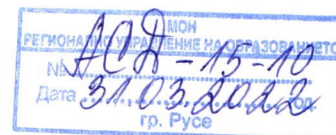




РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ  
Министерство на образованието и науката  
Регионално управление на образованието – гр. Русе



ДО  
Г-ЖА РОСИЦА ГЕОРГИЕВА  
НАЧАЛНИК НА РУО – РУСЕ

## ДОКЛАД

от

**Петър Иванов – старши експерт по финансово осигуряване, председател на Комисия за обработване и анализиране на информацията от обратната връзка от потребителите, определена със Заповед № РД-03-541/06.12.2021 г. на началника на РУО – Русе**

В изпълнение на Наредбата за административното обслужване и Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Регионално управление на образованието - Русе е извършено проучването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги за календарната 2021 г.

### **I. Методи за обратна връзка от потребителите.**

В РУО – Русе се прилага подходът на непрекъснато оценяване, като се търси обратна връзка от индивидуални потребители в процеса на обслужването - по време на предоставяне на услугата, или непосредствено след това, като се използват следните методи:

- извършване на анкетни проучвания;
- провеждане на консултации със служителите;
- извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
- анализ на заявления/искания, сигнали, предложения, жалби и протести и похвали;
- анализ на медийни публикации;
- осигуряване на приемно време за граждани и организации.