



УДОВЛЕТВОРЕНОСТ НА ГРАЖДАНИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В МИНИСТЕРСТВОТО НА ОБРАЗОВАНИЕТО И НАУКАТА

Министерство на образованието и науката
Дирекция „Канцелария и административно обслужване“
Постоянна комисия за отчитане удовлетвореността на
потребителите на административни услуги в МОН



АНКЕТНО ПРОУЧВАНЕ СРЕД ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Проведено през 2014 г.



ТЕХНИЧЕСКИ ХАРАКТЕРИСТИКИ НА ПРОУЧВАНЕТО



МЕТОД ЗА РЕГИСТРАЦИЯ НА ПЪРВИЧНАТА ЕМПИРИЧНА СОЦИОЛОГИЧЕСКА ИНФОРМАЦИЯ – ПИСМЕН, ПРЯКО АНКЕТИРАНЕ ЧРЕЗ ИНДИВИДУАЛНА АНКЕТНА КАРТА, ДОБРОВОЛНО ПОПЪЛВАНА ОТ ФИЗИЧЕСКИ И ЮРИДИЧЕСКИ ЛИЦА.

ОБЕМ НА ИЗВАДКАТА – 56 ПОТРЕБИТЕЛИ, ФИЗИЧЕСКИ И ЮРИДИЧЕСКИ ЛИЦА, ПОЛЗВАЛИ АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ НА МИНИСТЕРСТВОТО НА ОБРАЗОВАНИЕТО И НАУКАТА.

ИЗСЛЕДВАНЕТО Е ОПИСАТЕЛНО – ОТРАЗЯВА ОЦЕНКАТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В МИНИСТЕРСТВОТО НА ОБРАЗОВАНИЕТО И НАУКАТА.



ЦЕЛ НА ПРОУЧВАНЕТО



ДА СЕ УСТАНОВИ ДОМИНИРАЩАТА НАГЛАСА И ОТНОШЕНИЕ
СРЕД ПРЕКИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ ПО СЪЩЕСТВЕНИ ВЪПРОСИ,
СВЪРЗАНИ С КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ

ПРЕДМЕТ НА ПРОУЧВАНЕТО

УСТАНОВЯВАНЕ НА ПРЕОБЛАДАВАЩИТЕ МНЕНИЯ, ОЦЕНКИ И
УДОВЛЕТВОРЕНОСТ НА ПОЛЗВАЩИТЕ АДМИНИСТРАТИВНОТО
ОБСЛУЖВАНЕ В МИНИСТЕРСТВОТО НА ОБРАЗОВАНИЕТО И
НАУКАТА ПРЕЗ 2014 ГОДИНА



КЛАСИФИКАЦИЯ НА ВЪПРОСИТЕ В АНКЕТНАТА КАРТА



- **СПОРЕД ФОРМУЛИРАНЕ НА ОТГОВОРИТЕ – ОТКРИТИ.**
- **СПОРЕД ИЗСЛЕДВАНАТА ОБЛАСТ – ОЦЕНЪЧНИ.**
- **СПОРЕД ФОРМАТА – ГОТОВИ ОТГОВОРИ.**
- **СПОРЕД МЯСТОТО ИМ ВЪВ ВЪПРОСНИКА – ВЪВЕЖДАЩИ, ОСНОВНИ И ИДЕНТИФИЦИРАЩИ.**
- **СПОРЕД ВАРИАНТА НА ОТГОВОРА – ЧЕТИРИСТЕПЕННА СКАЛА /ФОРСИРАНА/ И ДВУСТЕПЕННА СКАЛА /АЛТЕРНАТИВНА/.**



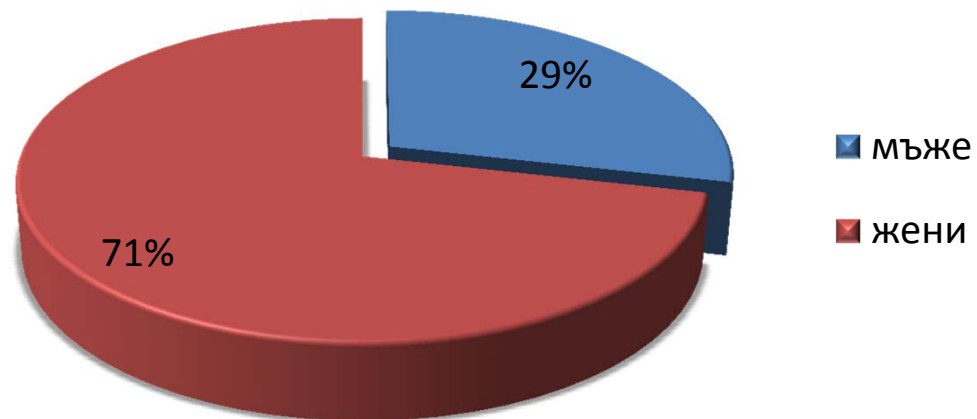
РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТНОТО ПРОУЧВАНЕ



