



МИНИСТЕРСТВО НА ОБРАЗОВАНИЕТО, МЛАДЕЖТА И НАУКАТА
ДИРЕКЦИЯ „КАНЦЕЛАРИЯ И АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ”

РЕЗУЛТАТИ
ОТ
АНКЕТНО ПРОУЧВАНЕ СРЕД
ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА
АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ
В
МИНИСТЕРСТВО
НА ОБРАЗОВАНИЕТО, МЛАДЕЖТА И НАУКАТА

ЗА ПЪРВОТО ПОЛУГОДИЕ НА 2011 г.

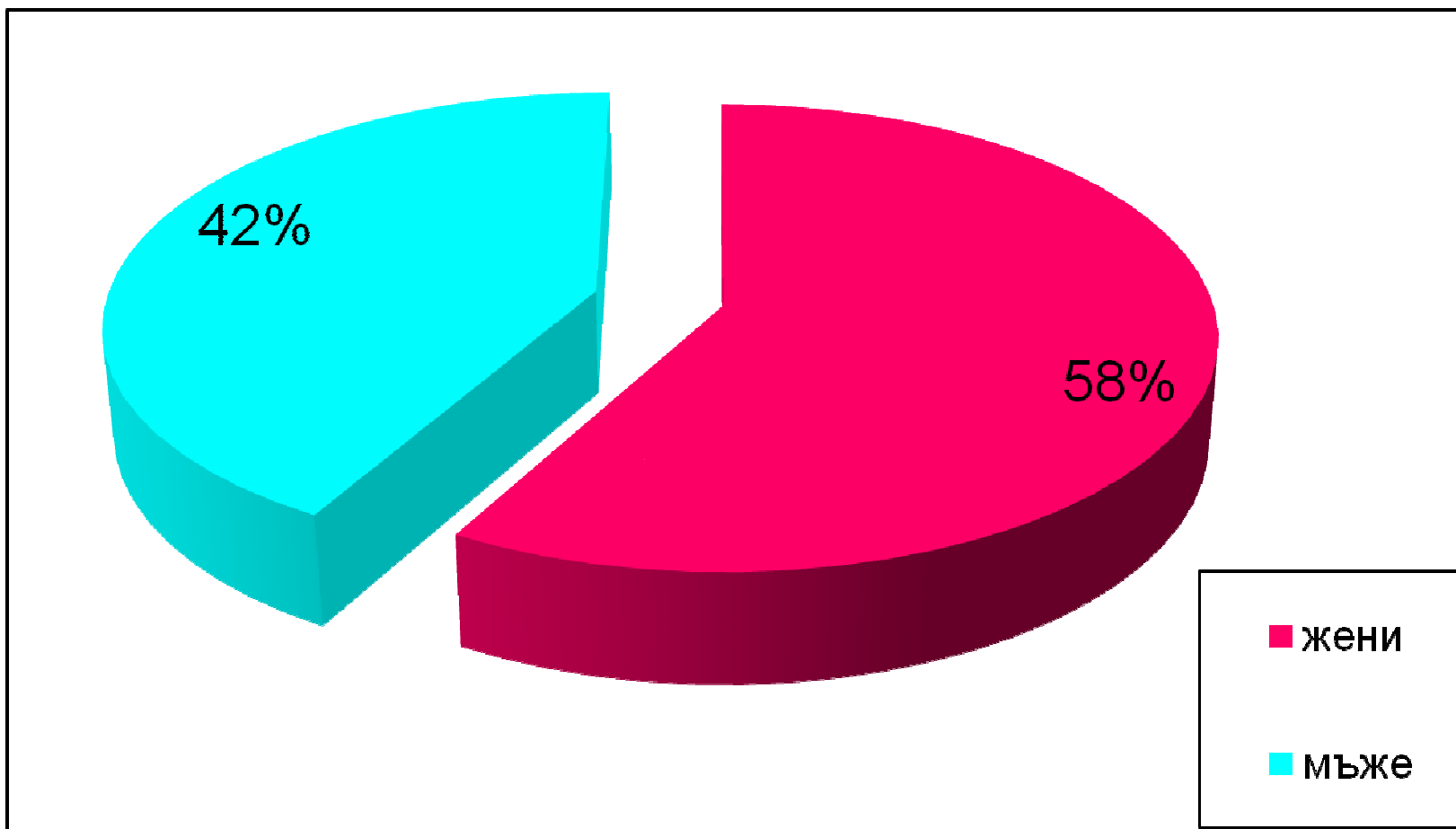




По своите характеристики анкетираниите се
подразделят, както следва:

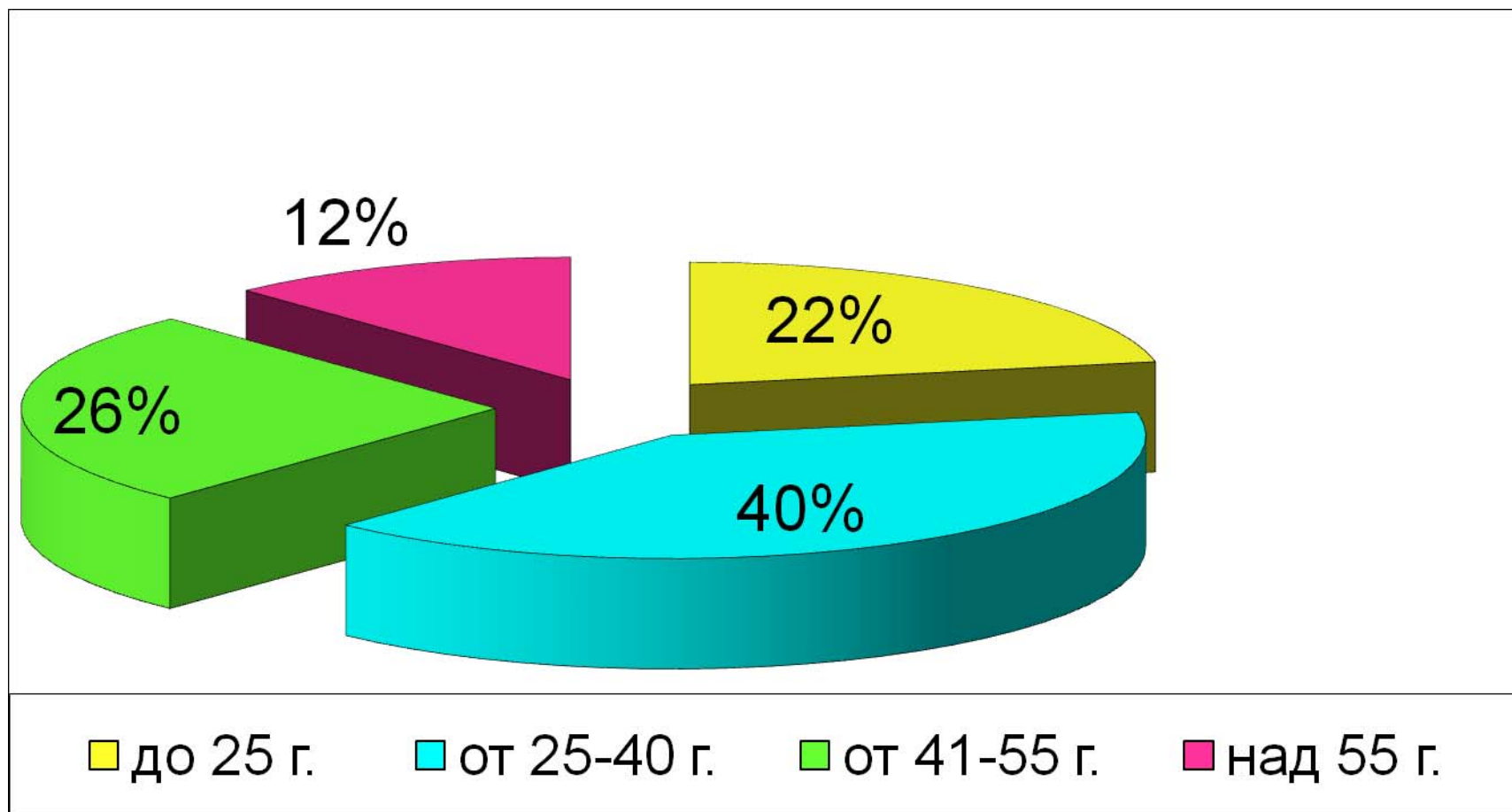


ПОЛ



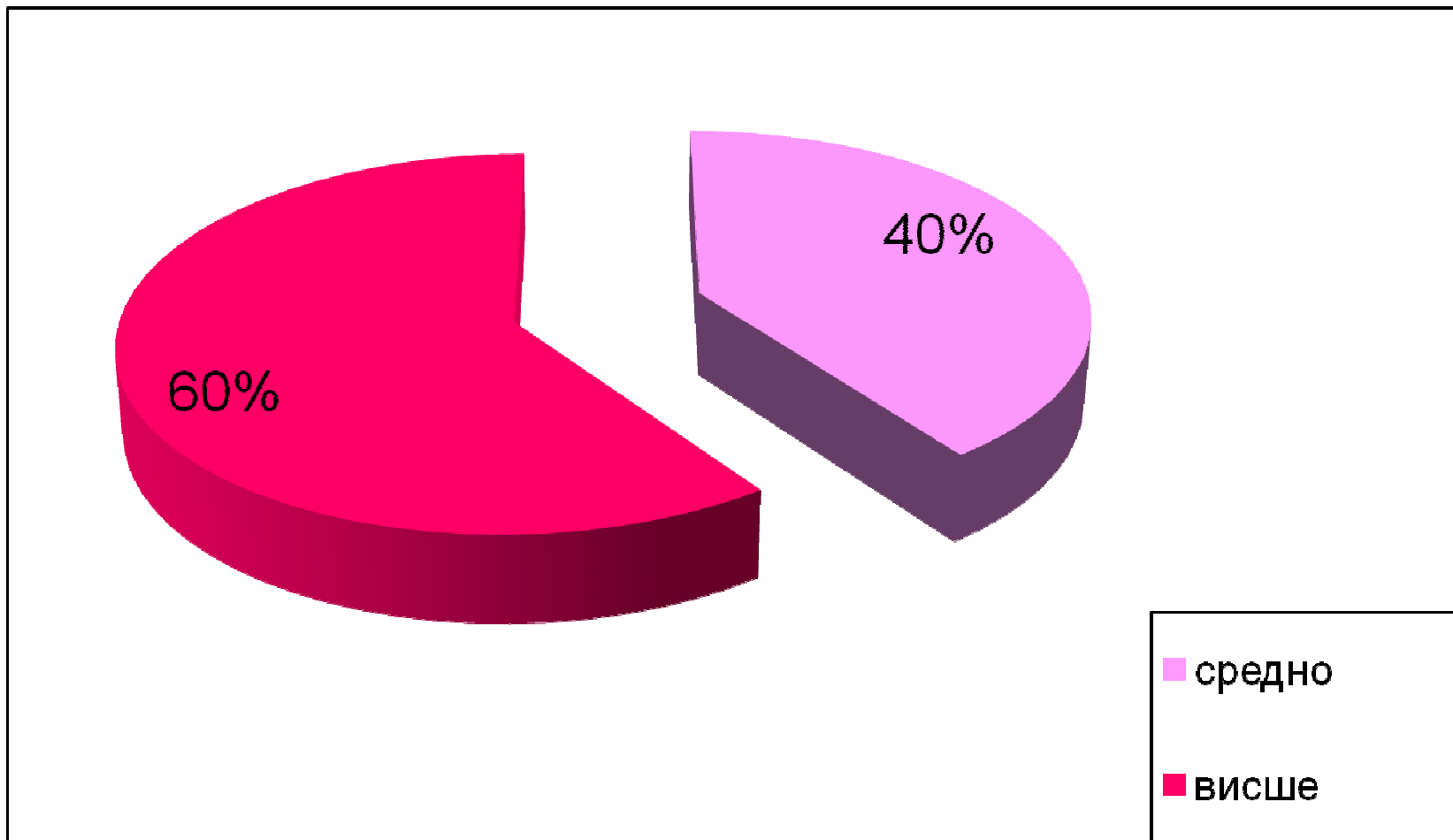


ВЪЗРАСТ



