



УДОВЛЕТВОРЕНОСТ НА ГРАЖДАНИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В МИНИСТЕРСТВО НА ОБРАЗОВАНИЕТО, МЛАДЕЖТА И НАУКАТА

Министерство на образованието, младежта и науката

Канцелария и административно обслужване

Постоянна комисия за отчитане удовлетвореността на потребителите на административни услуги в МОМН



АНКЕТНО ПРОУЧВАНЕ СРЕД ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Проведено в периода януари – юни 2009 г.



ЦЕЛ НА ПРОУЧВАНЕТО

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

ПРЕДМЕТ НА ПРОУЧВАНЕТО

УСТАНОВЯВАНЕ НА ПРЕОБЛАДАВАЩИТЕ МНЕНИЯ, ОЦЕНКИ
И УДОВЛЕТВОРЕНОСТ НА
ПОЛЗВАЩИТЕ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В
МИНИСТЕРСТВОТО НА ОБРАЗОВАНИЕТО, МЛАДЕЖТА И
НАУКАТА
ЗА ПЪРВОТО ПОЛУГОДИЕ НА 2009 ГОДИНА



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** – 35 /ТРИДЕСЕТ И ПЕТ/ ПОТРЕБИТЕЛИ, ФИЗИЧЕСКИ И ЮРИДИЧЕСКИ ЛИЦА, ПОЛЗВАЛИ АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ НА МИНИСТЕРСТВО НА ОБРАЗОВАНИЕТО, МЛАДЕЖТА И НАУКАТА.
- **ИЗСЛЕДВАНЕТО Е ОПИСАТЕЛНО** - ОТРАЗЯВА ОЦЕНКАТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В МИНИСТЕРСТВОТО НА ОБРАЗОВАНИЕТО, МЛАДЕЖТА И НАУКАТА.



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

28.10.2009 г.

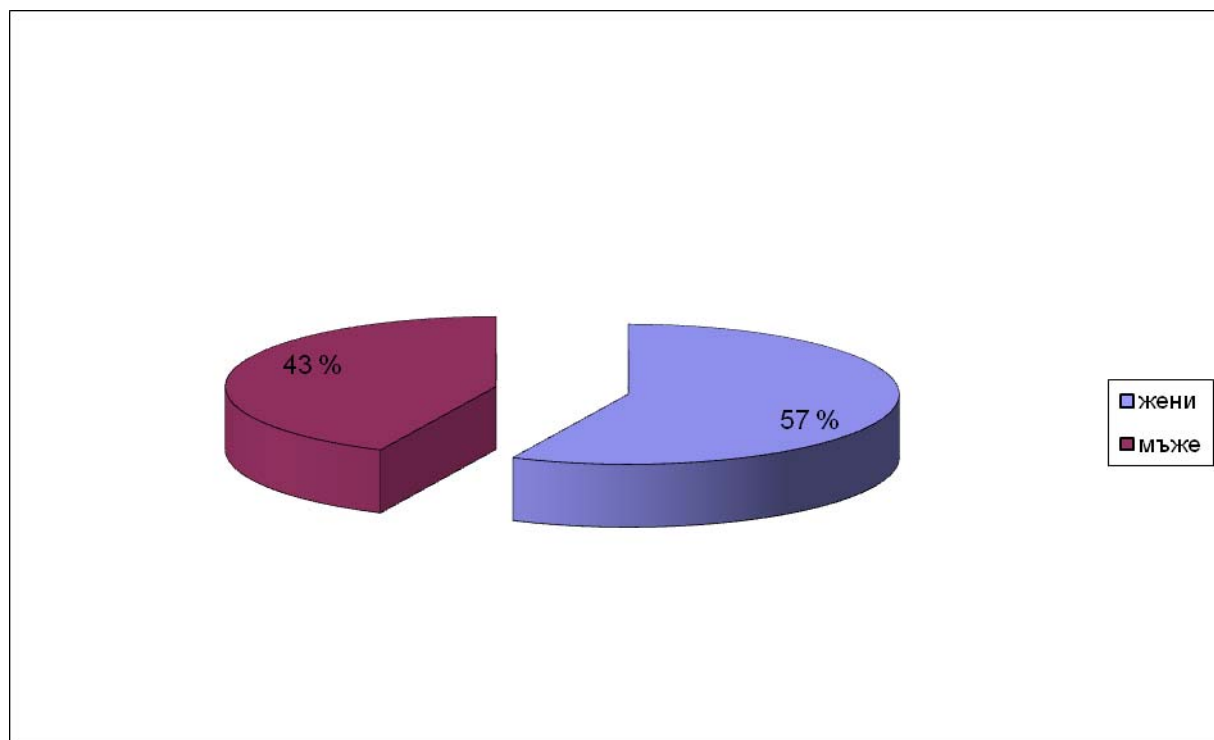
Министерство на образованието, младежта и науката

6



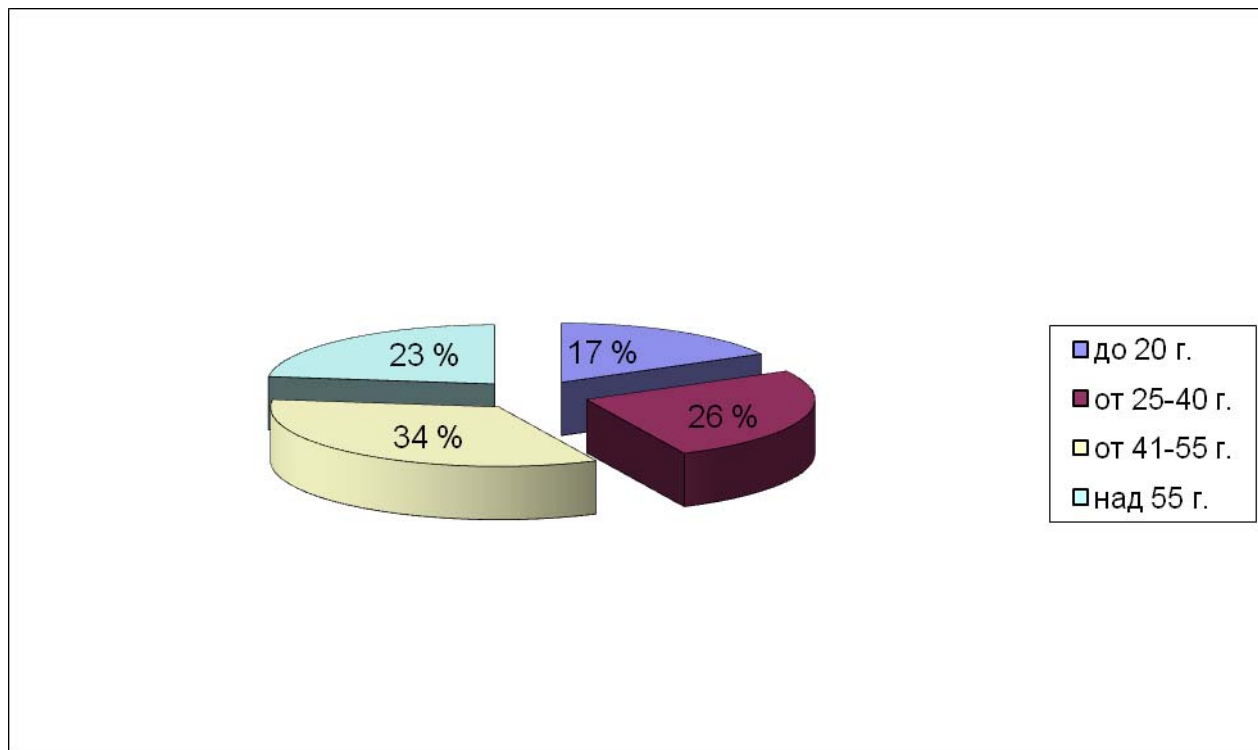
ОБРАБОТЕНИ ДАННИ

- I. Общ брой участници: - **35**.
- II. Пол:



