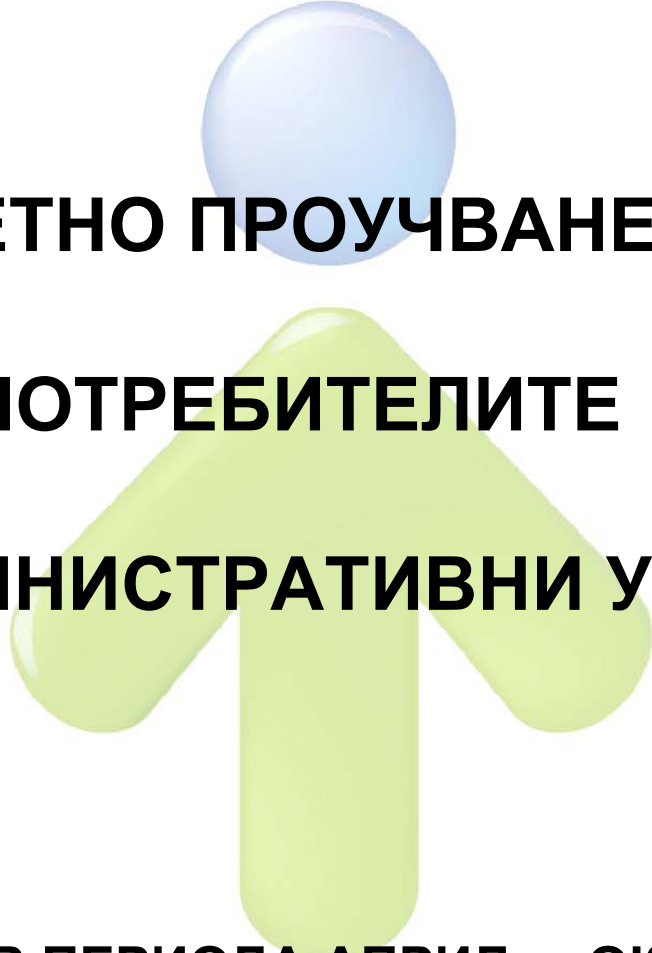




**МИНИСТЕРСТВО НА ОБРАЗОВАНИЕТО И НАУКАТА**  
ДИРЕКЦИЯ „КАНЦЕЛАРИЯ И АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ”

**УДОВЛЕТВОРЕНОСТ  
НА ГРАЖДАНИТЕ  
ОТ  
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ  
В  
МИНИСТЕРСТВО  
НА ОБРАЗОВАНИЕТО И НАУКАТА**

СЪЩЕ КЪМ ХОРАТА



**АНКЕТНО ПРОУЧВАНЕ СРЕД  
ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА  
АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ**

**ПРОВЕДЕНО В ПЕРИОДА АПРИЛ - ОКТОМВРИ 2008 г.**

САМИЦЕ КЪМ ХОРЪТА

## ***ЦЕЛ НА ПРОУЧВАНЕТО***

ДА БЪДЕ УСТАНОВЕНА ДОМИНИРАЩАТА НАГЛАСА  
СРЕД ПРЕКИТЕ ПОТРЕБИТЕЛИ ПО СЪЩЕСТВЕНИ  
ВЪПРОСИ, СВЪРЗАНИ С КАЧЕСТВОТО НА  
АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ

## ***ПРЕДМЕТ НА ПРОУЧВАНЕТО***

УСТАНОВЯВАНЕ НА ПРЕОБЛАДАВАЩИТЕ МНЕНИЯ,  
ОЦЕНКИ И УДОВОЛЕТВОРЕНОСТ  
НА ПОЛЗВАЩИТЕ АДМИНИСТРАТИВНОТО  
ОБСЛУЖВАНЕ В МИНИСТЕРСТВОТО НА  
ОБРАЗОВАНИЕТО И НАУКАТА

# ТЕХНИЧЕСКИ ХАРАКТЕРИСТИКИ НА ПРОУЧВАНЕТО

- **МЕТОД ЗА РЕГИСТРАЦИЯ НА ПЪРВИЧНАТА ЕМПИРИЧНА СОЦИОЛОГИЧЕСКА ИНФОРМАЦИЯ** – ПИСМЕН, ПРЯКО АНКЕТИРАНЕ ЧРЕЗ ИНДИВИДУАЛНА АНКЕТНА КАРТА, ДОБРОВОЛНО ПОПЪЛВНА ОТ ФИЗИЧЕСКИ И ЮРИДИЧЕСКИ ЛИЦА.
- **ОБЕМ НА ИЗВАДКАТА** – 31 /ТРИДЕСЕТ И ЕДИН/ ПОТРЕБИТЕЛИ, ФИЗИЧЕСКИ И ЮРИДИЧЕСКИ ЛИЦА ПОЛЗВАЛИ АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ НА МИНИСТЕРСТВО НА ОБРАЗОВАНИЕТО И НАУКАТА.
- **ИЗСЛЕДВАНЕТО Е ОПИСАТЕЛНО** - ОТРАЗЯВА СЪСТОЯНИЕТО НА ПРОУЧВАНИЯ ОБЕКТ.