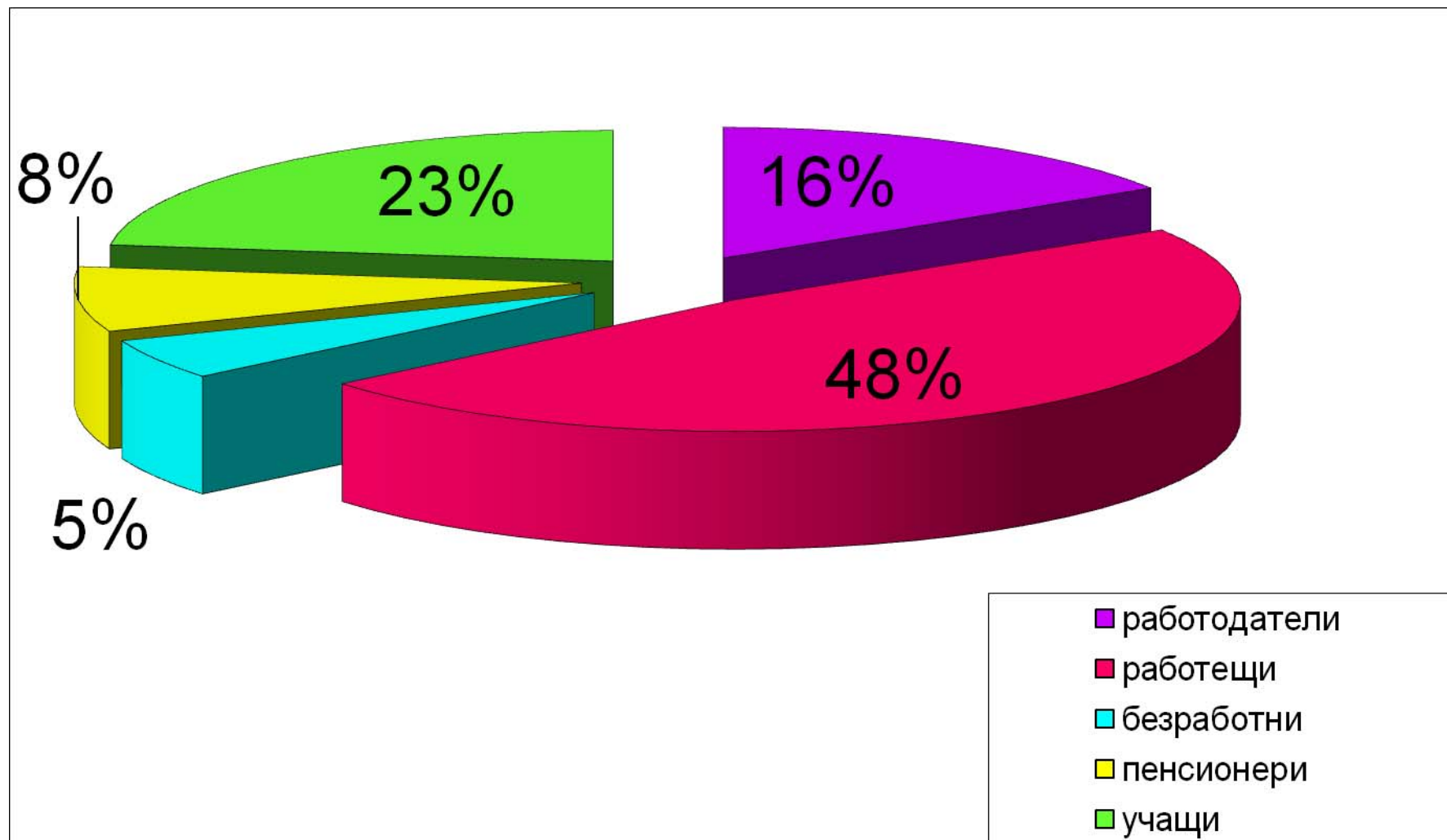


ОБРАЗОВАНИЕ



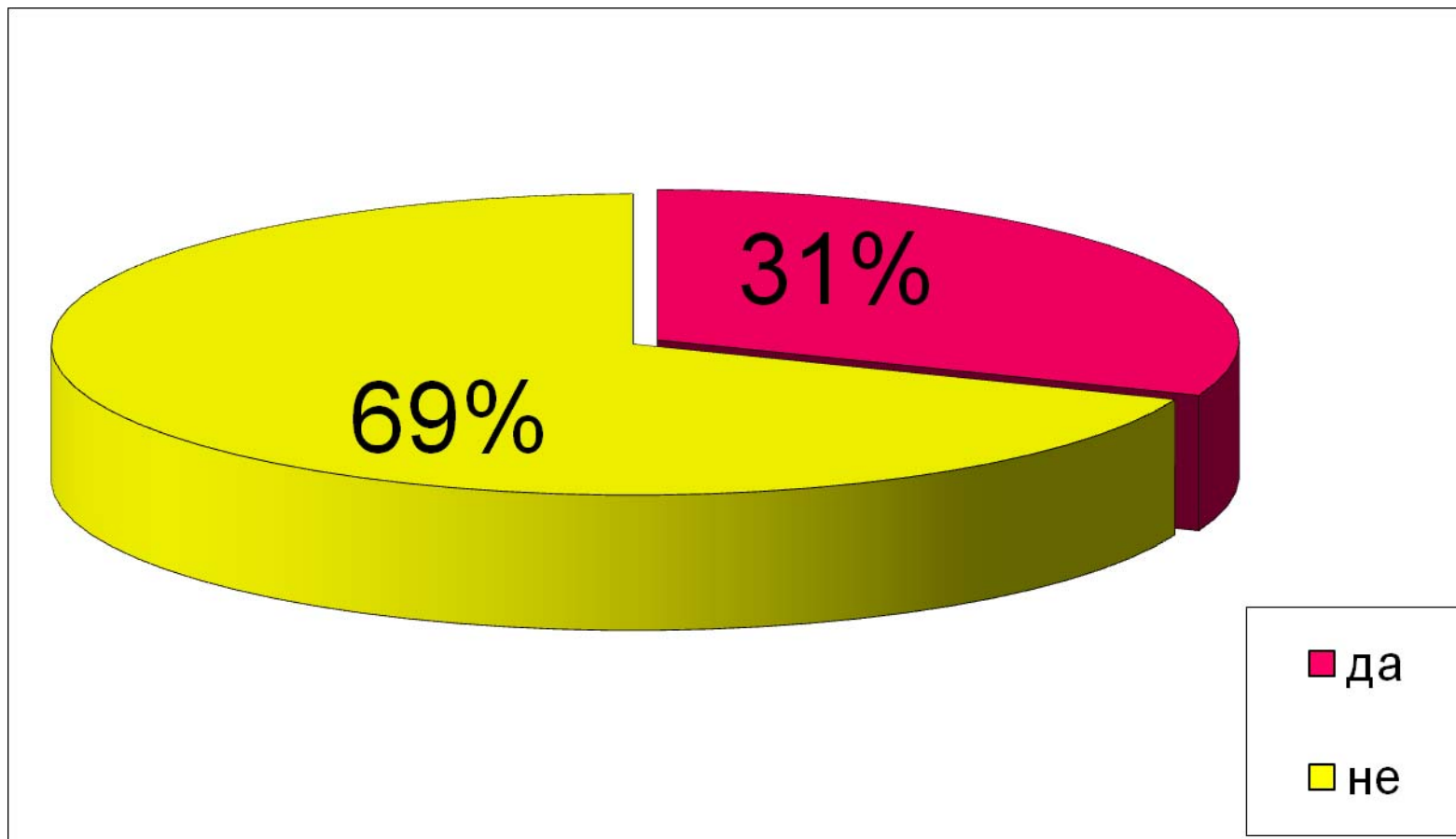


АНКЕТИРАНИТЕ СА ОТ ГРУПИТЕ НА:



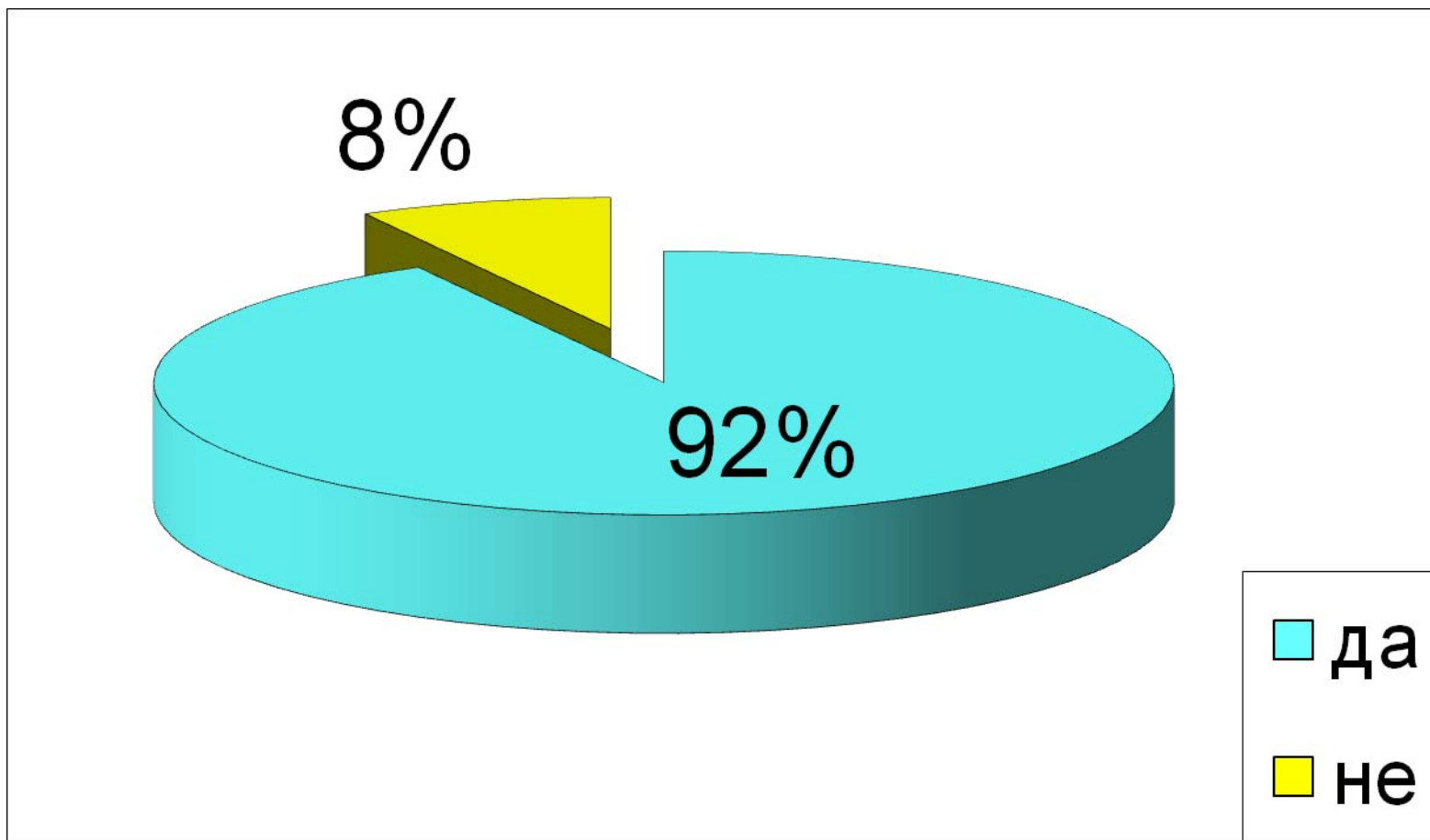


1. Ползвали ли сте досега услугите на нашата администрация?