ОБРАБОТЕНИ ДАННИ

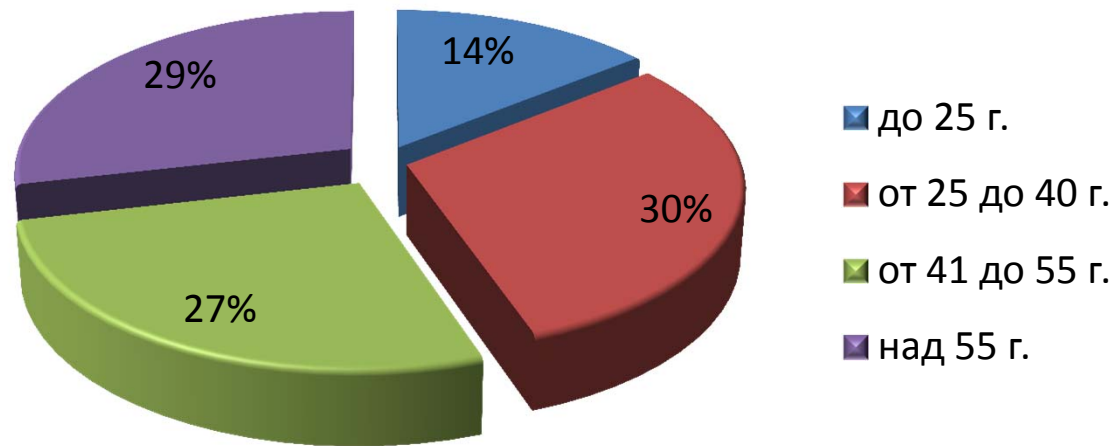


- I. Общ брой участници: - 56
- II. Пол:



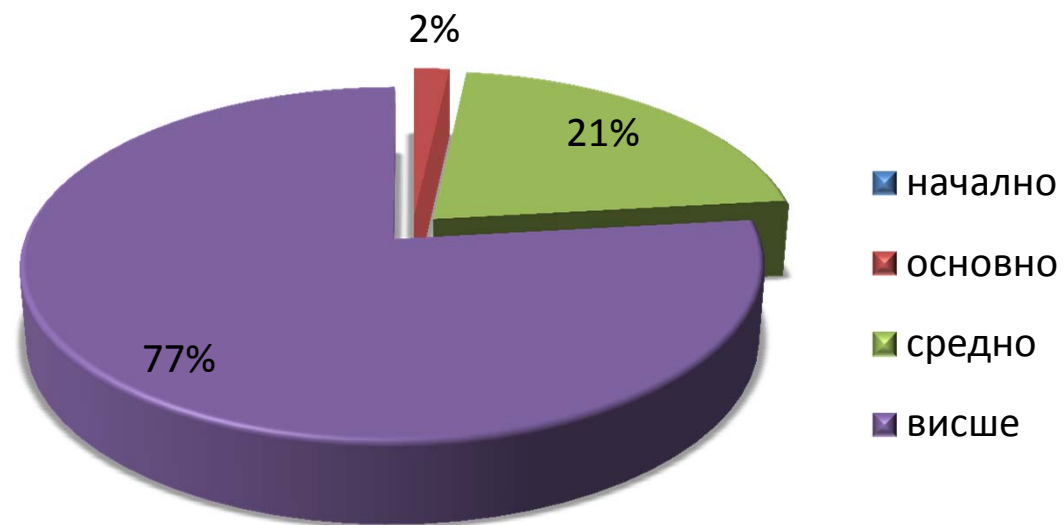


III. Възраст:



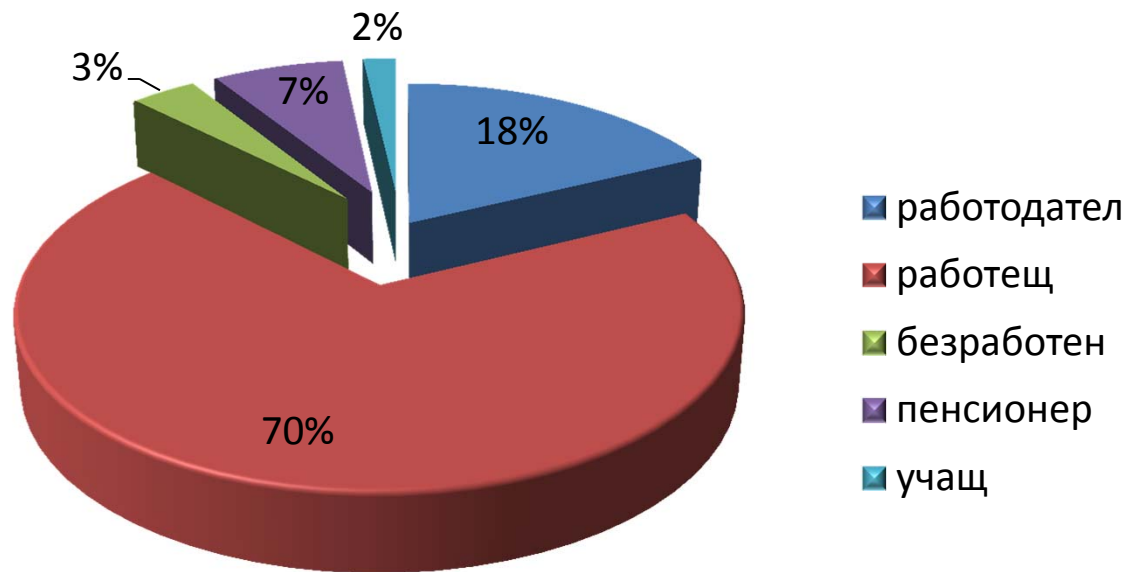


IV. Образование:



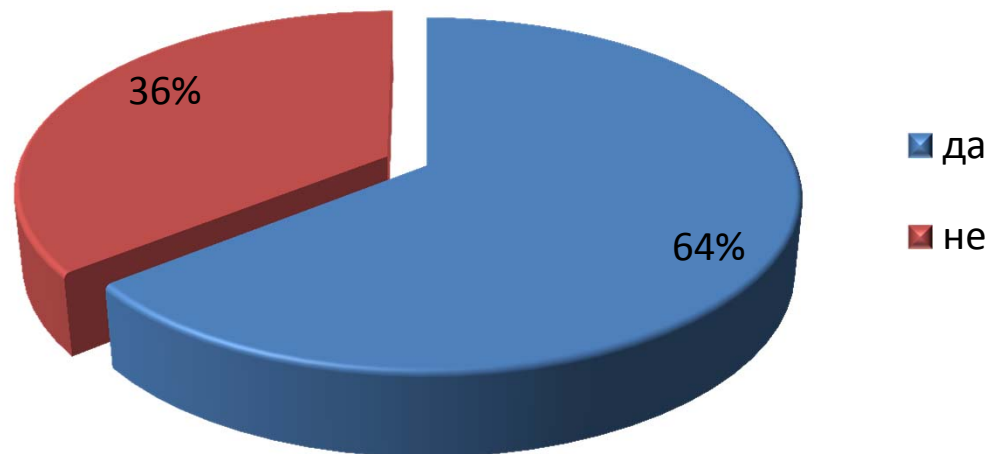


V. Анкетираните са от групата на:



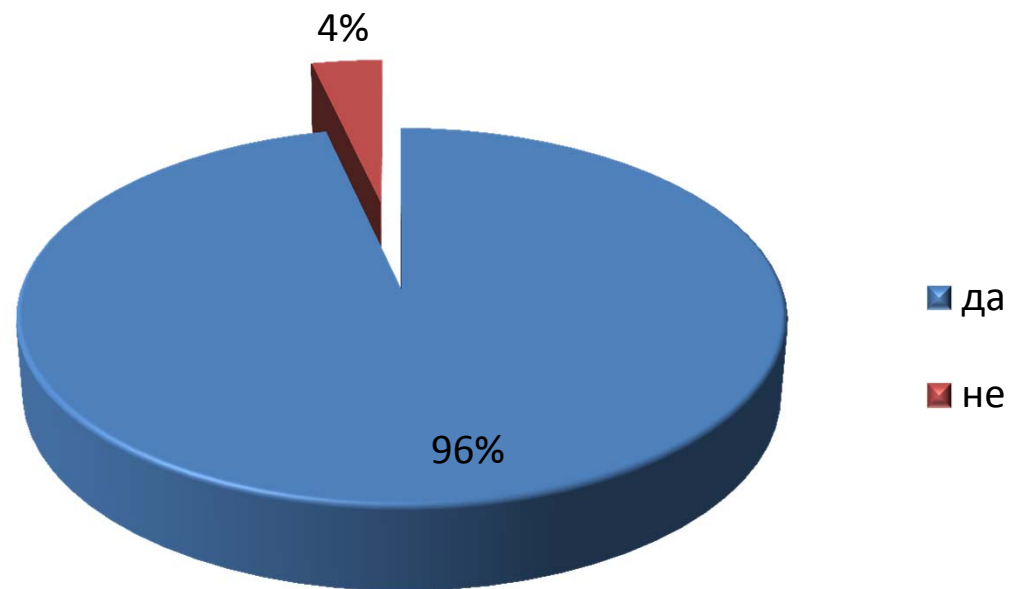


1. Ползвали ли сте досега услугите в нашата администрация?