# КЛАСИФИКАЦИЯ НА ВЪПРОСИТЕ В АНКЕТНАТА КАРТА

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

ЛИЦЕ КЪМ ХОРАТА



**РЕЗУЛТАТИ**

**ОТ**

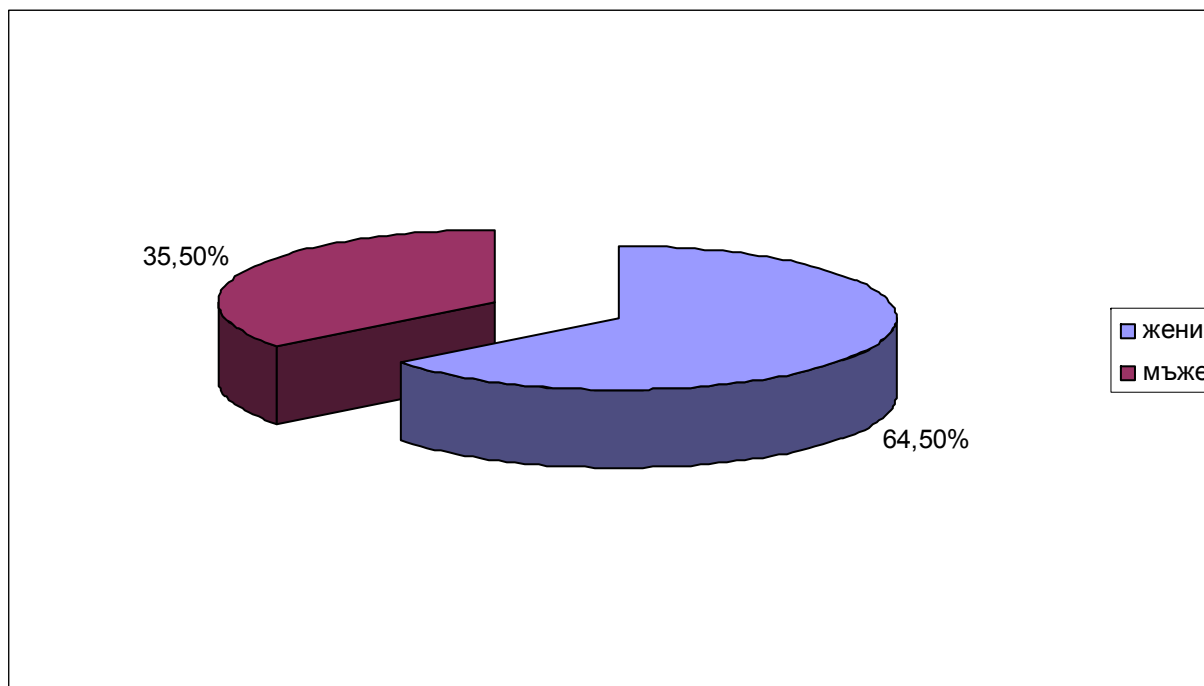
**АНКЕТНОТО ПРОУЧВАНЕ**

ЛИЦЕ КЪМ ХОРАТА

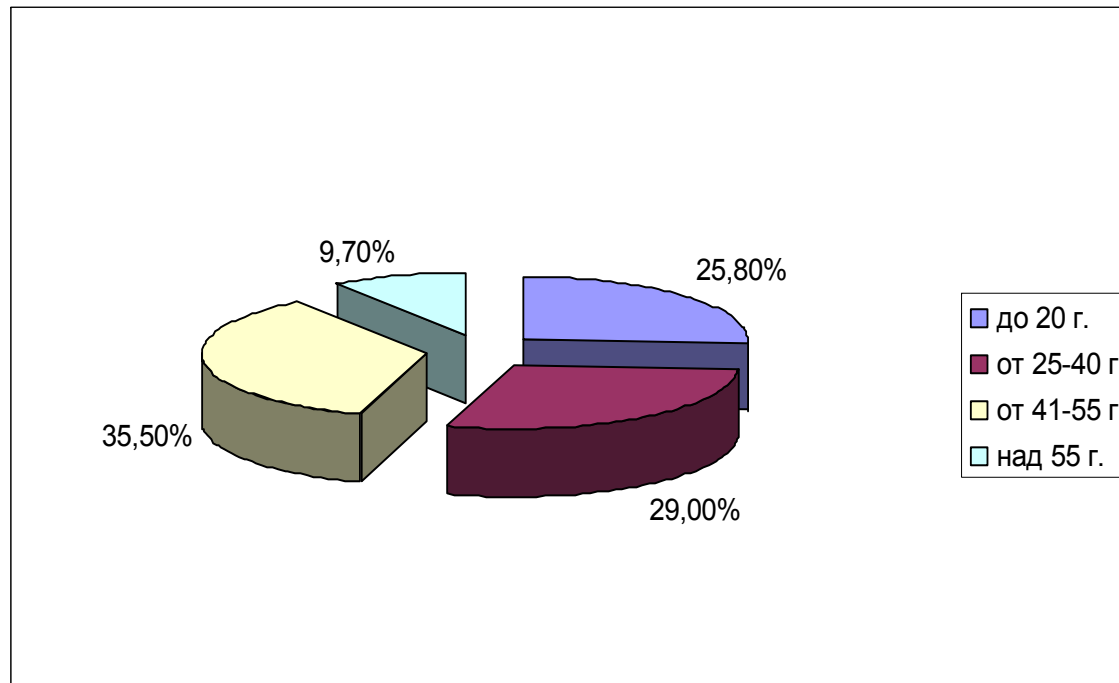