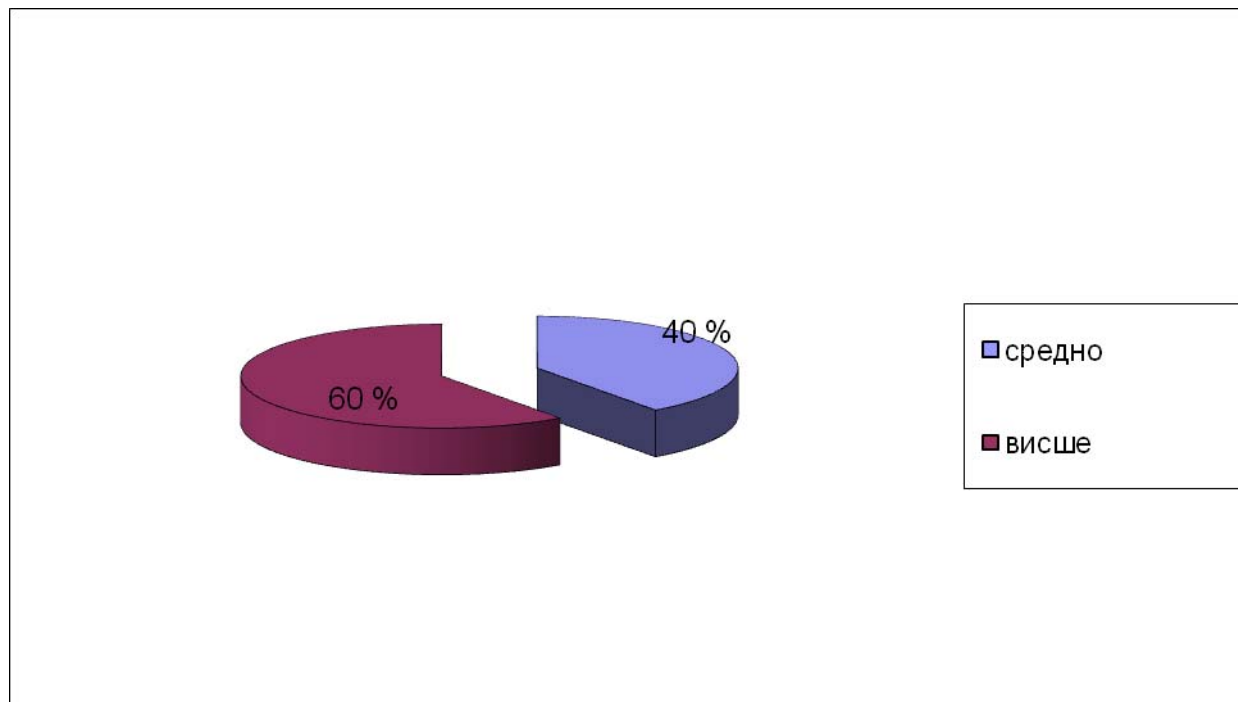


III. Възраст:



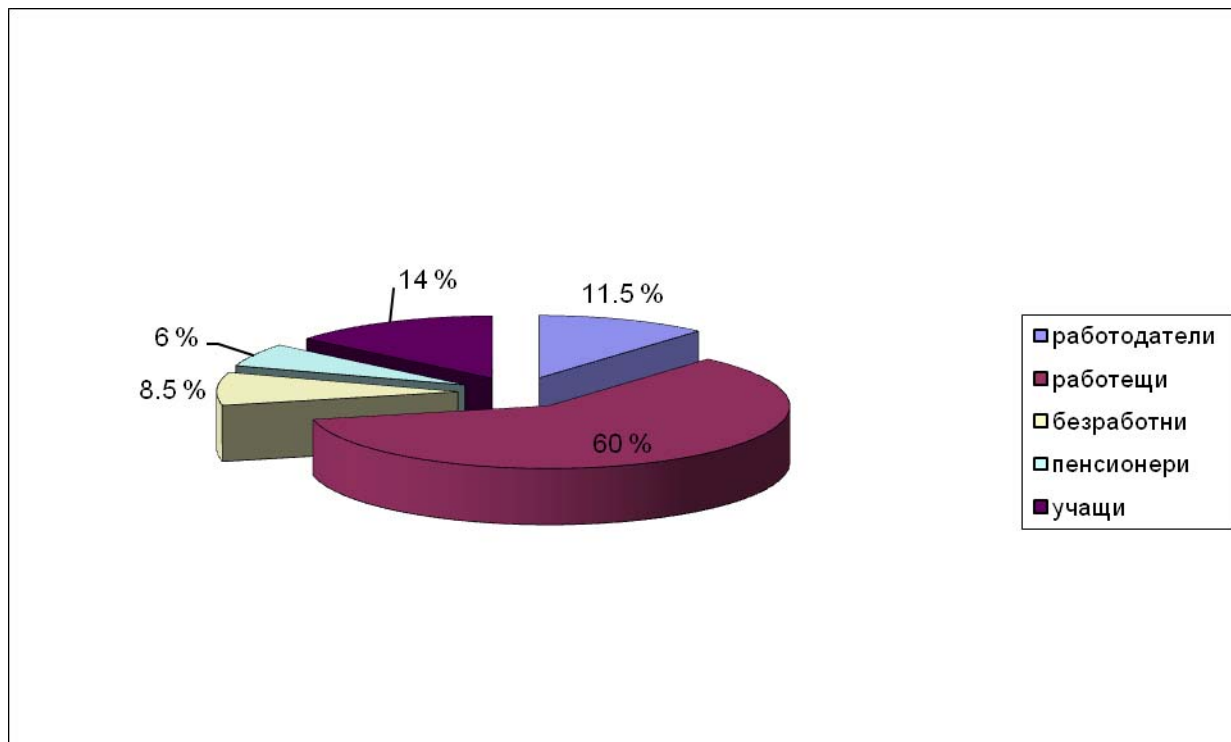


IV. Образование:



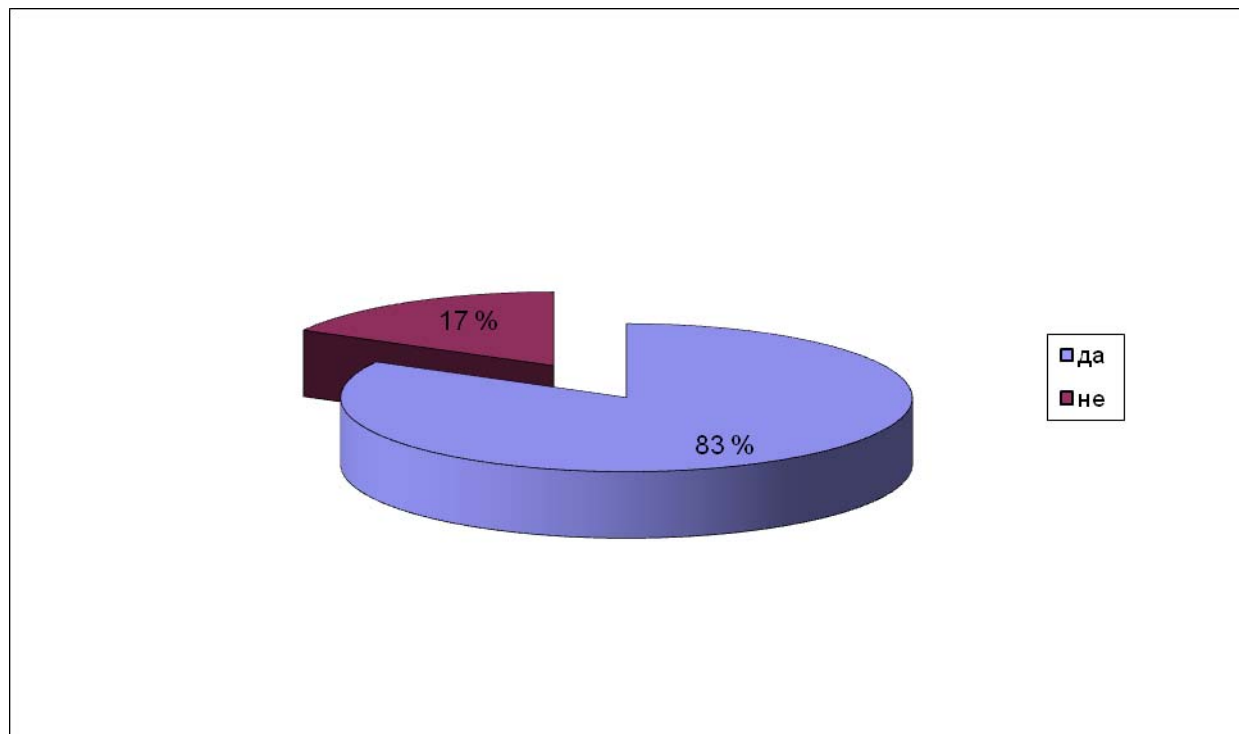


V. Анкетираните са от групата на:



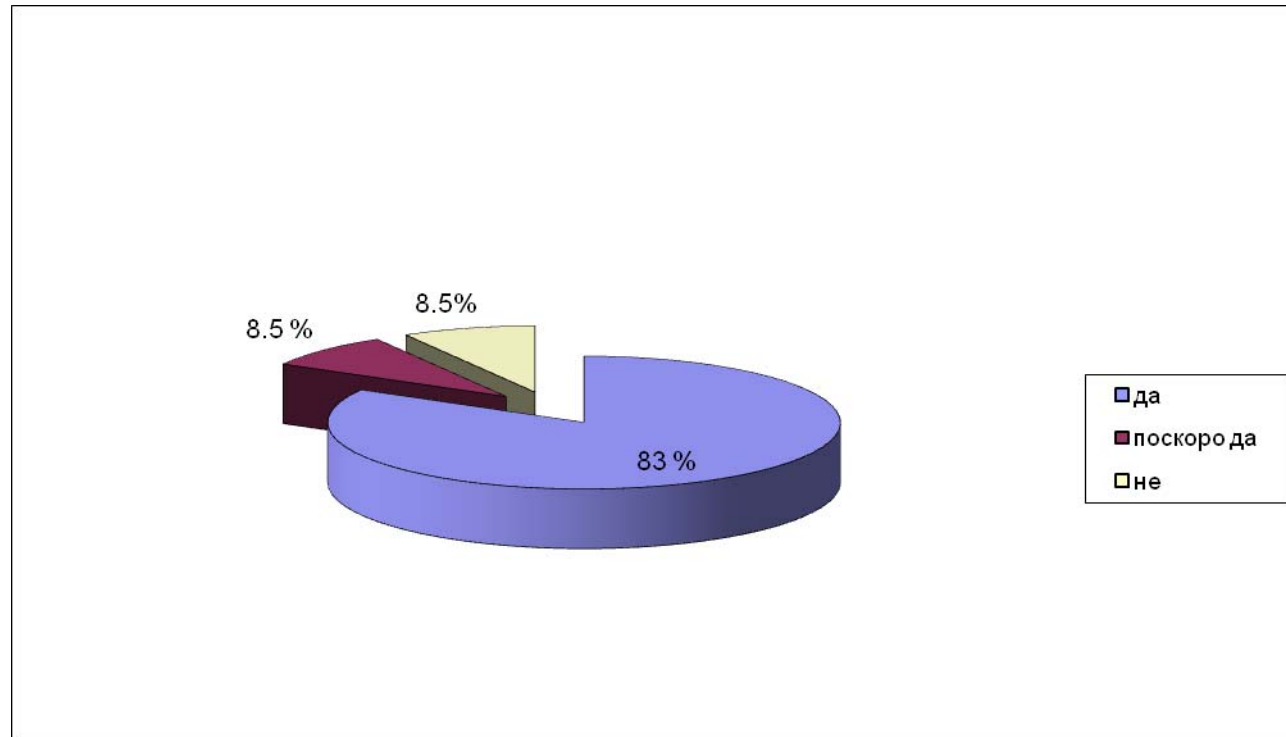


VI. Ползвали ли сте досега административните услуги в Министерство на образованието, младежта и науката?