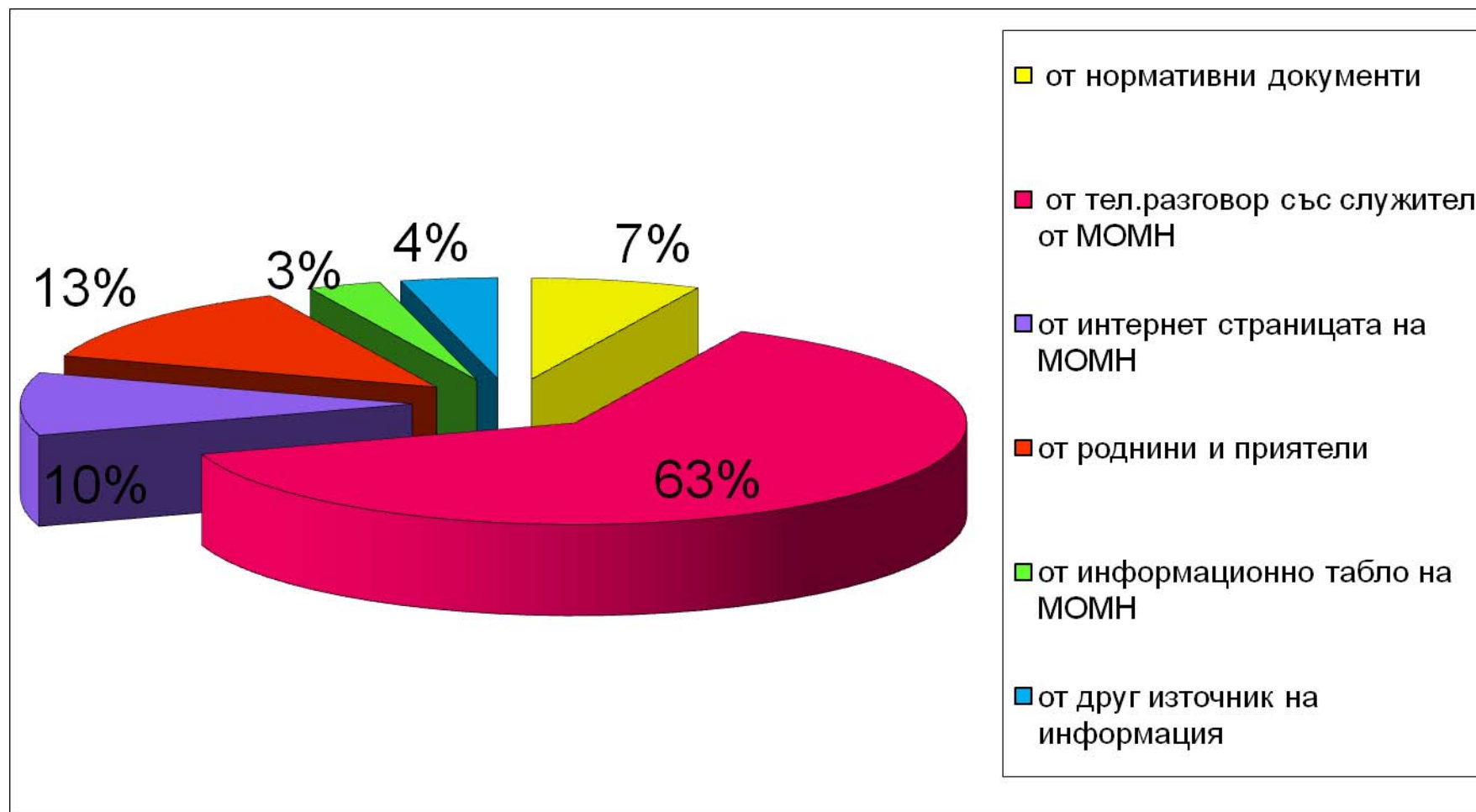


2. Лесно ли открихте информация за интересуващата Ви административна услуга?



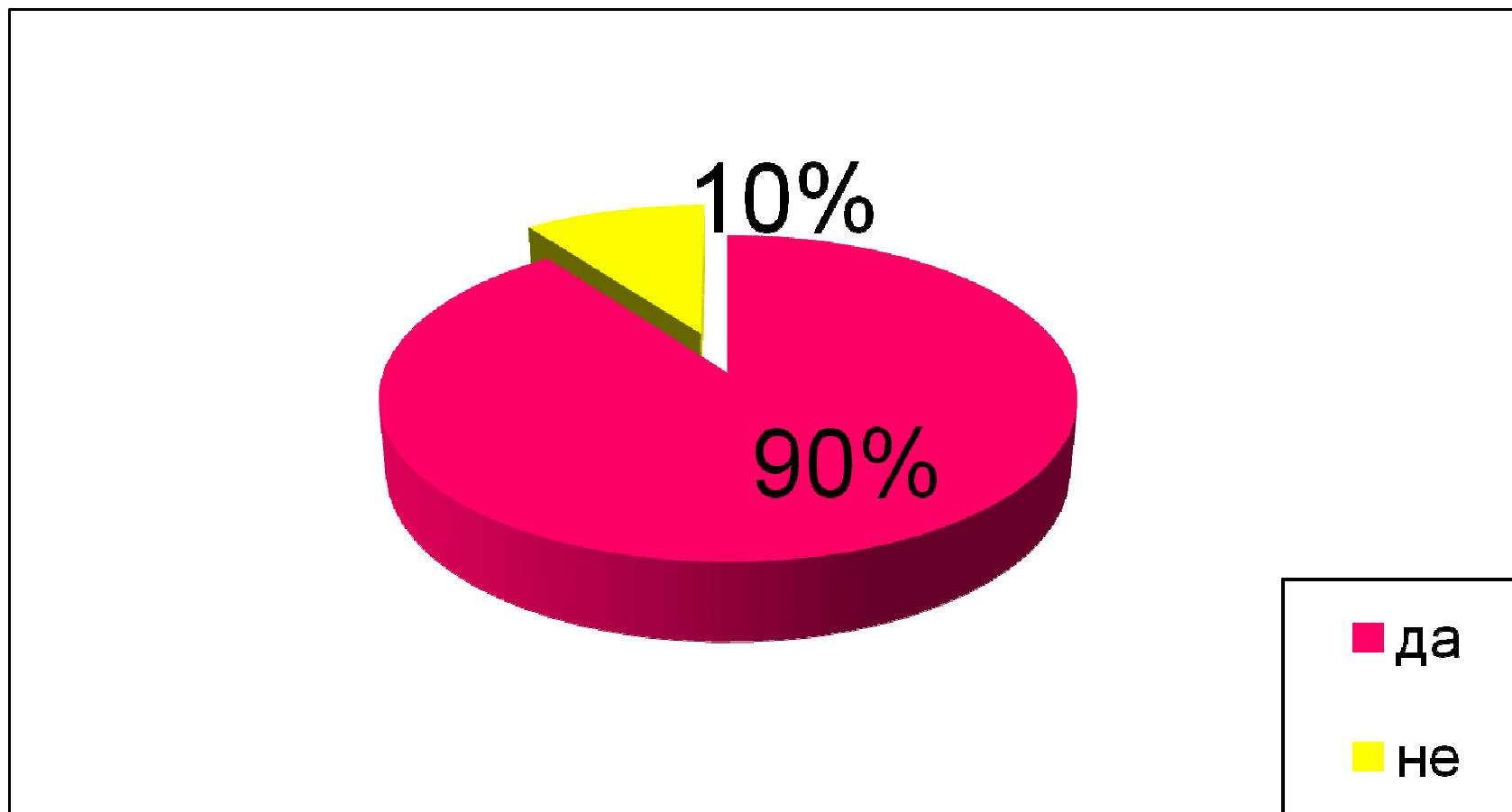


3. Откъде получихте първоначална информация за извършваните от Министерството на образованието, младежта и науката административни услуги?