# ОБРАБОТЕНИ ДАННИ

I. Общ брой участници: - 31.

II. Пол:

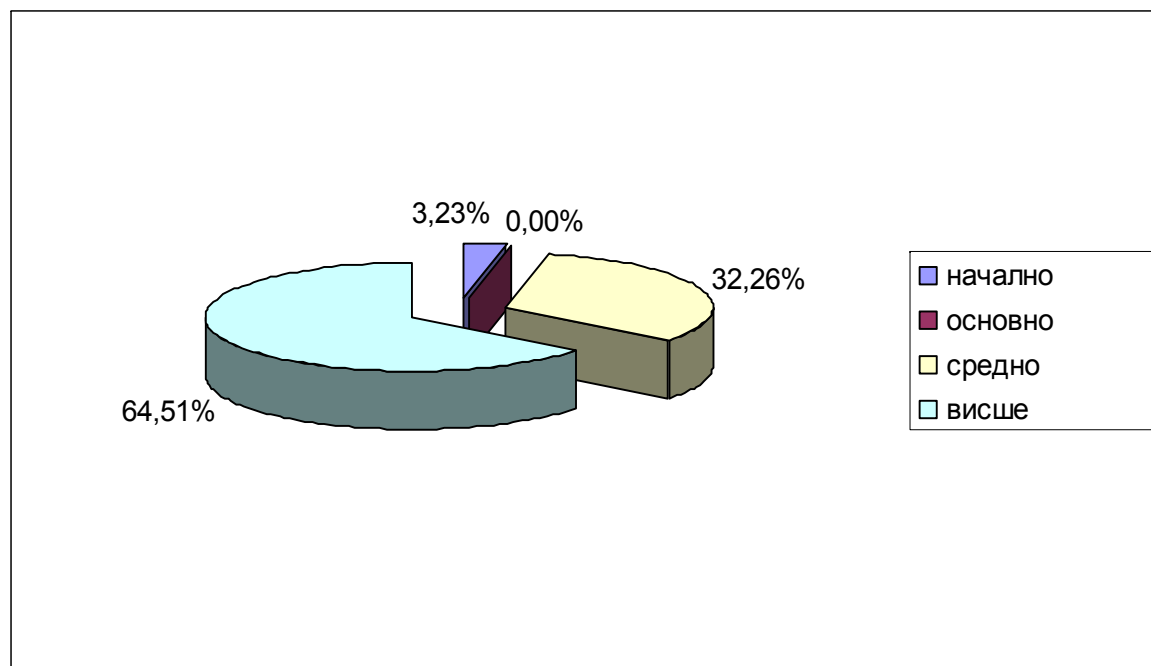


### III. Възраст:

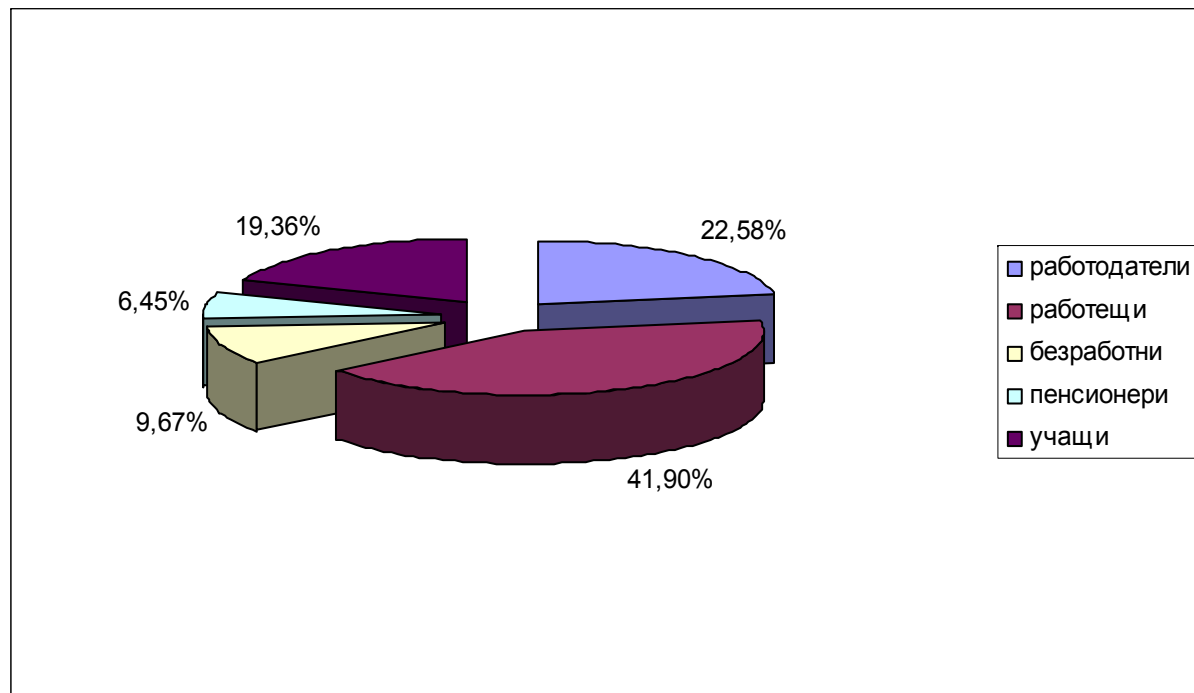




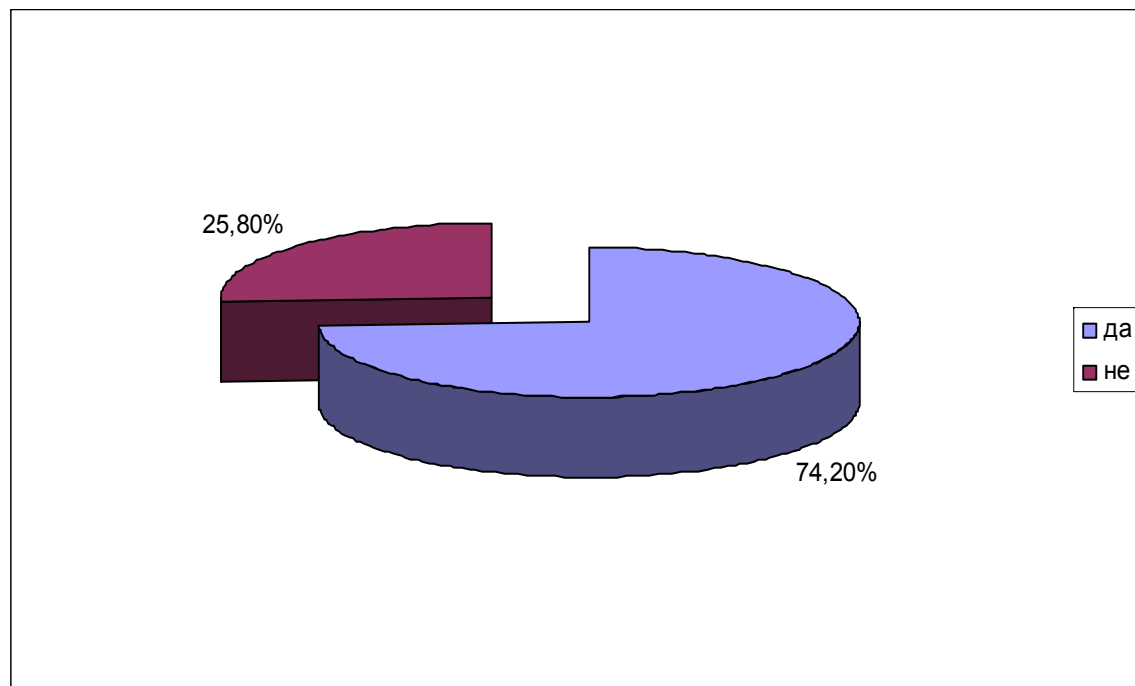
#### IV. Образование:



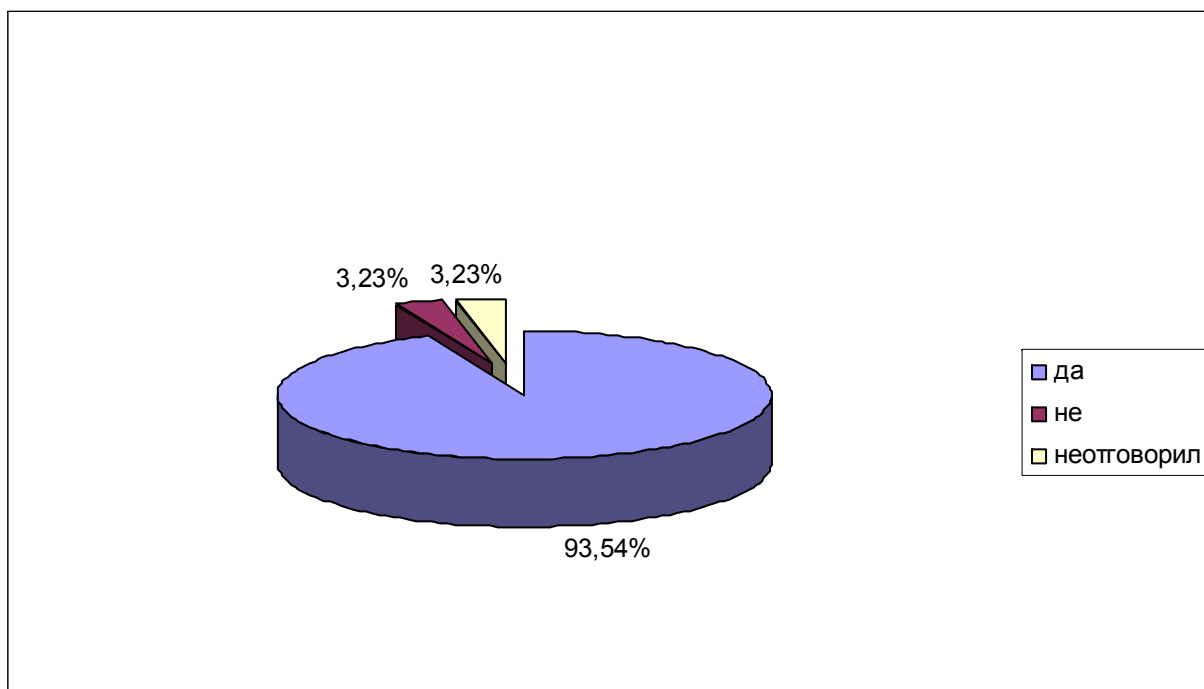
## V. Анкетираниите са от група на:



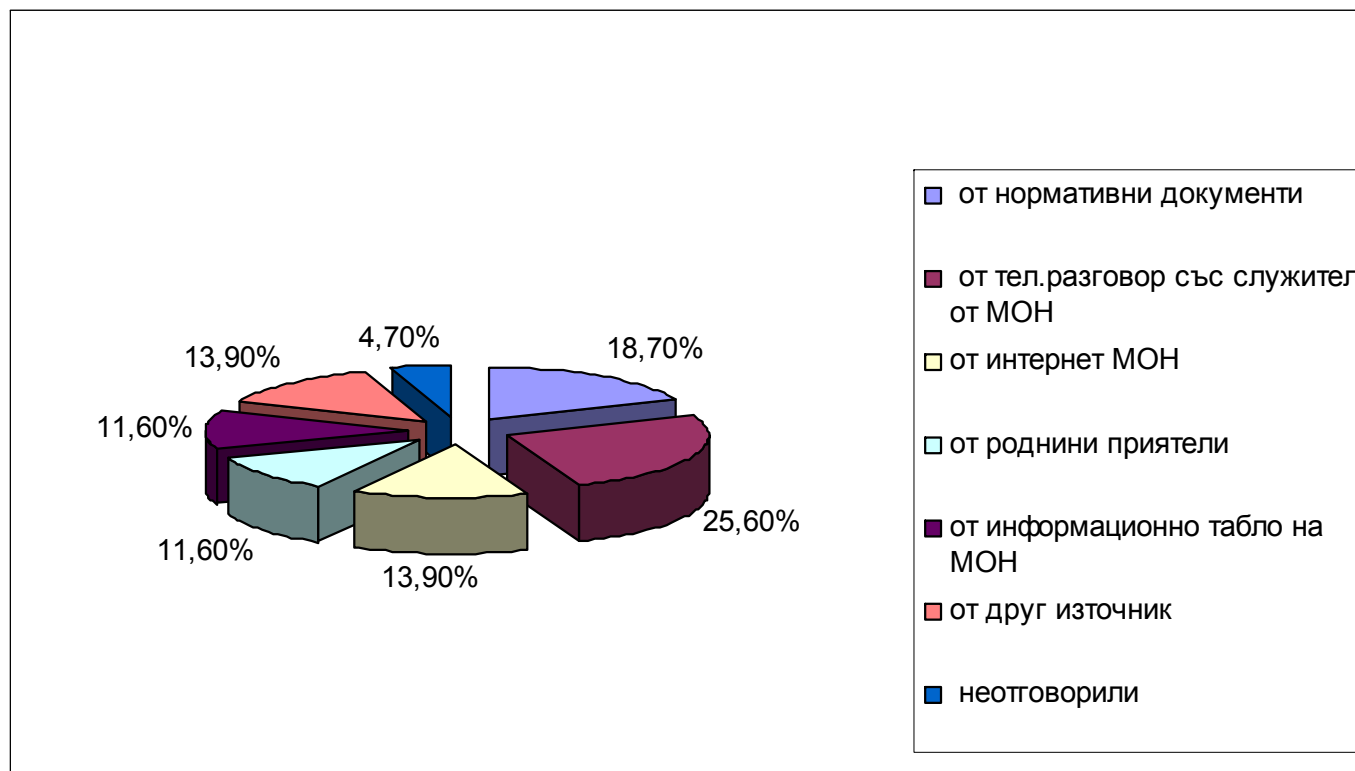
**VI. Ползвали ли сте досега административните услуги в Министерство на образованието и науката?**