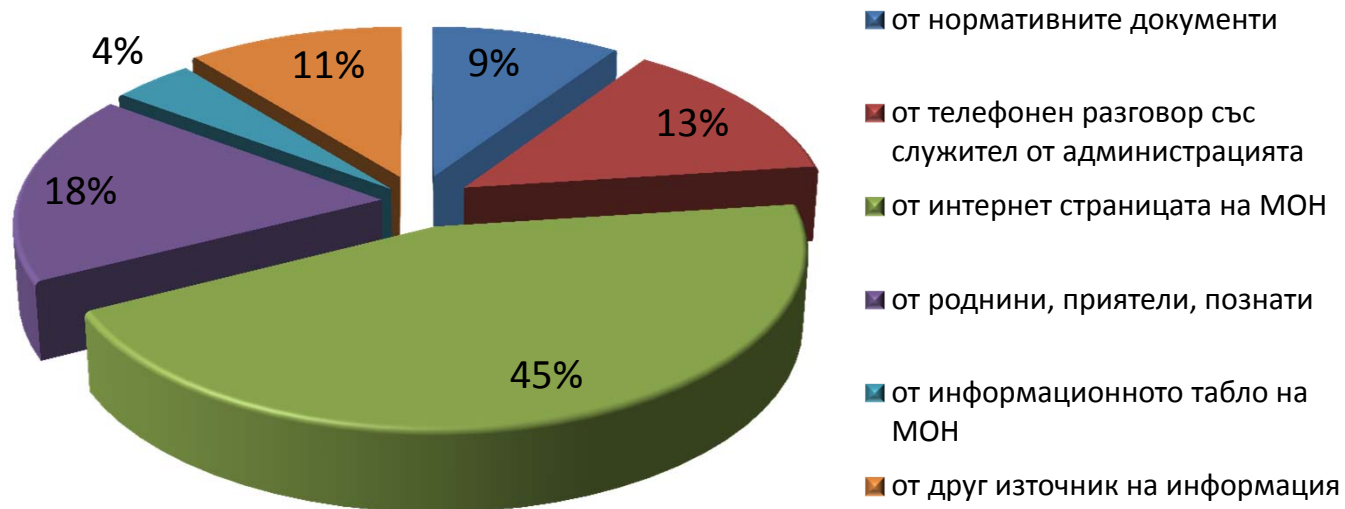


2. Лесно ли открихте информация за интересуващата Ви административна услуга?





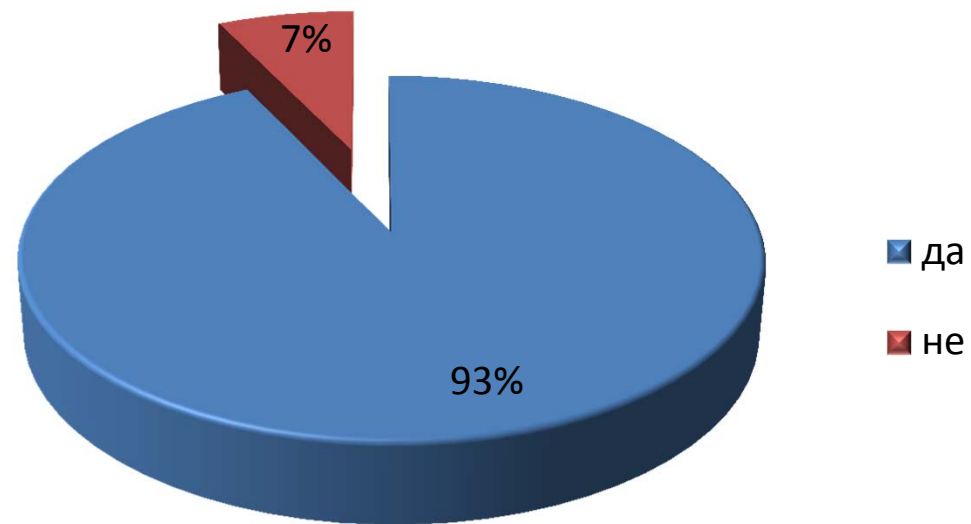
3. Откъде получихте първоначална информация за извършваните от МОН административни услуги?



/в някои анкетни карти има повече от един отговор/

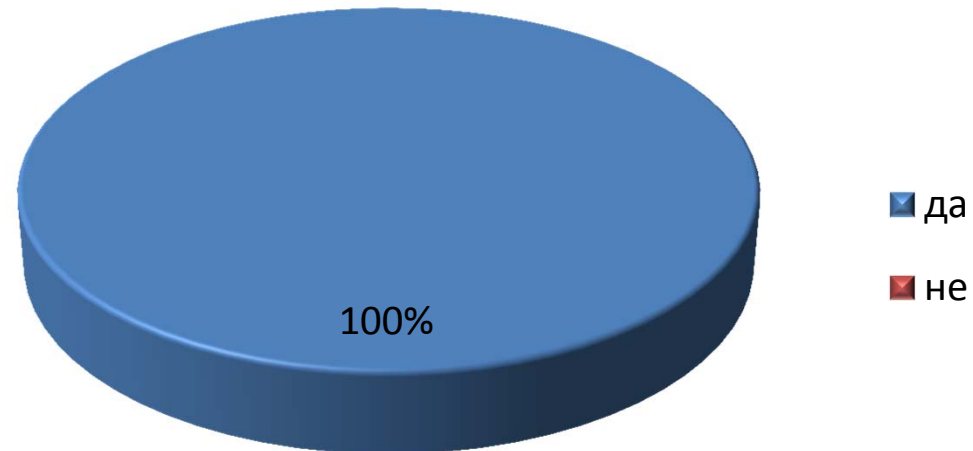


4. Предоставената Ви информация в писмена форма – формуляри, указания, Харта на клиента е:
ИЗЧЕРПАТЕЛНА