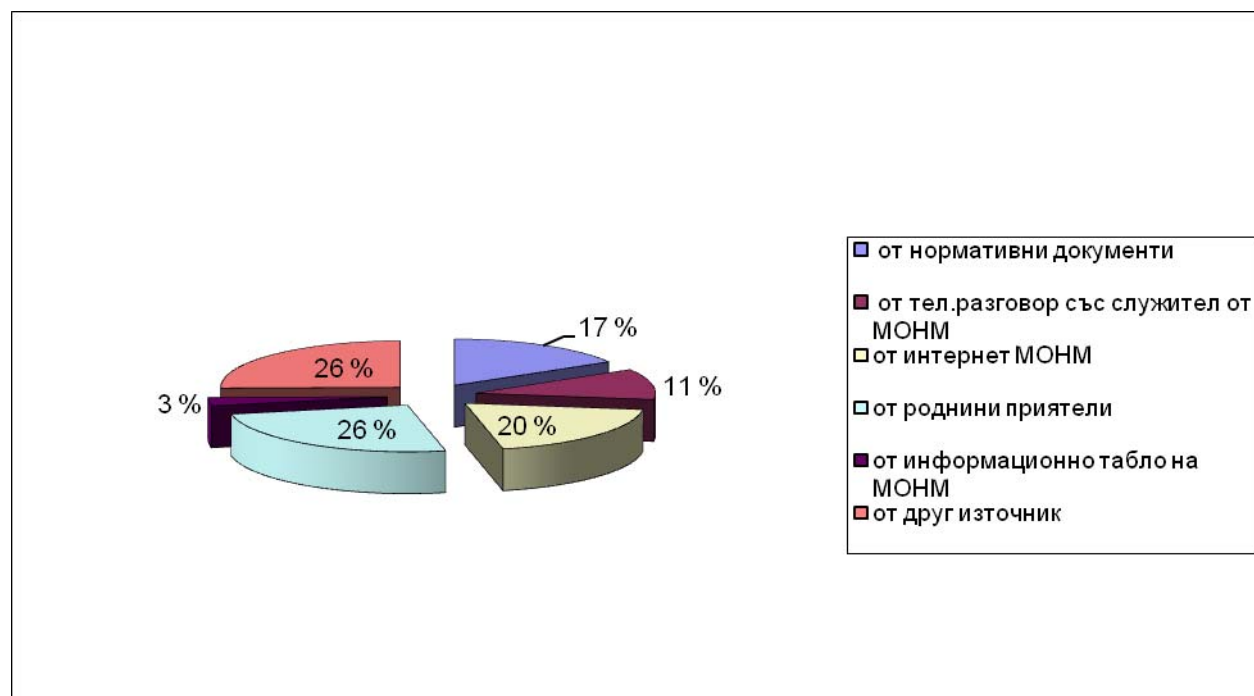


VII. Лесно ли открихте информация за интересуващата Ви административна услуга?





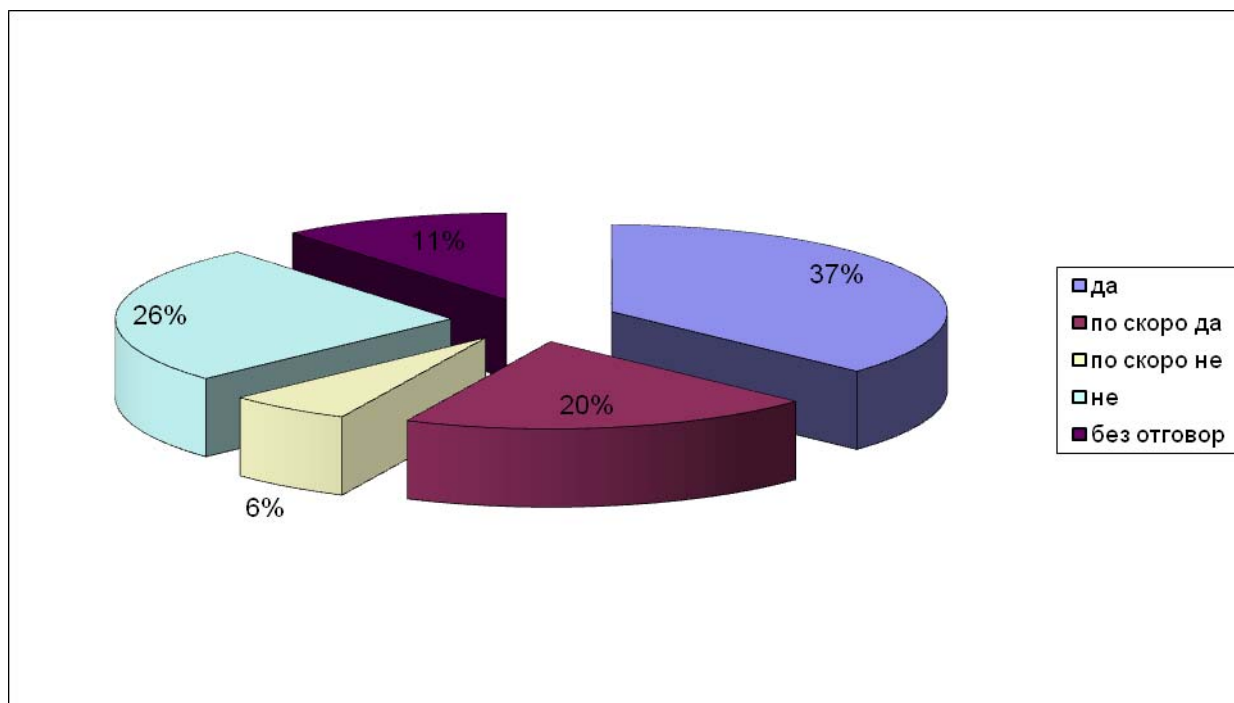
VIII. Откъде получихте първоначална информация за извършваните в Министерство на образованието, младежта и науката административни услуги:



/в 1 анкетна карта има повече от един отговор/

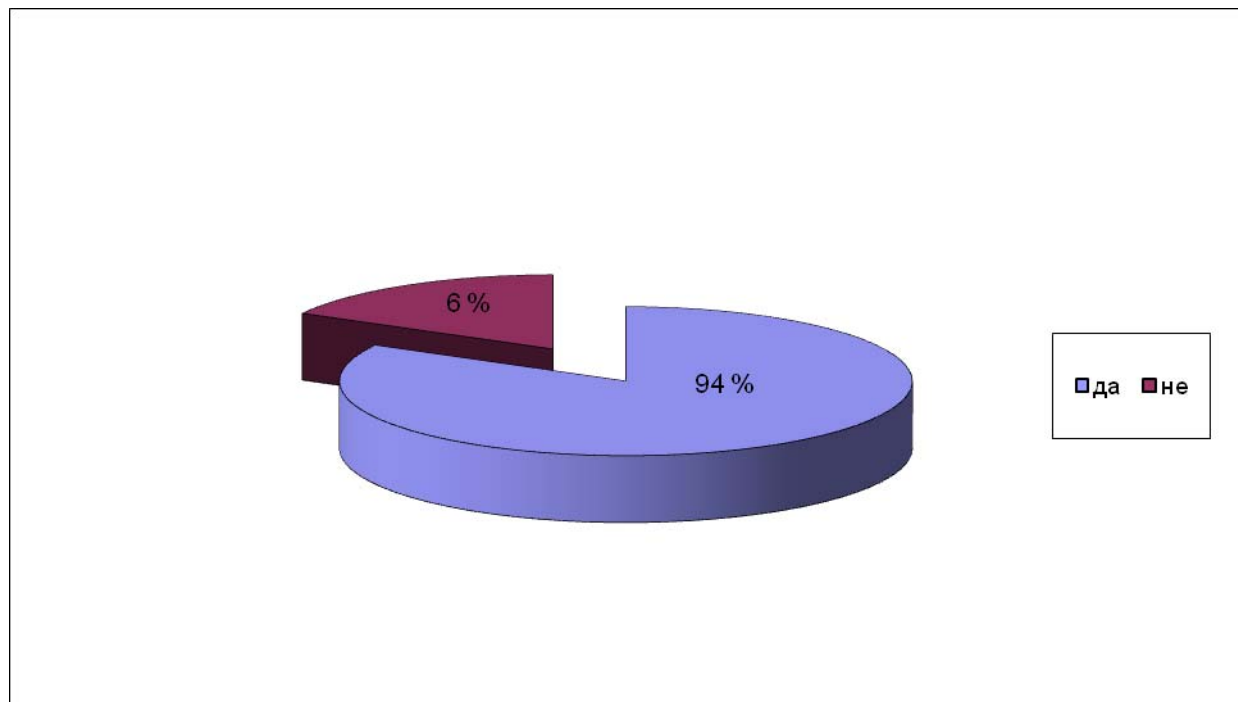


IX. Спазват ли се законовите срокове за административни услуги?



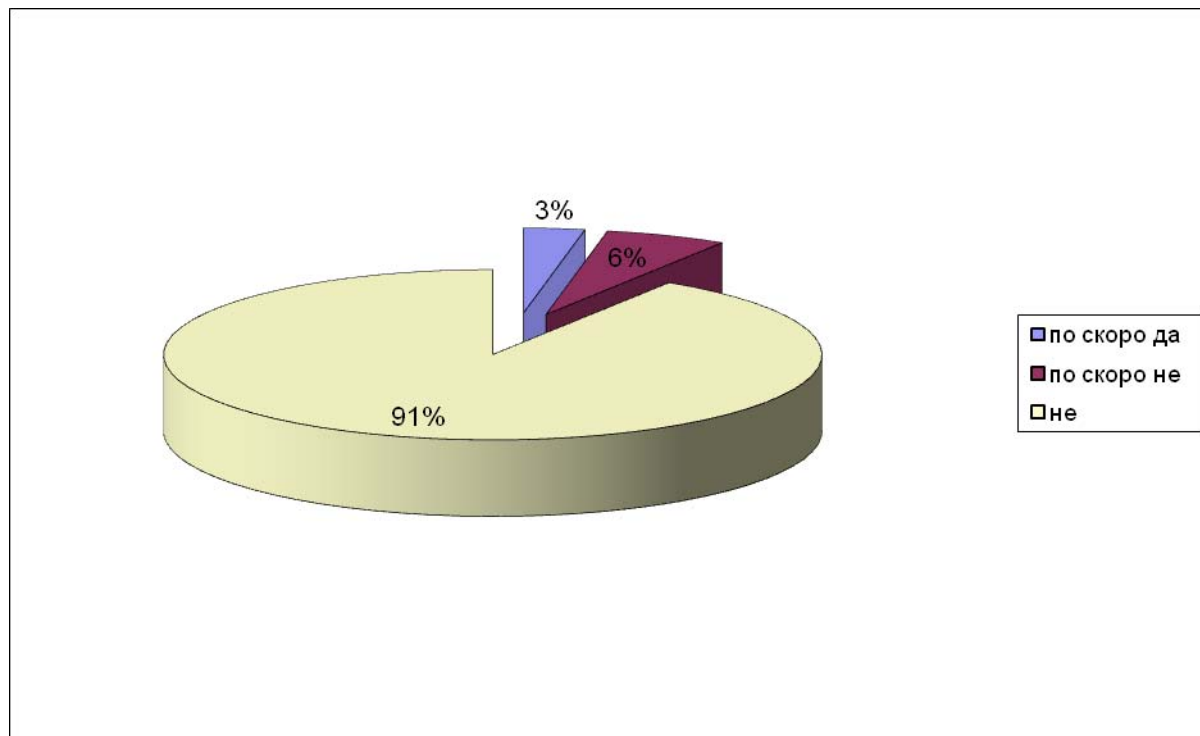


Х. Доволни ли сте от работното време на Звеното за административно обслужване?