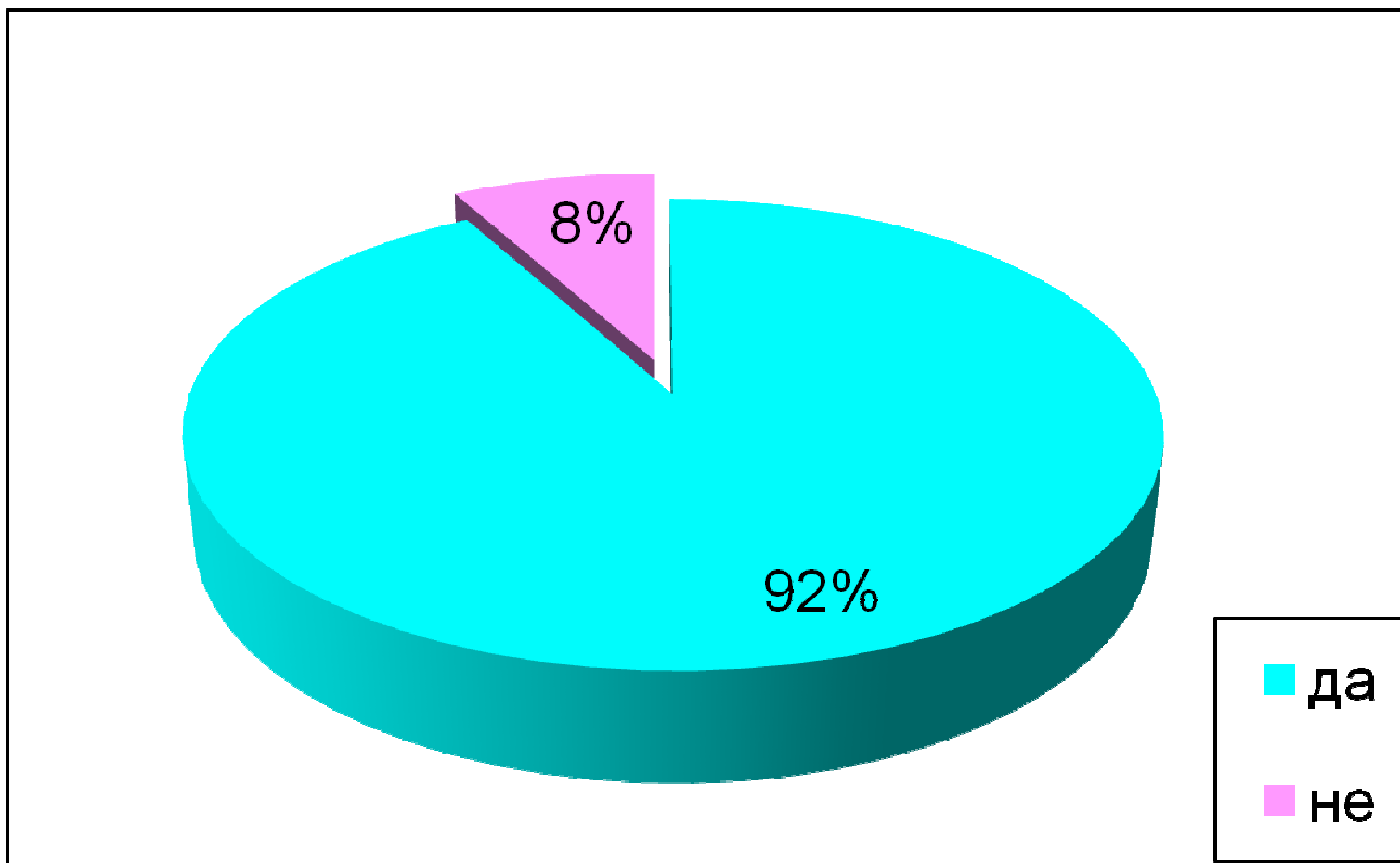


4. Предоставената Ви информация в писмена форма – формуляри, указания, листовки е: **ИЗЧЕРПАТЕЛНА**