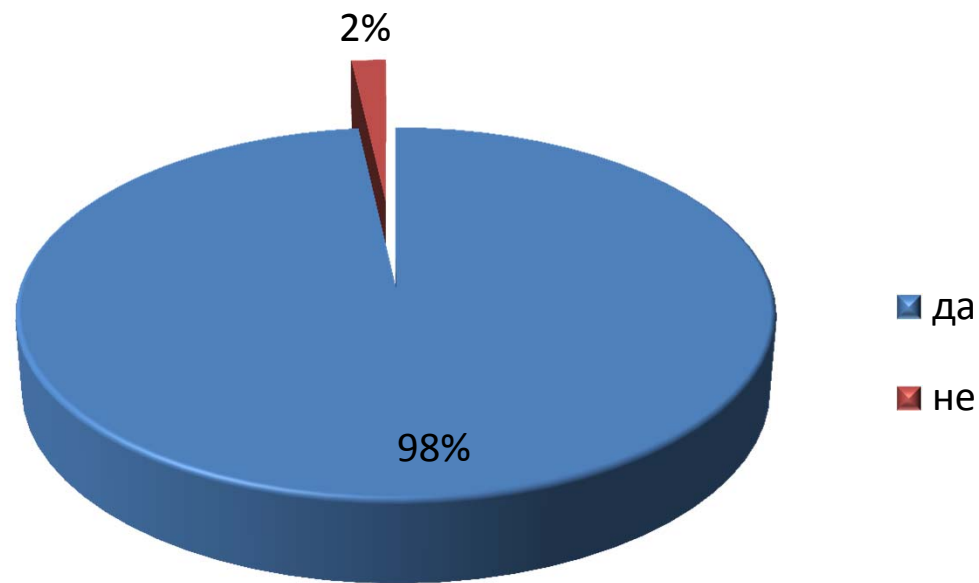


5. Предоставената Ви информация в писмена форма – формуляри, указания, Харта на клиента е:
РАЗБИРАЕМА



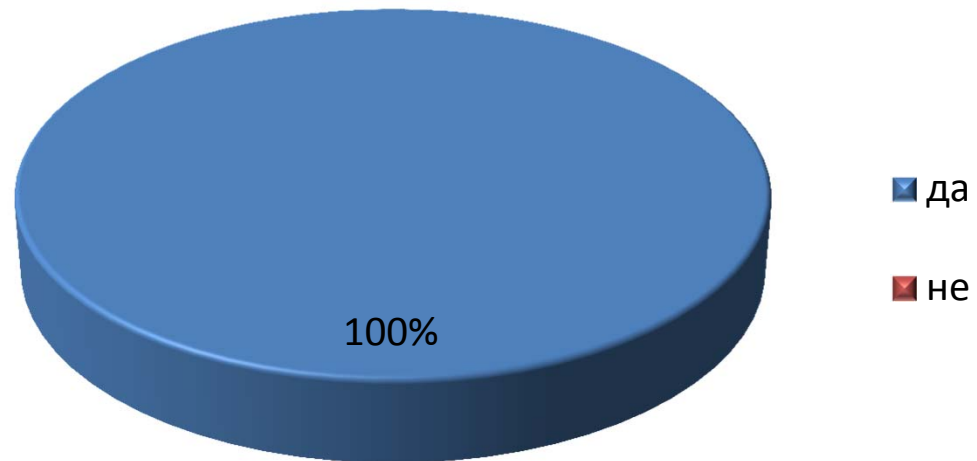


6. Информацията, която получихте от служителите в звеното за административно обслужване („фронт“ офиса) е: **ИЗЧЕРПАТЕЛНА**