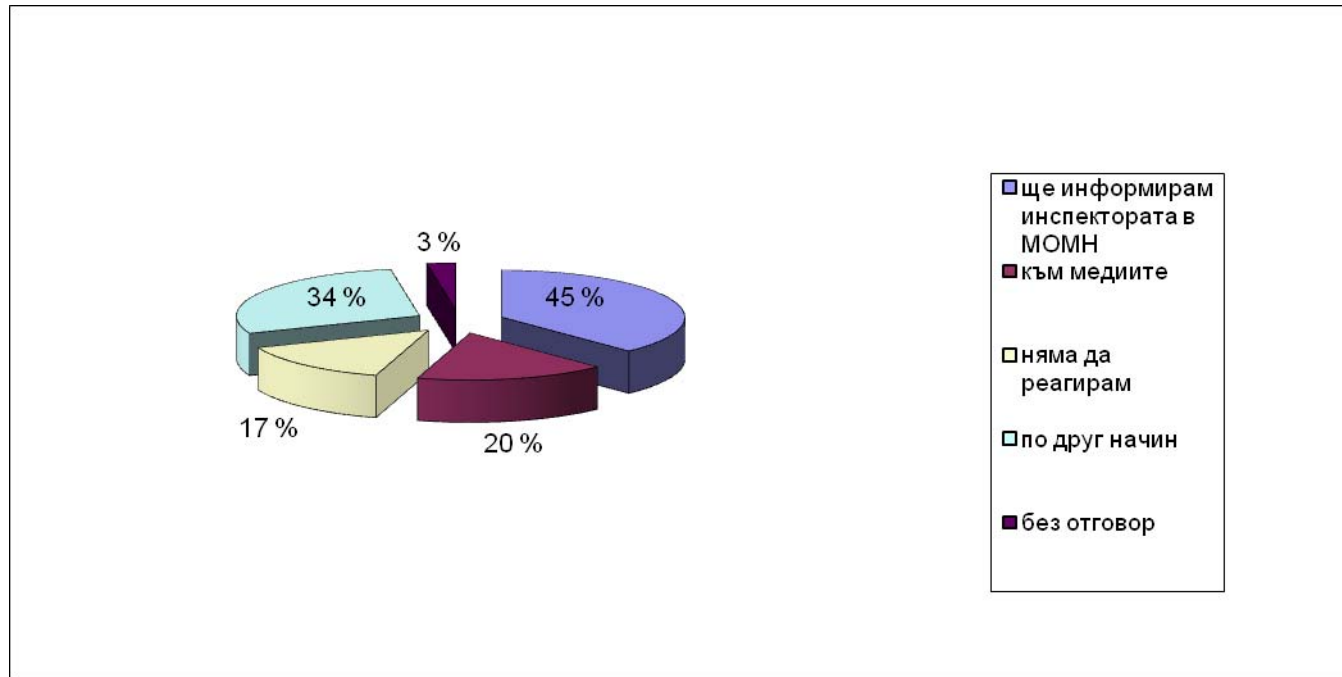


XI. Сблъскали ли сте се с явлението корупция при административното обслужване в МОМН?





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

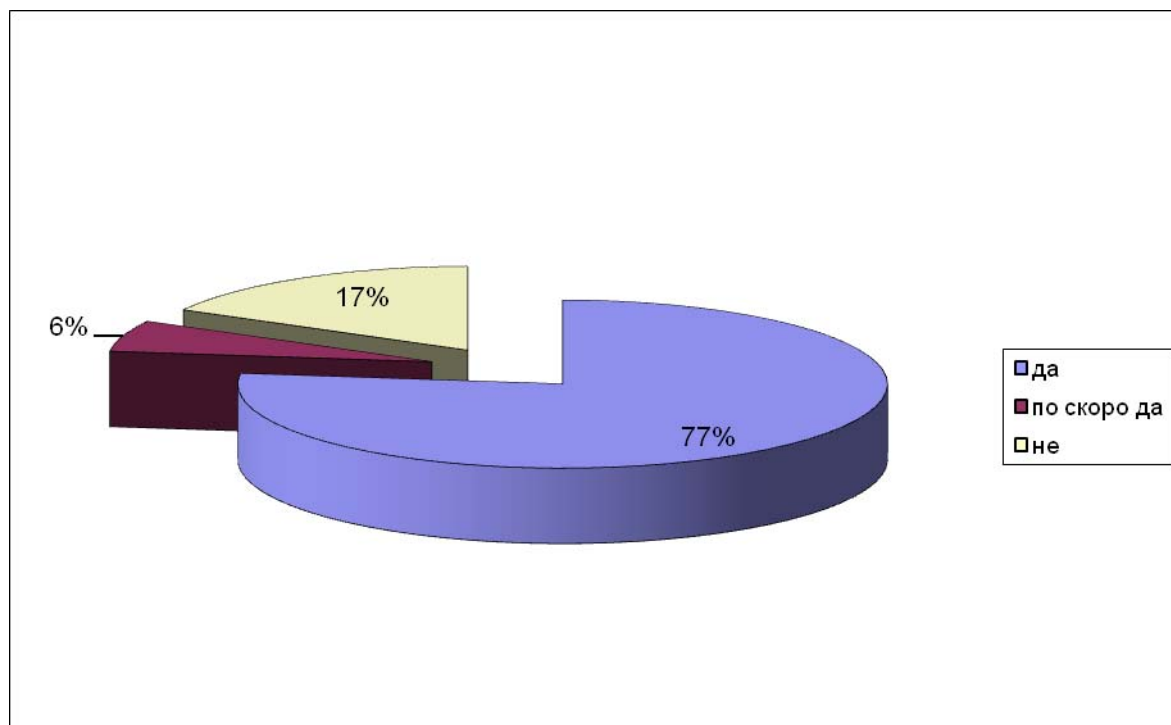


/в някои анкетни карти има повече от един отговор/



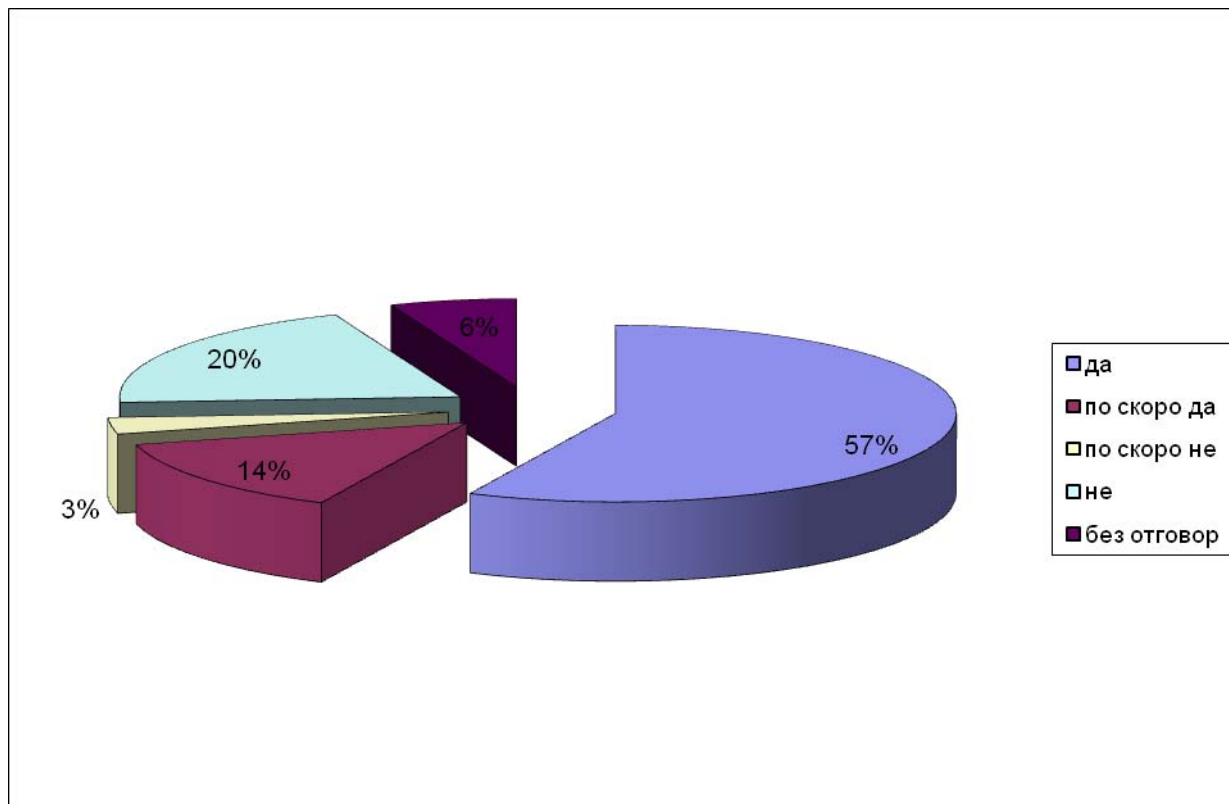
XIII. Предоставената информация в листовки, формуляри, указания е:

Достъпна



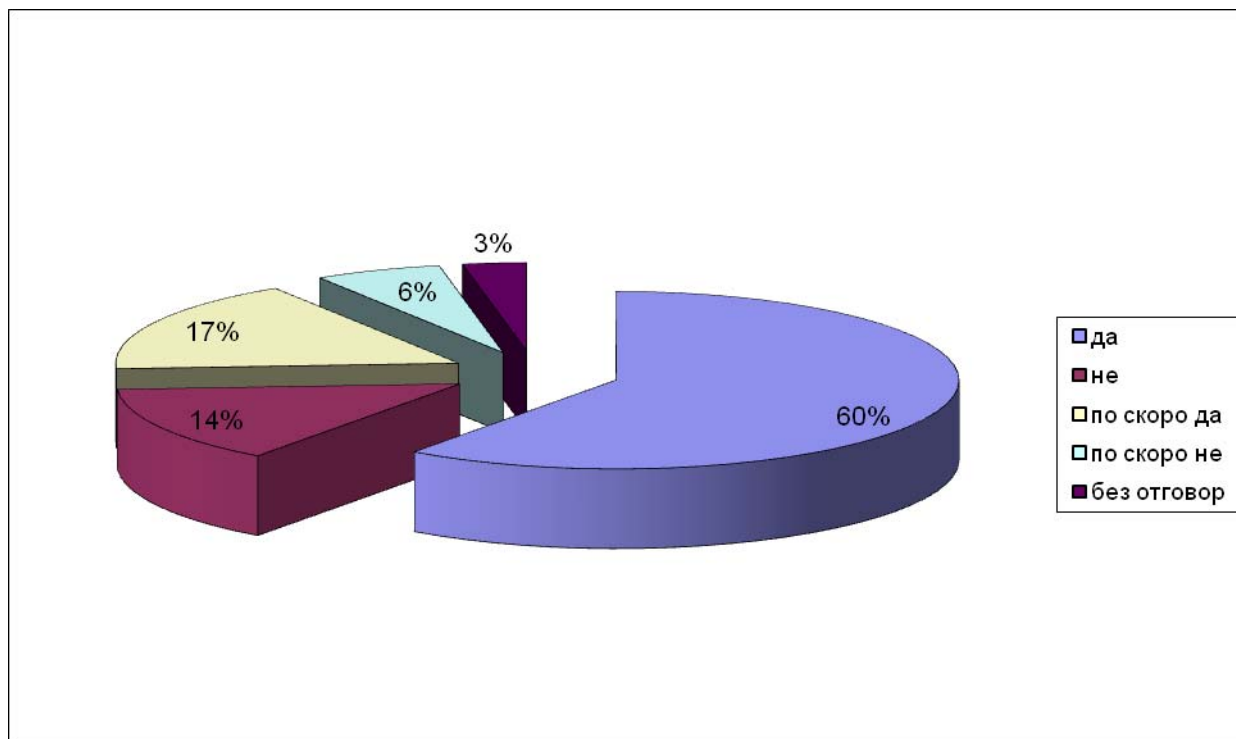


Изчерпателна





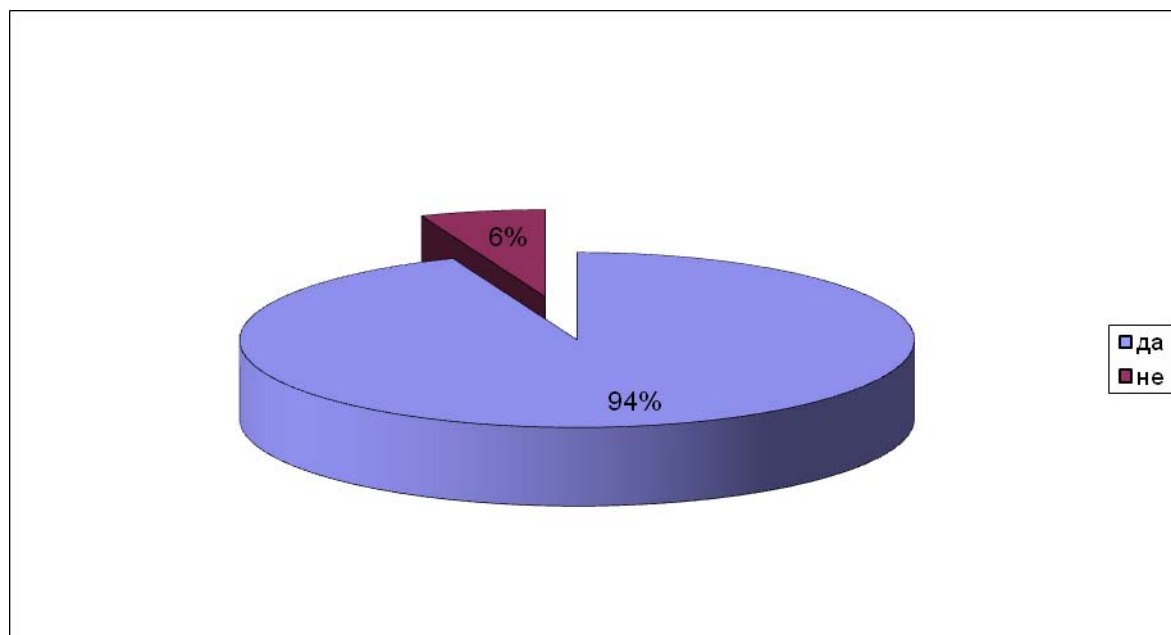
Разбираема





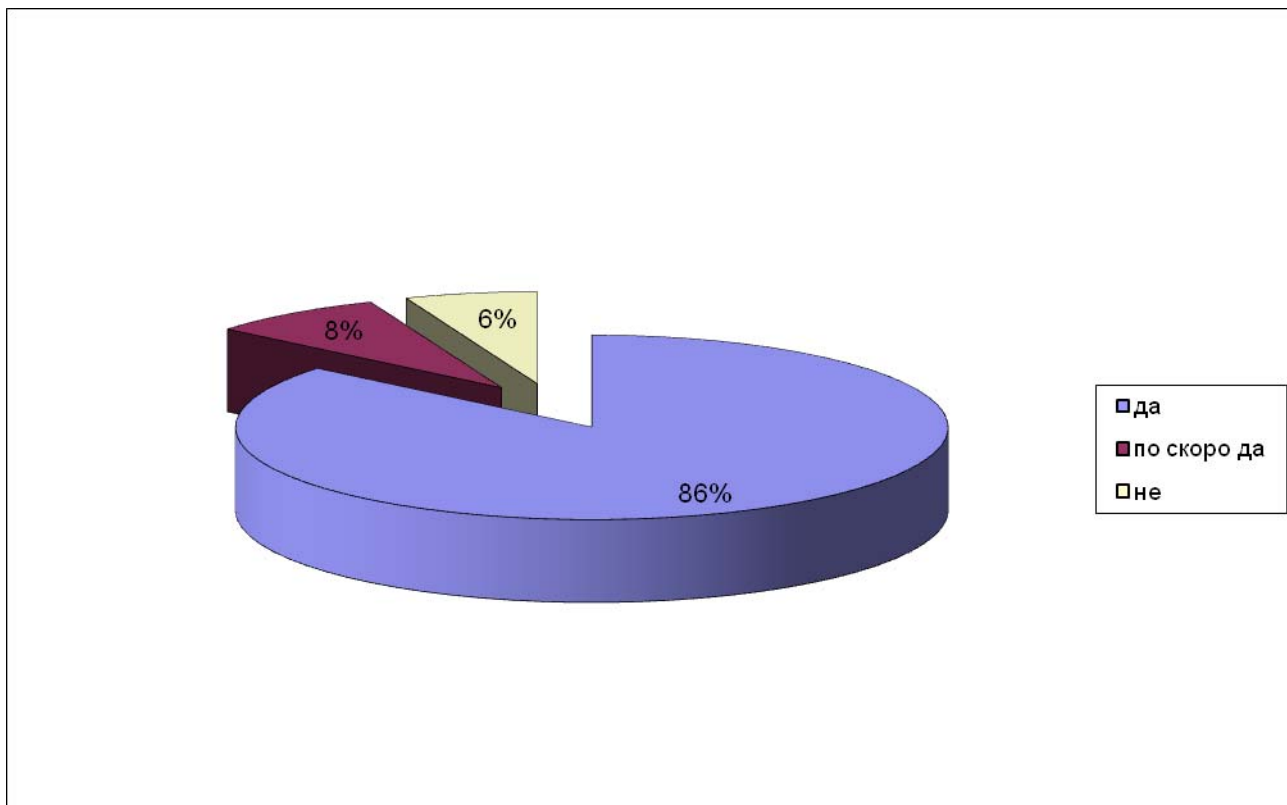
XIV. Информацията получена от служителите в Звеното за административно обслужване е:

Лесно разбираема



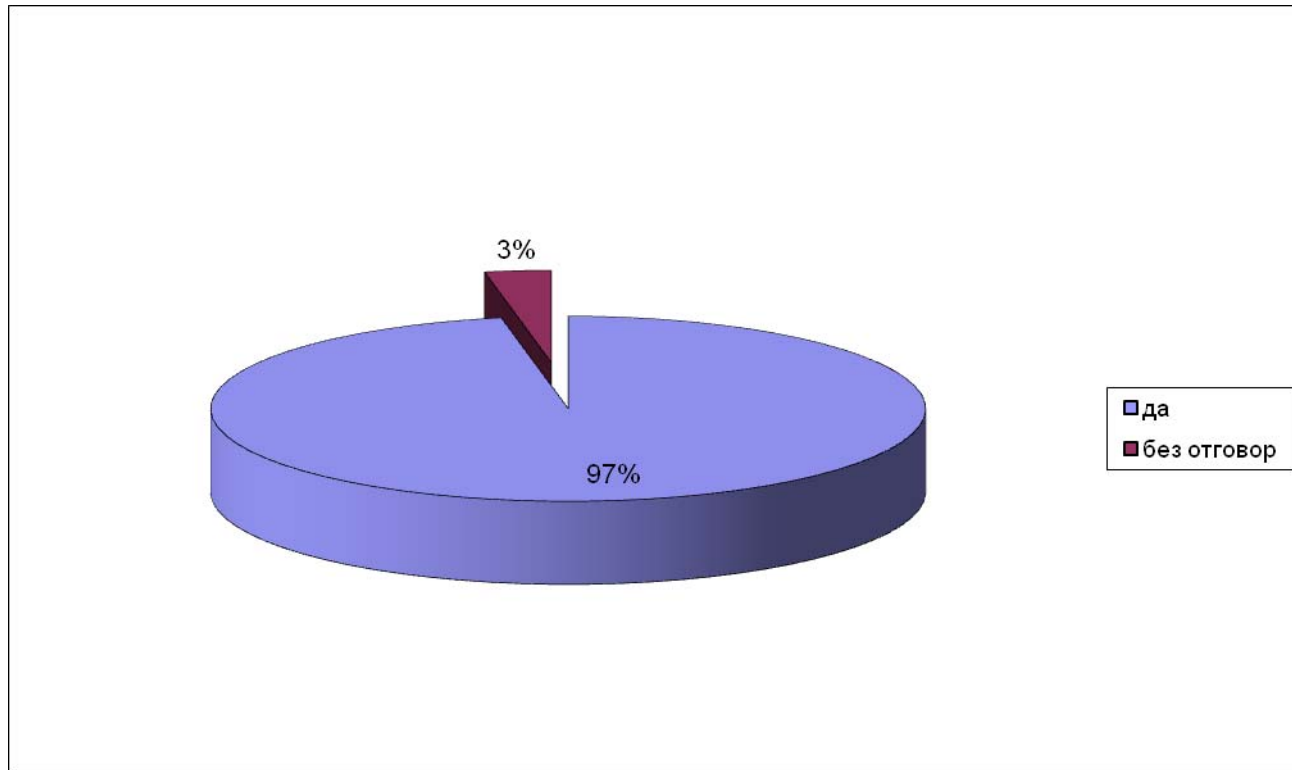


Изчерпателна





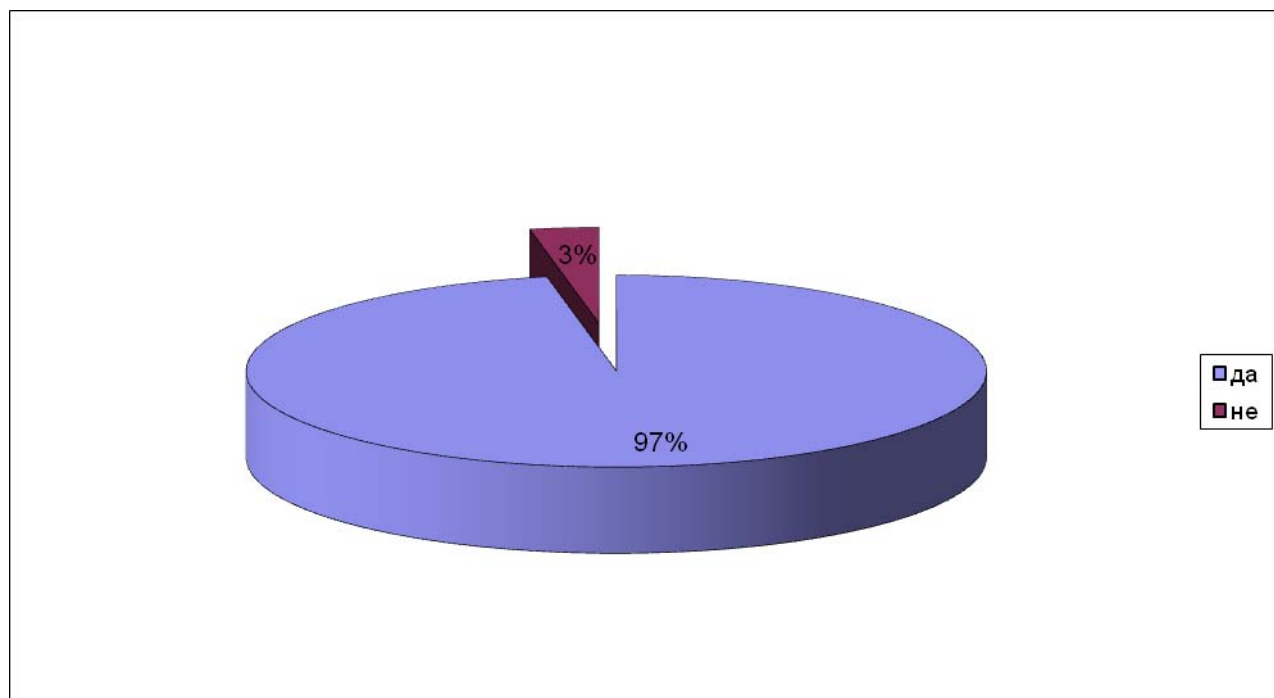
Точна





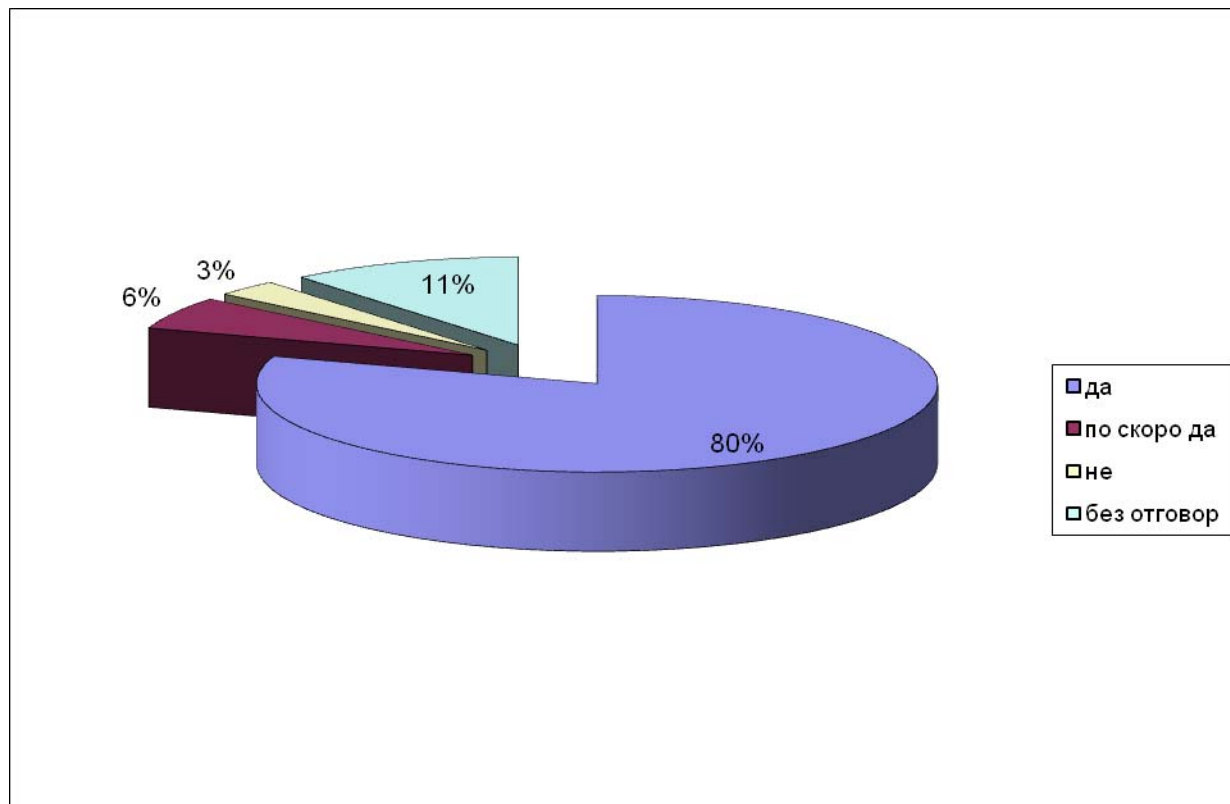
XV. Отношението на служителите от Звеното за административно обслужване към Вас е:

Вежливо





С отзивчивост





АНАЛИЗ

Основни изводи

I. ИДЕНТИФИКАЦИОННА ХАРАКТЕРИСТИКА НА УЧАСТНИЦИТЕ

Във втория период от анкетно проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги в Министерство на образованието, младежта и науката /януари – юни 2009 г./, са участвали 35 физически и юридически лица.

Наблюдава се тенденция на уравнивяване на участниците по пол: 57% жени и 43% мъже.

Най-много са участниците от третата възрастова група 41-55 години 34%.

Двойно повече, през този период, са лицата дали мнението си с възраст над 55 години.

Няма съществена разлика от предходния период и анализ по отношение на образованието. Преобладават клиентите с висше образование – 60%, а 40% са със средно.

Остава в сила твърдението, че ползващите административните услуги на Министерство на образованието, младежта и науката са с висока образованост, добре ориентирани относно изискуемите услуги, правата и очакванията за изпълнението.



II. ИНФОРМИРАНОСТ

От участвалите в анкетата най-много са работещи – 60%. Следващите са от групата на най-младите – учащи 14%, работодатели – 11,50%, безработни -8,50% и пенсионери -6%. Видно е, че болшинството от нуждаещите се от административни услуги са от активното население на обществото. Това, което впечатлява и има своето значение е, че много от анкетираните – 83% вече са ползвали административното обслужване в Министерство на образованието, младежта и науката.

Информираността за административните услуги и получаването им е много важен компонент при обслужването. Първоначалната информация потребителите получават от: роднини и приятели – 26%, интернет – 20%, нормативните документи – 17%, телефонен разговор със служител от МОМН – 11%.