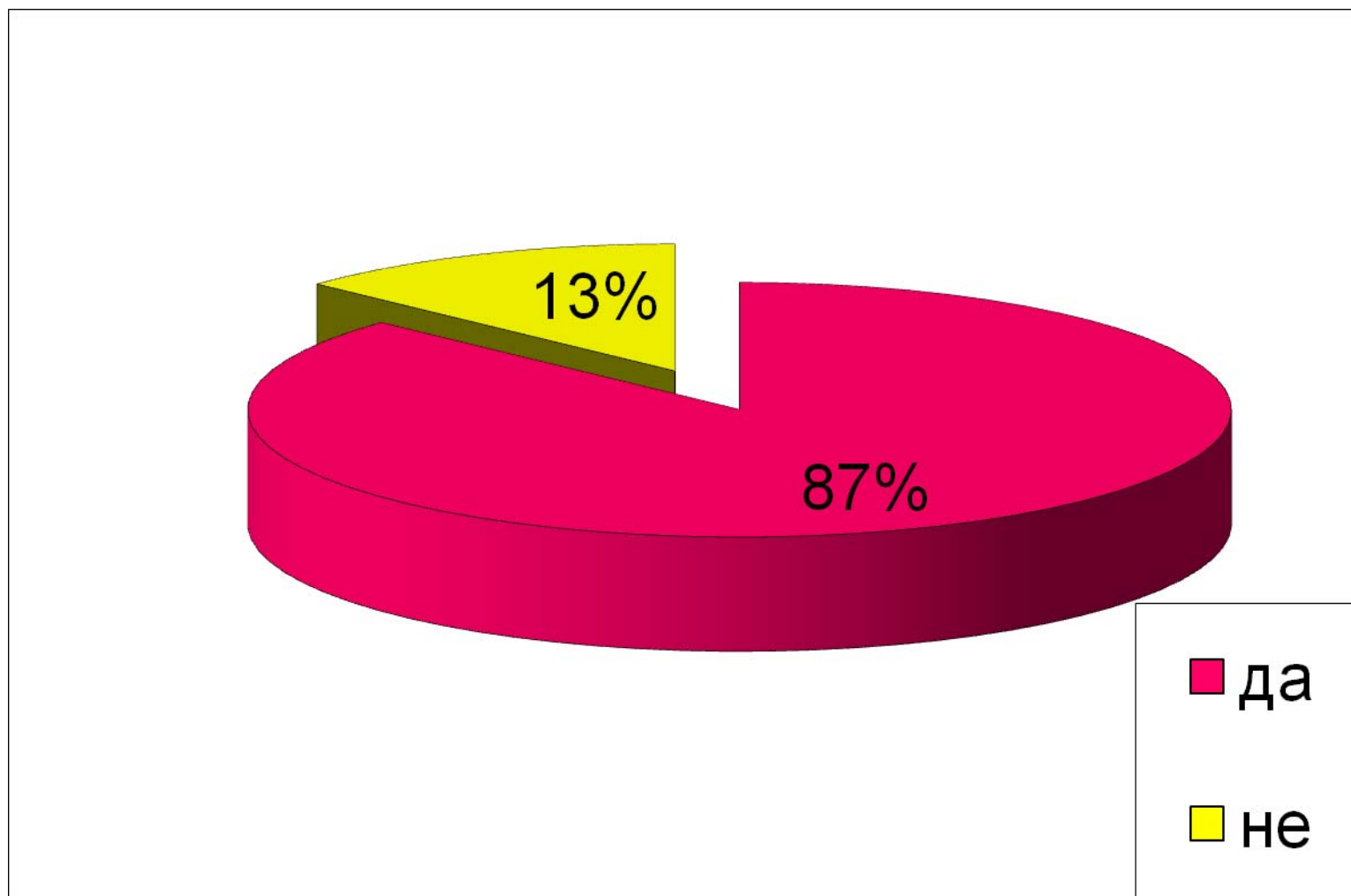


5. Предоставената Ви информация в писмена форма – формуляри, указания, листовки е: **РАЗБИРАЕМА**



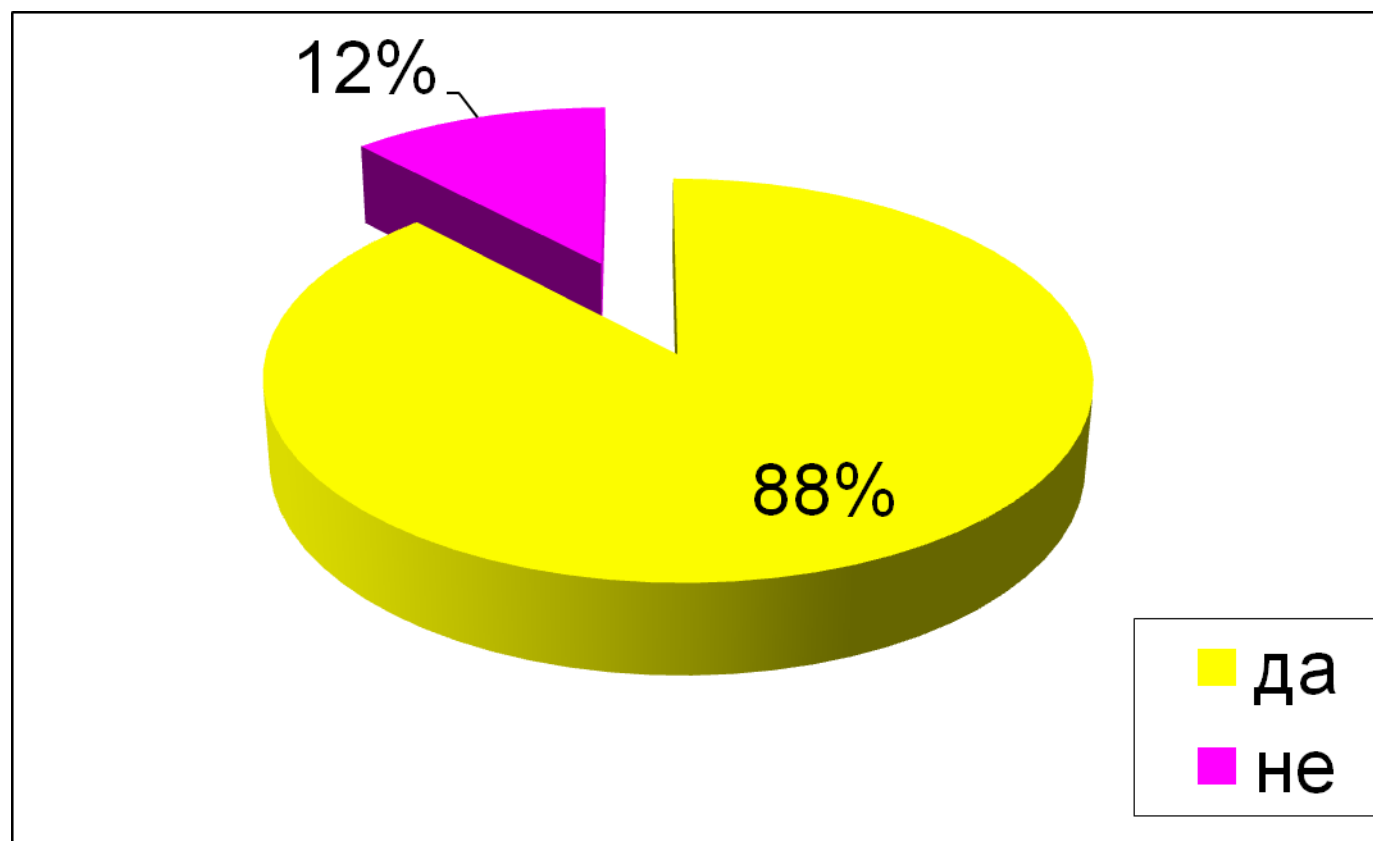


6. Информацията, която получихте от
служителите в звеното за административно обслужване
(„фронт-офиса”) е: **ИЗЧЕРПАТЕЛНА**