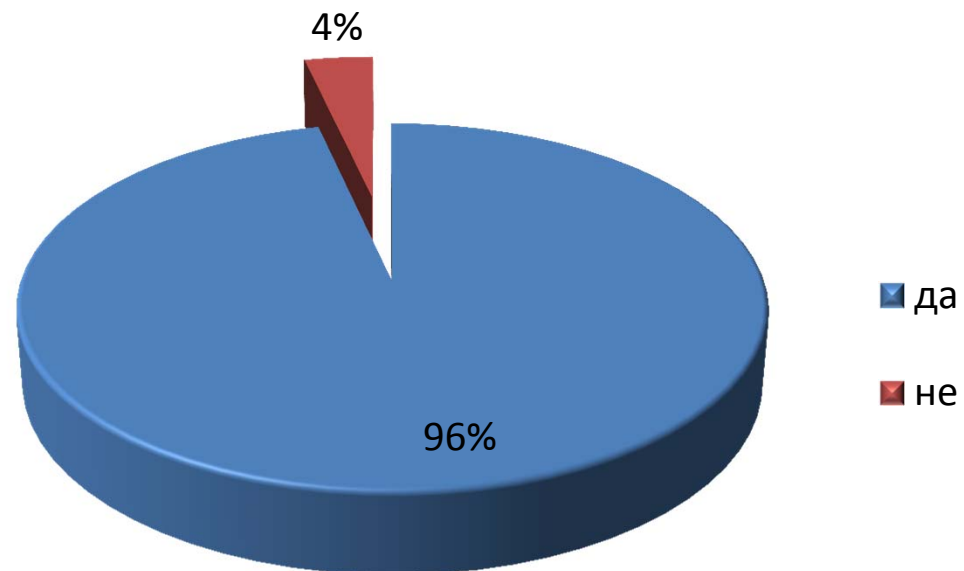


6. Информацията, която получихте от служителите в звеното за административно обслужване („фронт“ офиса) е: **РАЗБИРАЕМА**



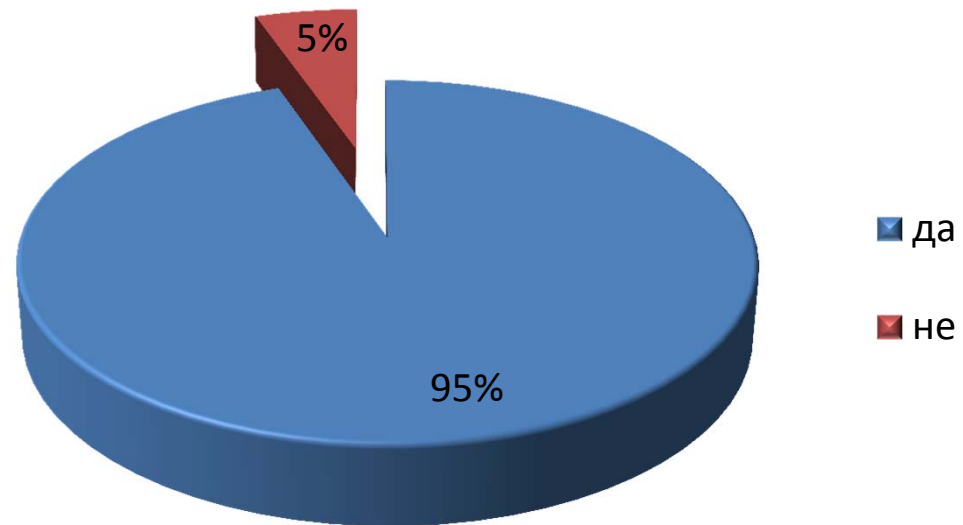


6. Информацията, която получихте от служителите в звеното за административно обслужване („фронт“ офиса) е: **ТОЧНА**



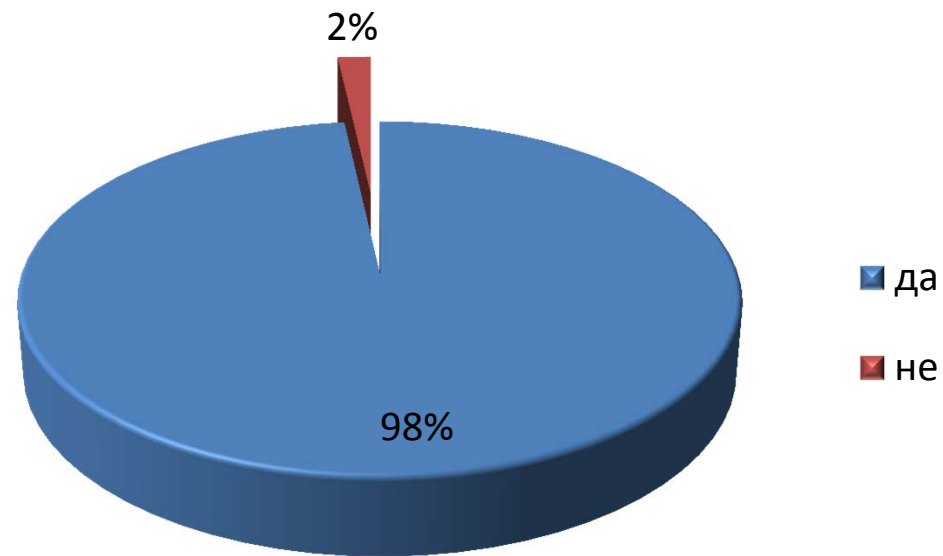


9. Доволни ли сте от обслужването?



