци на заявленията за легализация, анкетни

карти, на разположение е необходимата техника и оборудване за ефективно обслужване на потребителите. Считано от 01 октомври 2025 г. експертната комисия на РУО – Благоевград разглежда документи за завършен клас/срок или степен на образование, издадени от училища на чужди държави, но без етап „средно образование“, което доведе до известно намаляване на посещенията на граждани в ЦАО. Признаването на средно образование на лица, завършили в чужбина, вече се извършва от Националния център за информация и документация (НАЦИД). Във връзка с изменението на Наредба № 11 за оценяване на резултатите от обучението на учениците РУО – Благоевград актуализира информацията и публикува на официалната си електронна страница утвърдените от министъра на образованието и науката нови образци на заявления за признаване на образование по документи, издадени от училища на чужди държави.

Извършване на анкетно проучване

Анкетното проучване осигурява пряка обратна връзка от гражданите, ползващи административните услуги на РУО – Благоевград, и позволява количествено измерване на удовлетвореността на потребителите по ключови показатели. Разработената анкетна карта съдържа дванадесет въпроса, като участниците имат възможност да посочват повече от един отговор на част от въпросите, както и да правят коментари в свободен текст. Анкетата е анонимна, което позволява на респондентите да изразят своето мнение свободно и без притеснение.

Проучването се извършва чрез попълване на хартиени анкетни карти по образец на място в ЦАО, непосредствено след подаване на документи или получаване на резултата от съответната административна услуга. Анкетната карта е публикувана и на интернет страницата на РУО – Благоевград. Служителите активно насърчават гражданите да дават обратна връзка, като за периода 01.01.2025 г. – 31.12.2025 г. са попълнени общо 14 (четирнадесет) анкетни карти. Данните от попълнените анкетни карти през 2025 г. са както следва:

Обща информация за потребителите на административни услуги

Според предоставените данни за пол, възраст, образование и социално положение на анкетираните лица те са както следва:

Пол: жени - 42%, мъже - 58%;

Възраст: до 25 г. - 35 %; от 25 г. до 40 г. - 50%, от 41 г. до 55 г. - 15% ;

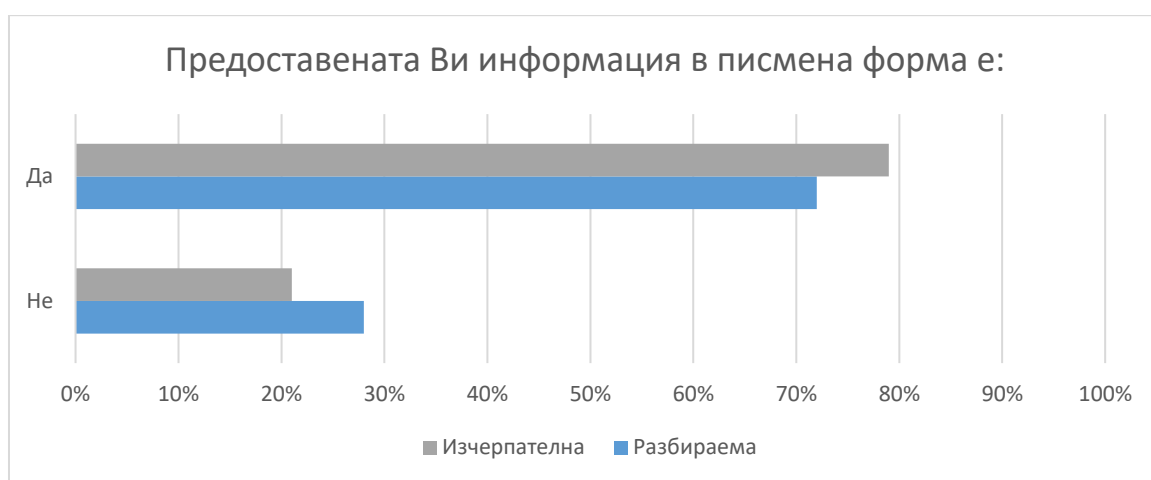
Образование: основно - 35 %, средно - 43 %, висше - 22 %;

Социално положение: учащи (57%) и работещи (43%).