## VII. Лесно ли открихте информация за интересуващата Ви административна услуга?

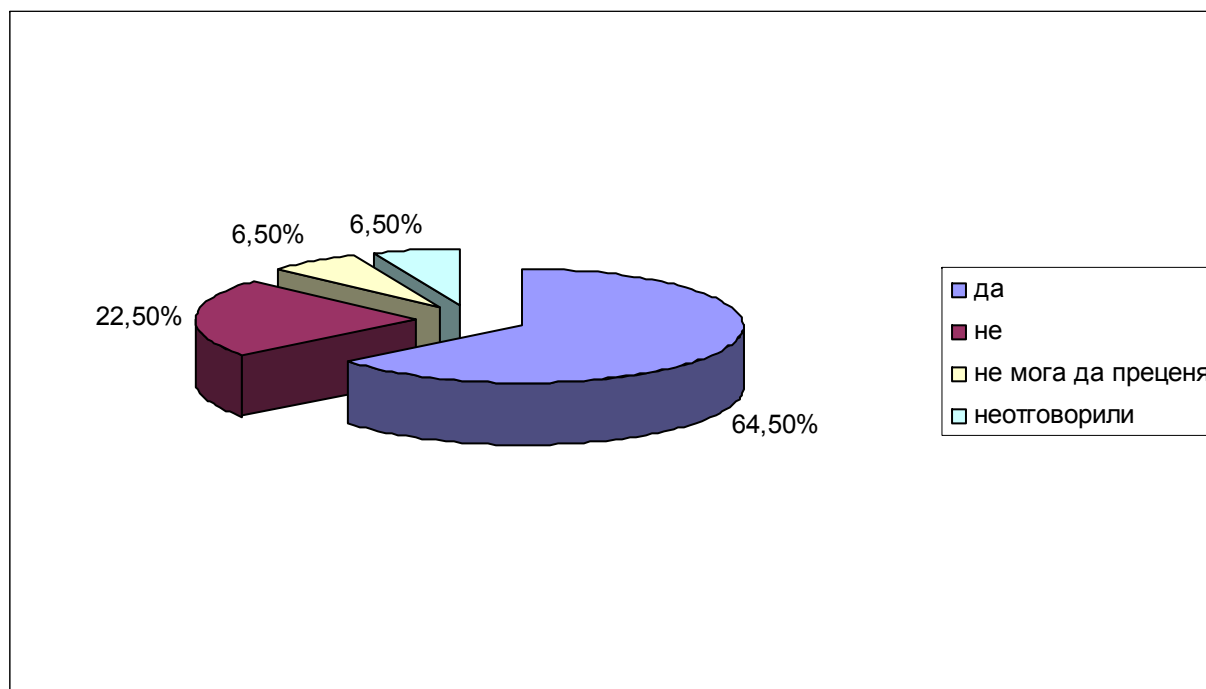


**VIII. Откъде получихте първоначална информация за извършваните в Министерство на образованието и науката административни услуги:**



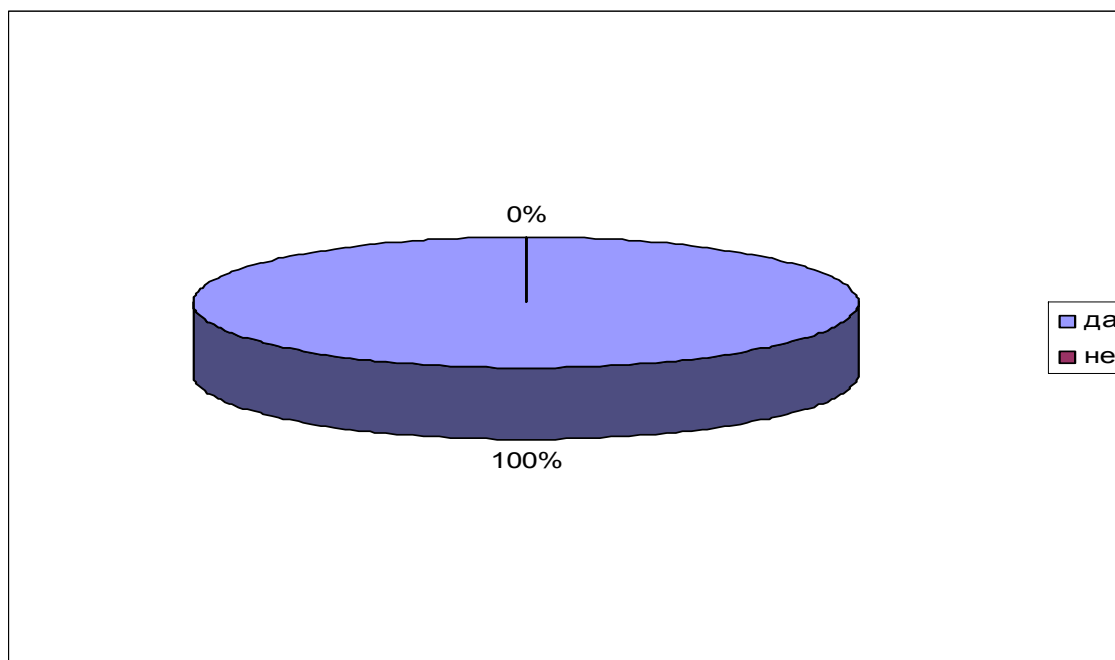
*/в някои анкетни карти има повече от един отговор/*