Висок е процента от неназовани други източници -26%, а най-малко се сочи, че се ползва информацията от информационните табла – 3%.

Показателно още за информираността е, че се ползват и комбинация от изброените източници.



III. СРОК ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ И КОРУПЦИОННО ПОВЕДЕНИЕ

Съществен критерий за удовлетвореността на потребителя са сроковете за изпълнение на административните услуги.

Задоволителен процент от потребителите фиксират, че сроковете за изпълнение на административните услуги се спазват: "да" 37% и "по-скоро да" 20%. Сроковете не се спазват твърдят с "не" 26% и "по скоро не" 6%. Не са дали отговор по този въпрос – 11% от анкетираните. Това мнение трябва да се отрази в решенията за оптимизиране на дейностите по административното обслужване. Задоволство има от така определеното удължено работно време на фронт-офиса.

В административното обслужване на Министерството на образованието, младежта 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 на инспектората в МОМН – 45%, медиите – 20%, сочат и други начини – 34%. Недоверие, скепсис или безгрижие в справянето с корупцията заявяват – 17% и се спират на отговора – „няма да реагирам“.



IV. УДОВЛЕТВОРЕНОСТ ОТ СЛУЖИТЕЛИТЕ И ОБСЛУЖВАНЕТО

Информацията предоставяна от различните носители е определена предимно като достъпна и разбираема, но по мнението на анкетиранияте не е достатъчно изчерпателна.

Получаваната от служителите информация е във висока степен точна, лесно разбираема и изчерпателна. Отношението към потребителите е определено като вежливо и с отзивчивост.

Оценките на удовлетвореност от работата на служителите извършващи административно обслужване продължават да са позитивни.