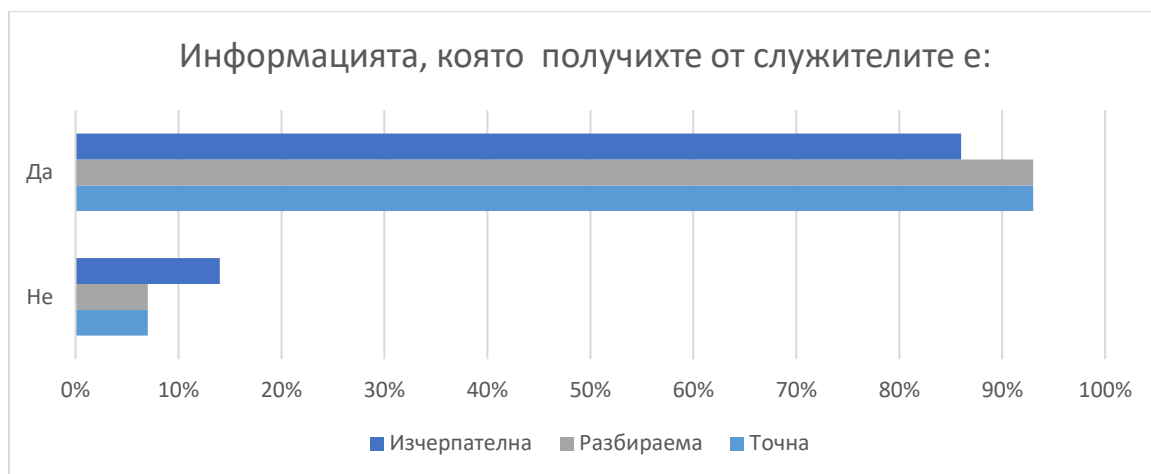
Удовлетвореност от информацията за услугите и каналите за достъп до нея

Анкетираните посочват, че първоначална информация за административните услуги, предоставяни от РУО – Благоевград, са получили при разговор със служители на място в ЦАО, чрез консултация по телефон, както и от интернет страницата на институцията. По-голяма част от потребителите (79%) не са срещнали трудности при намиране на информация за административните услуги.

Предмет на проучването са показателите изчерпателност, разбираемост и точност на информацията. Анализът обхваща два основни канала: писмени източници (формуляри, указания, Харта на клиента, уебсайт) и директна комуникация със служителите на РУО – Благоевград.



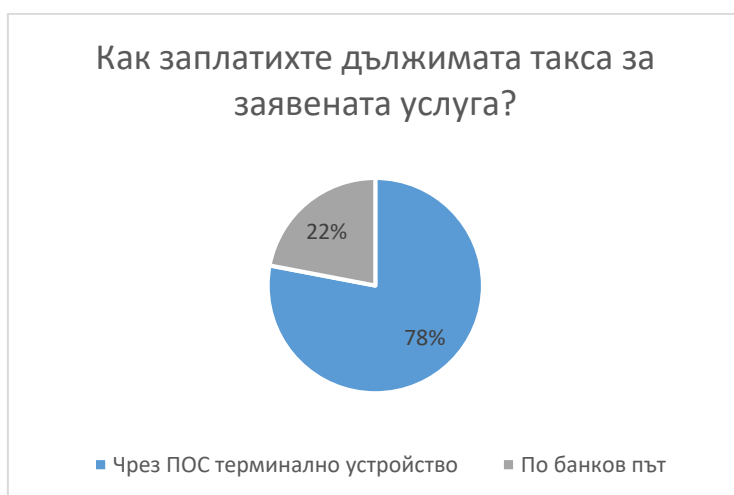
Анкетното проучване изследва доколко устната информация за услугите, получена непосредствено от служителите, е изчерпателна, разбираема и точна.