## IX. Спазват ли се законовите срокове за административни услуги?

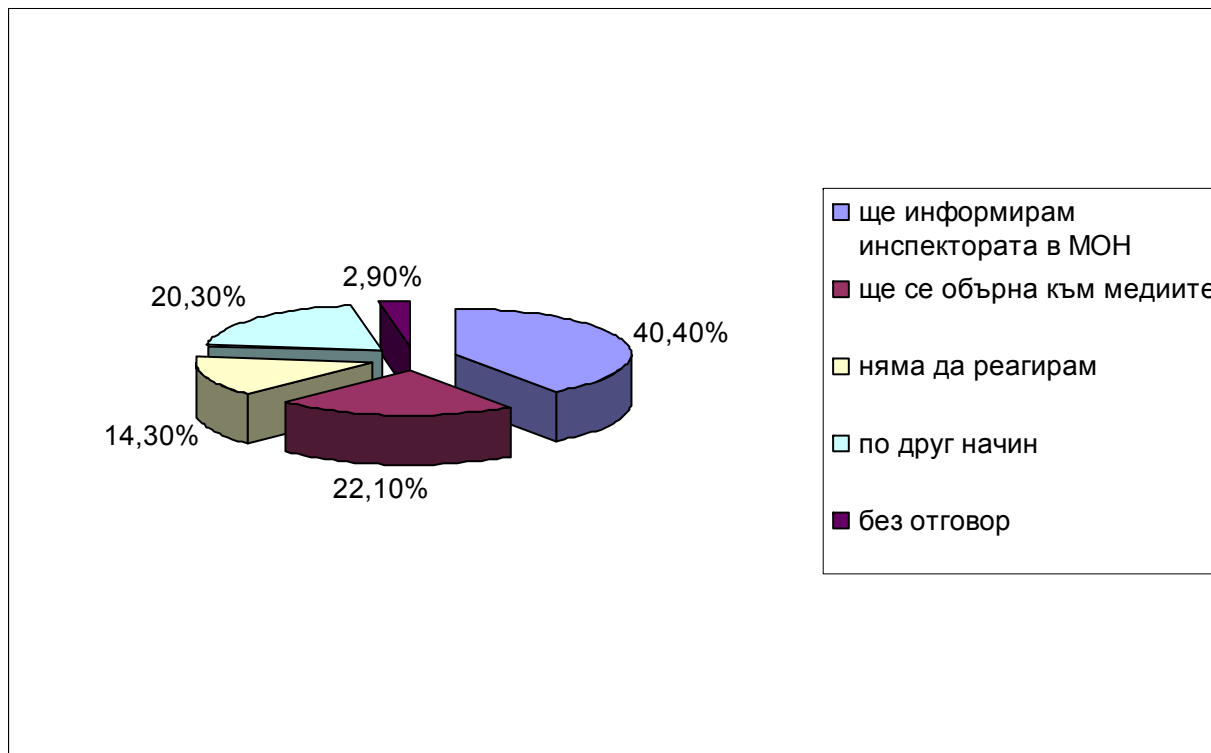


**Х.** Доволни ли сте от работното време на звеното за административно обслужване?

да - 100%



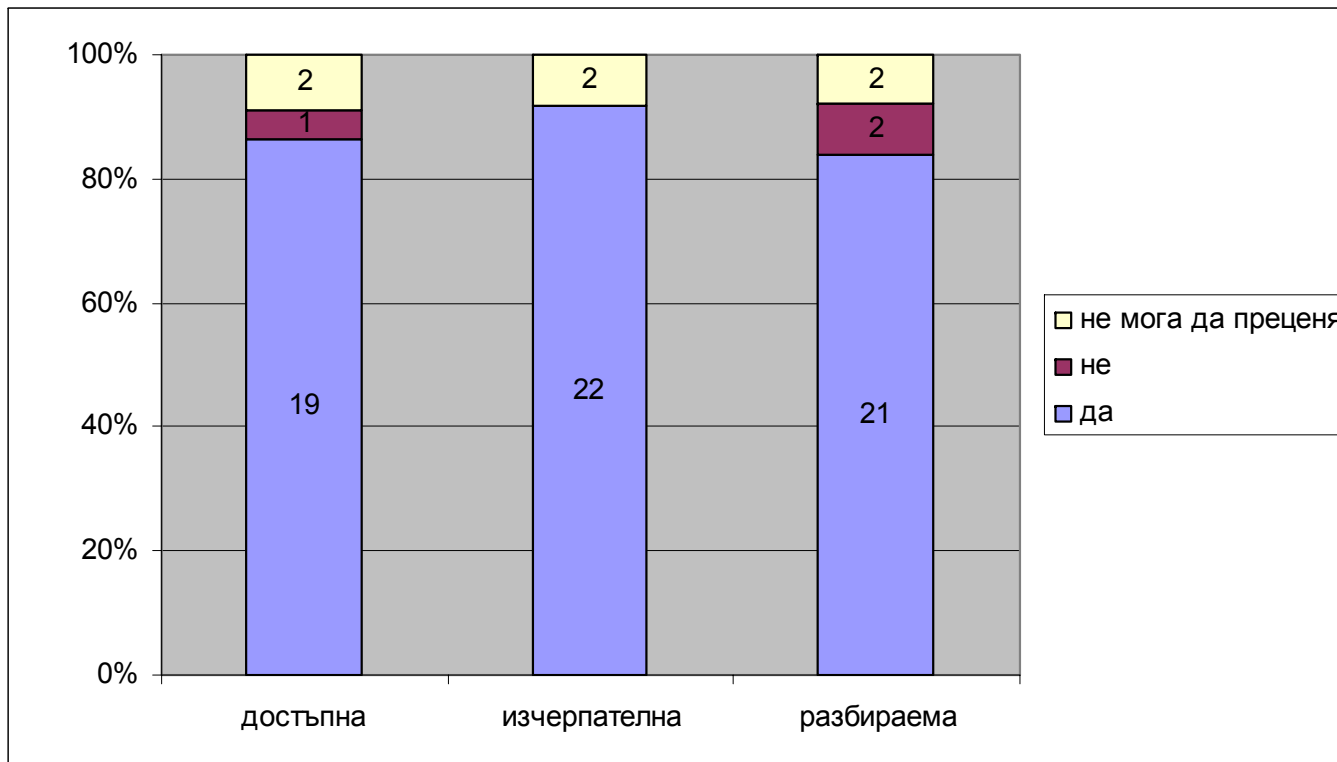
## XI. Как бихте реагирали, ако сте свидетел или жертва на корупция?