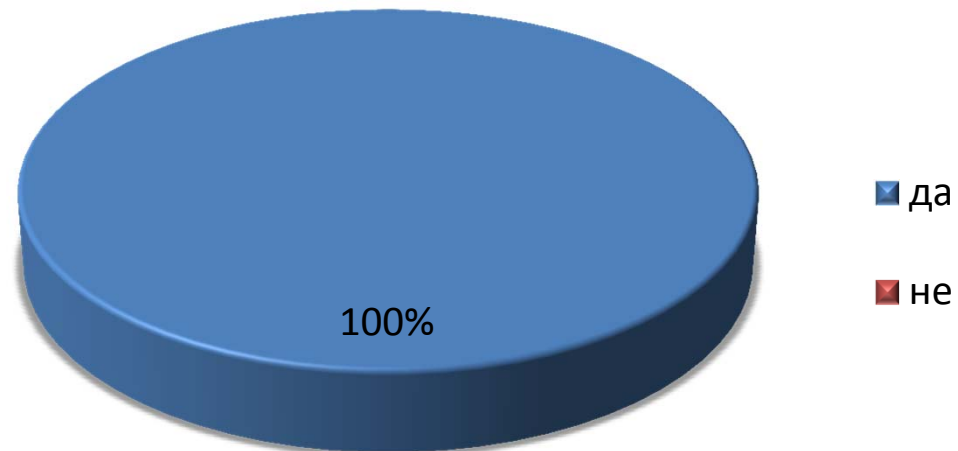


10. Спазват ли се законовите срокове за извършване на заявената от Вас административна услуга?



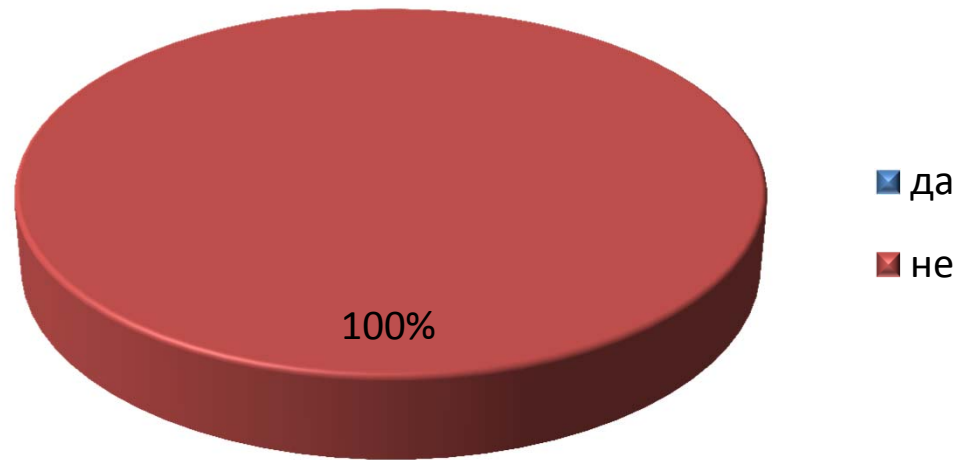


11. Доволни ли сте от работното време на звеното за административно обслужване?



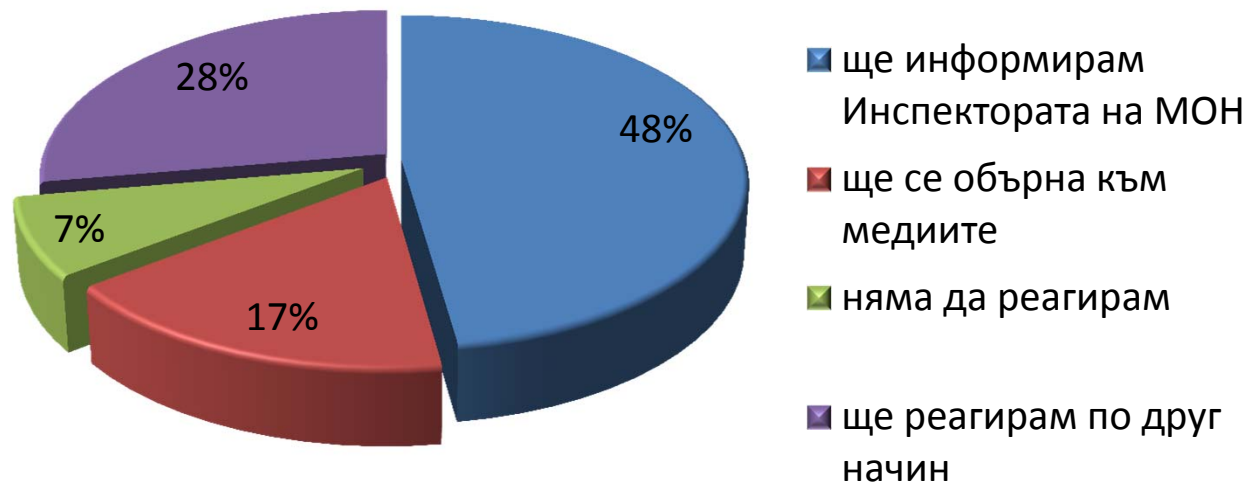


12. Сблъсквали ли сте се с явлението корупция в качеството си на потребител на административни услуги в МОН?