Директната комуникация със служителите позволява получаването на обратна връзка в реално време, още в момента на запитването. 93% от анкетирания определят като най-разбираема и точна информацията, получена на място при непосредствен контакт със служителите

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

РУО – Благоевград осигурява различни канали за заявяване на услугите и получаване на актовете/резултатите от тяхното предоставяне – на място в ЦАО, чрез лицензиран пощенски оператор, чрез куриер, а за част от услугите - и по електронна поща, чрез Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ), която поддържа услугата електронна препоръчана поща и през Портала на електронното управление. През 2025 г. потребителите са заявили услуги и получили резултатите от тях преобладаващо на място в ЦАО – 94%, чрез лицензиран пощенски оператор – 3% и по електронен път – 3% . Заявителите могат да заплатят дължимата такса за услугата по различни начини. По-голямата част от тях (78%) са предпочели заплащането чрез ПОС терминалното устройство в РУО-Благоевград.

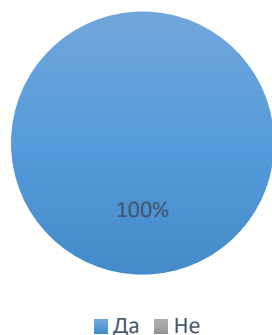


Цялостна удовлетвореност от обслужването на потребителите на административни услуги в РУО - Благоевград

Общата оценка за административното обслужване в РУО – Благоевград е устойчиво положителна. Потребителите отчитат високо доверие към институцията, подчертавайки професионалния подход на служителите и яснотата на предоставяните консултации. Експертите в ЦАО оказват пълно съдействие при попълване на документи, включително и на английски език за нарастващия брой чуждестранни граждани, което гарантира достъпност и качество на услугите

Удовлетвореност от спазване на сроковете за предоставяне на услугите

**Спази ли се срокът за извършване на заявената
от Вас административна услуга?**



Анкетата показва, че законовите срокове за предоставяне на услугите се спазват. В същото време някои потребители намират регламентирания срок от 1 месец за издаване на удостоверение/уверение за дълг и се интересуват от възможността за експресна услуга.

Изследване на корупционния риск

Потребителите не отчитат случаи на корупция. Всички анкетирани отричат да са били свидетели на корупционни прояви от страна на служителите в процеса на административното обслужване. Преобладаваща част от запитаните са заявили, че биха информирали Министерството на образованието и науката (43%) или медиите (28%), в случай че станат свидетели на корупционни прояви.

**Как бихте реагирали, ако станете свидетел на даден/приет
подкуп?**



Провеждане на срещи и консултации със служителите

През 2025 г. регулярно са провеждани оперативни срещи и консултации със служителите, отговорни за административното обслужване. Членовете на експертната комисия редовно обсъждат възникнали казуси, свързани с подадени документи, както и възможностите за оптимизиране на процесите по предоставяне на услугите.

Анализ на сигнали, жалби, предложения и похвали

За отчетния период 01.01.2025 г. – 31.12.2025 г. в РУО – Благоевград не са постъпвали сигнали, жалби или предложения относно качеството на административното обслужване. В ежедневния контакт с потребителите многократно са изказвани устни похвали към служителите, свързани с предоставянето на административните услуги.

Анализ на медийни публикации

През 2025 г. не са констатирани медийни публикации и материали, отнасящи се до административното обслужване в РУО - Благоевград.

Резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите и анализът на информацията от обратната връзка показват, че през 2025 г. са постигнати целите в областта на административното обслужване, при спазване на високи стандарти за качество. РУО – Благоевград ще продължи да прилага добрите практики при предоставяне на административните услуги с цел улесняване на потребителите и подобряване на обслужването.