*/в някои анкетни карти има повече от един отговор/*

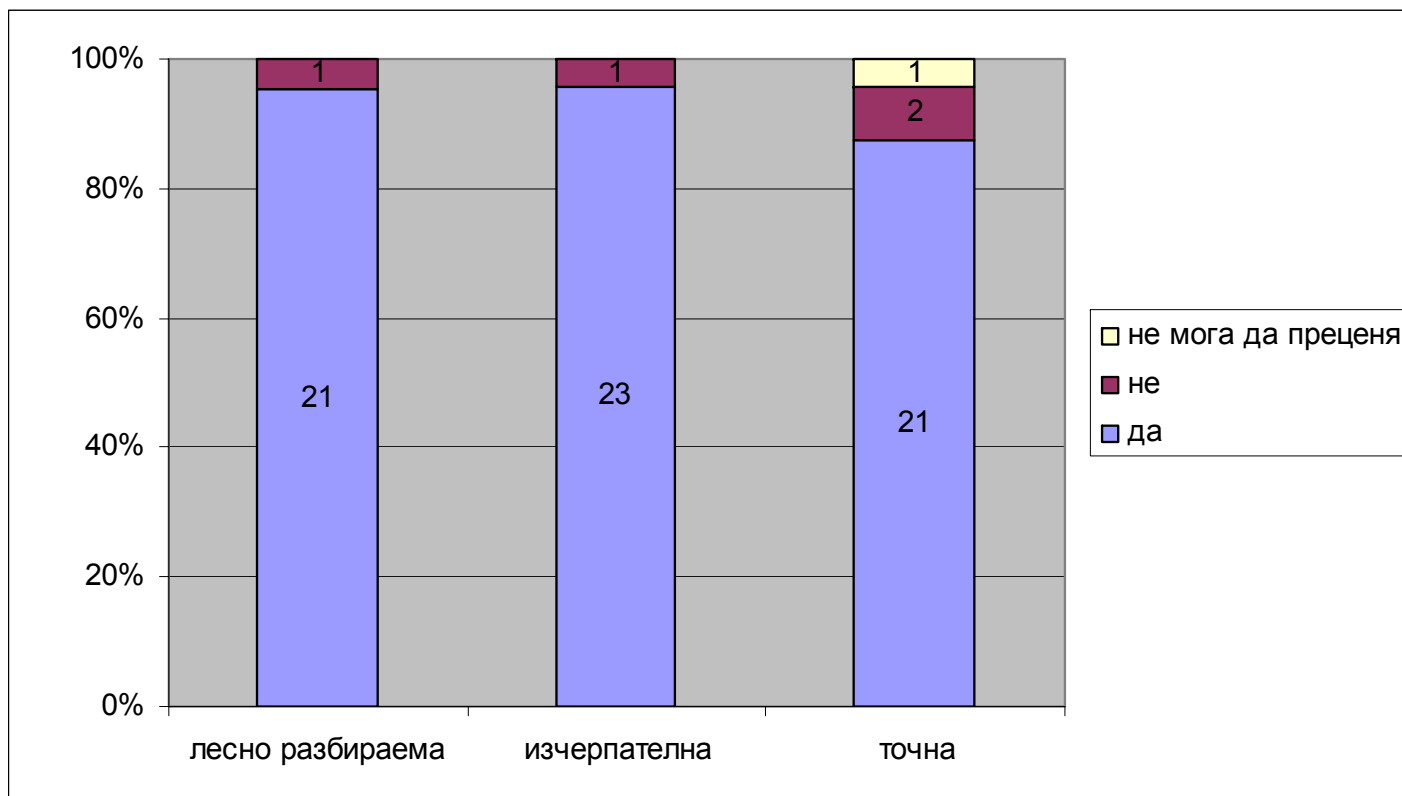


## XII. Предоставената информация в листовки, формуляри, указания е:



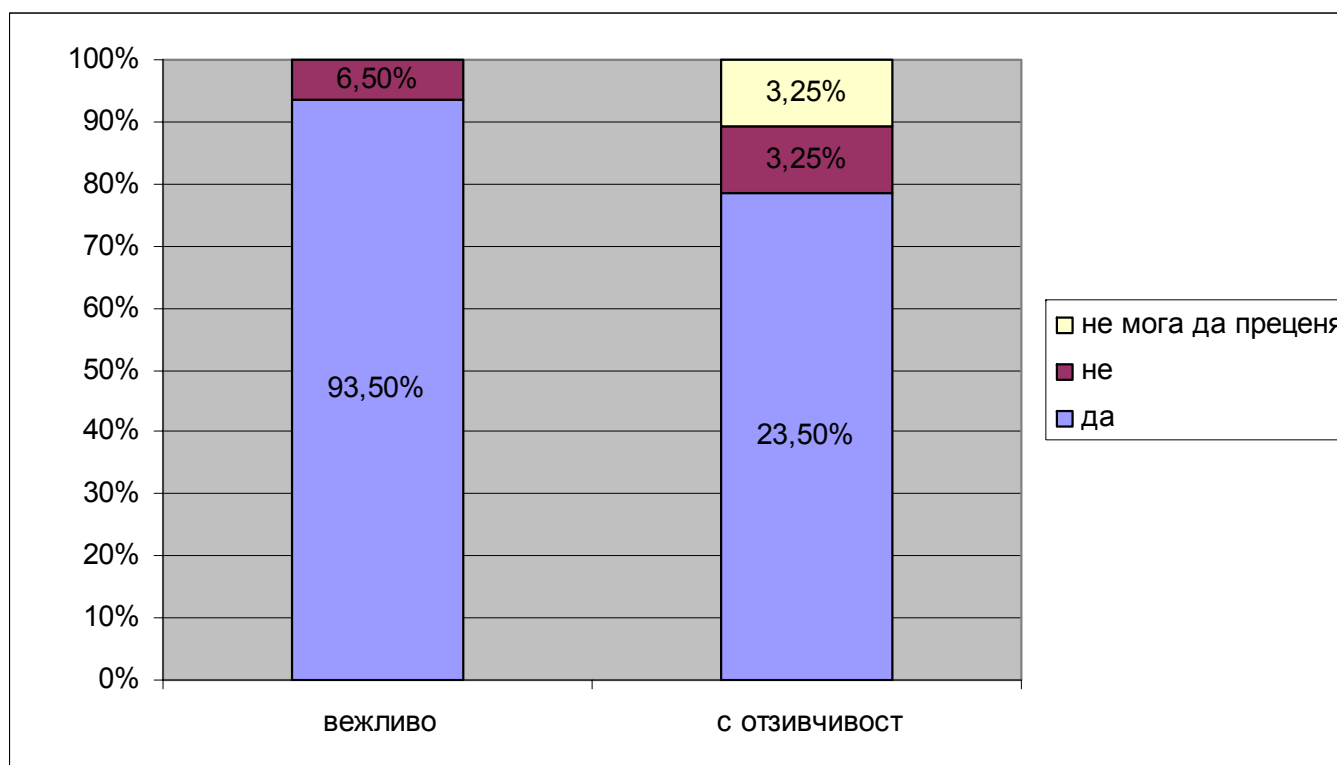
*/в някои анкетни карти отговорът е само по един показател, поради което няма съответствие в статистическия сбор/*

### XIII. Информацията получена от служителите в Звеното за административно обслужване е:



*В някои анкетни карти отговорът е само по един от трите показателя, поради което няма съответствие в статистическия сбор!*

#### XIV. Отношението на служителите от Звеното за административно обслужване към Вас е:



Статистическата обработка на анкетните резултати не следва номерацията на въпросите в Анкетната карта, а е съобразена с групирането им за аналитична обработка, изводи и предложения.

# АНАЛИЗ

## Основни изводи

### I. Идентификационна характеристика на участниците

От участвалите в анкетното проучване две трети са жени и една трета мъже. Най-много са от третата възрастова група, между 41-55 години - 11, следвани от възраст между 29-40 години - 9 и на трета позиция са младежите до 20 години - 8.

Това разпределение дава основание да направим извода, че анкетата е обхванала всички най-заинтересовани групи ползвачи административното обслужване на Министерство на образованието и науката и отговорите обхващат широкоспектрално ползвателите дали отговор за удовлетвореността си от услугите.

Най-много са потребителите с висше образование, съставляващи две трети от анкетираните, следвани от хората със средно образование, които са останалата част и само един е посочил, че е с начално образование.

Основателно е да твърдим, че потребителите на нашите административни услуги са хора с високо образование и ориентирани в изискванията, очакванията и претенциите си.