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



/в някои анкетни карти има повече от един отговор/



АНАЛИЗ

Основни изводи



I. ИДЕНТИФИКАЦИОННА ХАРАКТЕРИСТИКА НА УЧАСТНИЦИТЕ

- В периода от анкетното проучване за удовлетвореността на потребителите на административни услуги в Министерство на образованието и науката за 2014 година са участвали 56 физически и юридически лица.
- Участниците по пол са 71 % жени и 29 % мъже.
- Най-малко са участниците от първата възрастова група – до 25 години 14 %.
- Преобладават клиентите с висше образование – 77 %, 21 % са със средно образование и само 2 % с основно.
- Остава в сила твърдението, че ползващите административните услуги на Министерство на образованието и науката са с висока образованост, добре ориентирани относно административните услуги, правата си и очакванията за изпълнението.



II. ИНФОРМИРАНОСТ



- От участвалите в анкетата най-много са работещи – 70 %. Следваща е групата на работодателите – 18 %, пенсионерите са 7 % и безработни и учащи съответно 3 % и 2 %.
- Това, което прави впечатление и има своето значение, е че голяма част от анкетираните – 64 % вече са ползвали административното обслужване в Министерство на образованието и науката.
- Информираността за административните услуги и получаването им е много важен компонент при обслужването. Първоначалната информация потребителите получават от интернет страницата на МОН – 45 %, от познати и приятели – 18 %, от телефонен разговор със служители, от администрацията – 13 %.



II. ИНФОРМИРАНост



- 93% от анкетираниите са отговорили, че информацията в писмена форма – формуляри, указания, Харта на клиента е изчерпателна, а 100 %, че е разбираема.
- 98 % от анкетираниите са отговорили, че информацията получена в звеното за административно обслужване „фронт“ офиса е изчерпателна, 100 % са отговорили, че информацията е разбираема и 96 %, че е точна.
- Това показва, че Министерството на образованието и науката е изпълнило целта си да улесни потребителите на административни услуги при получаването на информация за видовете административни услуги и за необходимите заявления по образец.



III. СРОК ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ И КОРУПЦИОННО ПОВЕДЕНИЕ



- Съществен критерий за удовлетвореността на потребителя са сроковете за изпълнение на административните услуги.
- Голям процент от потребителите считат, че сроковете за изпълнение на административните услуги се спазват. С „да“ са отговорили 98 % и само 2 % твърдят, че сроковете не се спазват.
- Това показва, че дейностите по административното обслужване са максимално оптимизирани. 100 % от анкетиранията са изразили своето задоволство от така определеното удължено работно време на „фронт“ офиса.



III. СРОК ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ И КОРУПЦИОННО ПОВЕДЕНИЕ



- В административното обслужване на Министерството на образованието и науката не се констатира корупция като явление и практика.
- При констатирането ѝ клиентите ни отбелязват, че ще проявят активност и биха реагирали чрез информиране Инспектората на МОН – 48 %, други начини – 28 %, към медиите ще се обърнат – 17 %.
- На отговора – „няма да реагирам“ са се спрели 7 % от анкетираниите.



IV. УДОВЛЕТВОРЕНОСТ ОТ СЛУЖИТЕЛИТЕ И ОБСЛУЖВАНЕТО



- Информацията, предоставяна от различните канали за достъп, е определена като достъпна, разбираема и достатъчно изчерпателна.
- Получаваната от служителите информация е във висока степен точна, лесно разбираема и изчерпателна. Отношението към потребителите е определено като вежливо и отзивчиво.
- Създадени са условия за взаимно доверие и уважение между потребителите и служителите от звеното за административно обслужване („фронт“ офиса).



IV. УДОВЛЕТВОРЕНОСТ ОТ СЛУЖИТЕЛИТЕ И ОБСЛУЖВАНЕТО



- През 2014 година дирекция „Канцелария и административно обслужване“ е получила три благодарствени писма и една поздравителна картичка за добрата организация на кампанията по издаване на удостоверение APOSTILLE на образователни и удостоверителни документи от МОН. Писмата са от фирмите „Росина БГ“ ЕООД, ЕТ „Корект М“ и „Интеграл - образователни програми“ ООД. Те изразяват своето задоволство от създаденото допълнително гише за приемане на документи, от удълженото работно време, от високия професионален дух на служителите, от ведрото им отношение и бързото обслужване.

Оценките от удовлетвореността от работата на служителите, извършващи административно обслужване, при проведеното анкетно проучване са изключително позитивни.