## II. Информираност

Най-много са представителите на работещите - почти 42%, следвани от работодателите – 22,58%, учащи – 19,36% и по-малко са безработните и пенсионерите. Определено нашите потребители са от активното население на обществото. Голяма част вече са ползвали административни услуги на министерството - 74,20%, като тук преобладават юридическите лица, а по-малка част – 25,80% това им е за първи път и са по-често физически лица. Откриването на информация за интересуващата ги административна услуга определено не затруднява и 93,54% са посочили , че с лекота са се справили. Източниците представени в градация са:

- чрез телефонен разговор със служител от МОН,
- от нормативни документи,
- от интернет страницата на МОН,
- от информационното табло на МОН,
- от роднини и приятели.

**Сочат се и други източници, като характерно е използването на информация от няколко източника за сигурност и точност.**

### III. Срок за изпълнение и отношение към корупционно поведение

**Сроковете за изпълнение са невралгична точка и съществен критерий за удовлетвореността на потребителя.** Относително висок процент от потребителите фиксират, че сроковете за изпълнение на административните услуги се спазват – 64,50%, но 22,50% твърдят, че сроковете не са спазени. Това трябва да се отрази в решенията за оптимизиране на дейностите по административното обслужване. Пълно приемане и задоволство има от така определеното работно време на фронт-офиса.

Корупцията като явление и практика в административното обслужване на Министерство на образованието и науката не се констатира.

При явно констатиране на корупционен модел обаче, клиентите ни ще проявят активност и биха реагирали чрез информирание на инспектората в МОН – 40,40%, медиите – 22,10%, сочат и други начини – 20,30%. Малка част – 14,30% заявяват скепсис, безгрижие или безверие в справянето с корупцията и се спират на отговора – „няма да реагирам”.



## IV. Удовлетвореност от служителите и обслужването

Информацията от различните носители и получаваната от служителите на Министерство на образованието и науката е определена във висока степен като достъпна, изчерпателна, разбираема и точна.

С вежливост и отзивчивост е категоризирано отношението към потребителите.

***Преобладаващо позитивни са оценките на удовлетвореност от работата на служителите извършващи административно обслужване.***

ОТНОШЕНИЕ КЪМ ХОРАТА