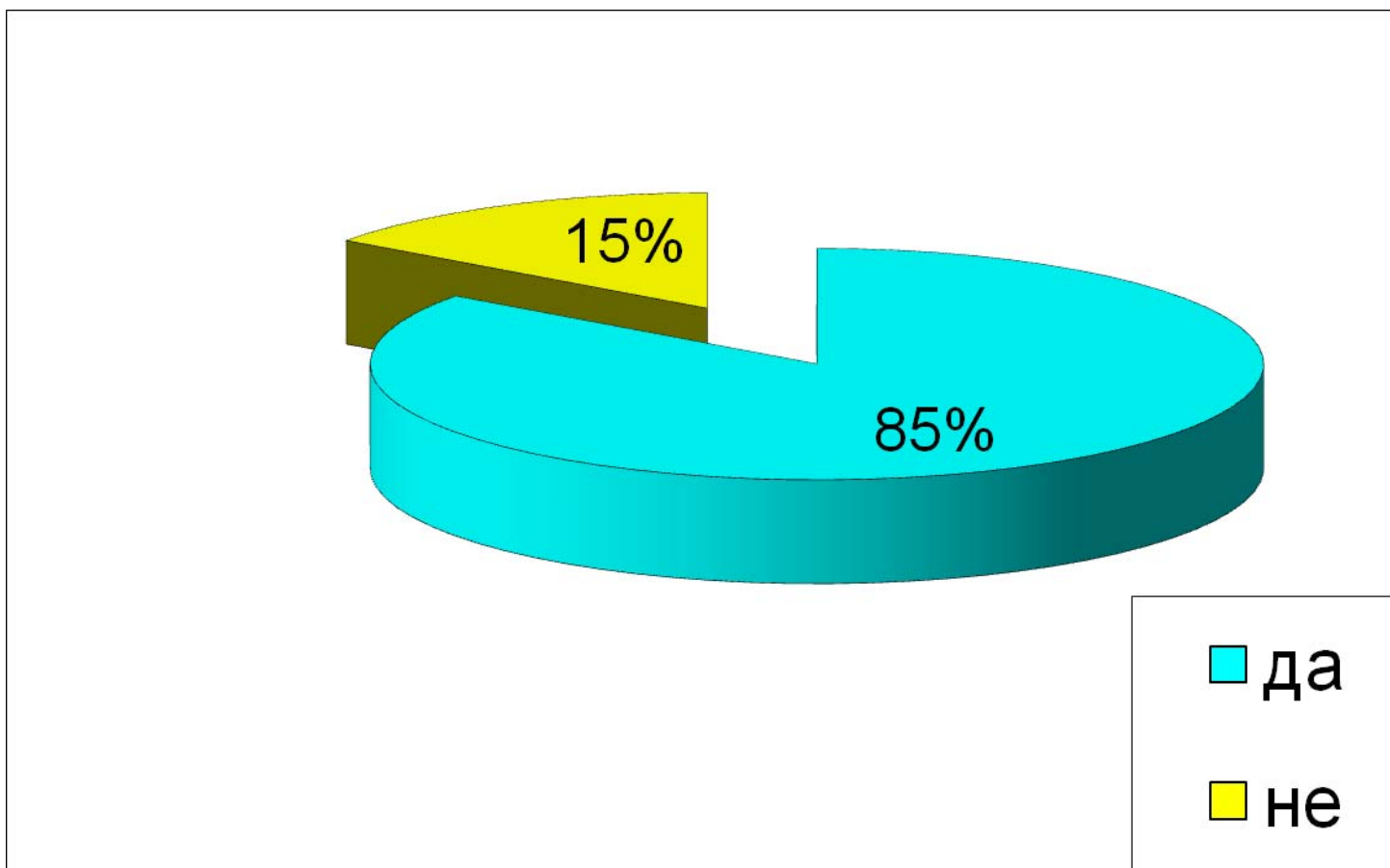


7. Информацията, която получихте от
служителите в звеното за административно обслужване
(„фронт-офиса”) е: **РАЗБИРАЕМА**



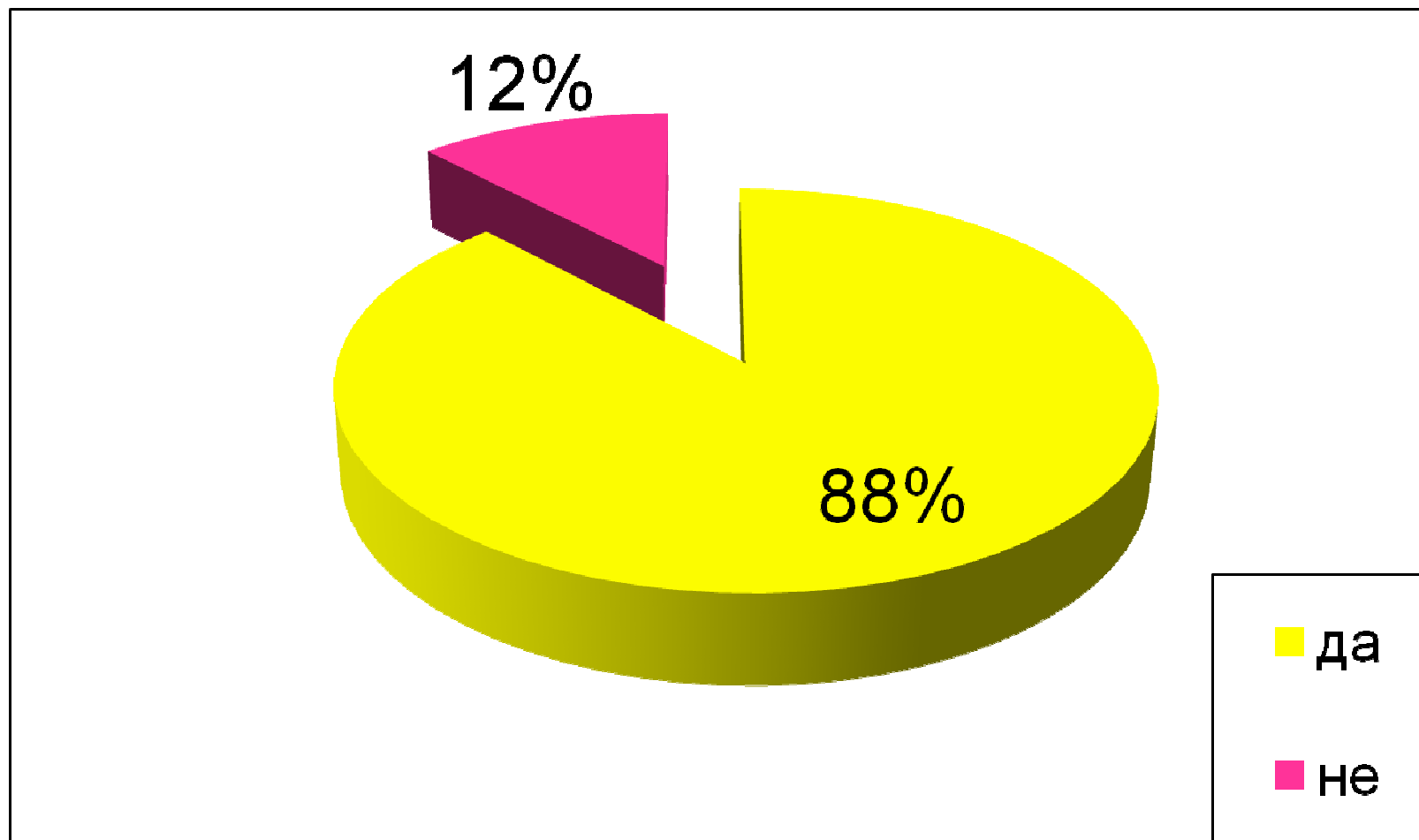


8. Информацията, която получихте от служителите в звеното за административно обслужване е: **ТОЧНА**



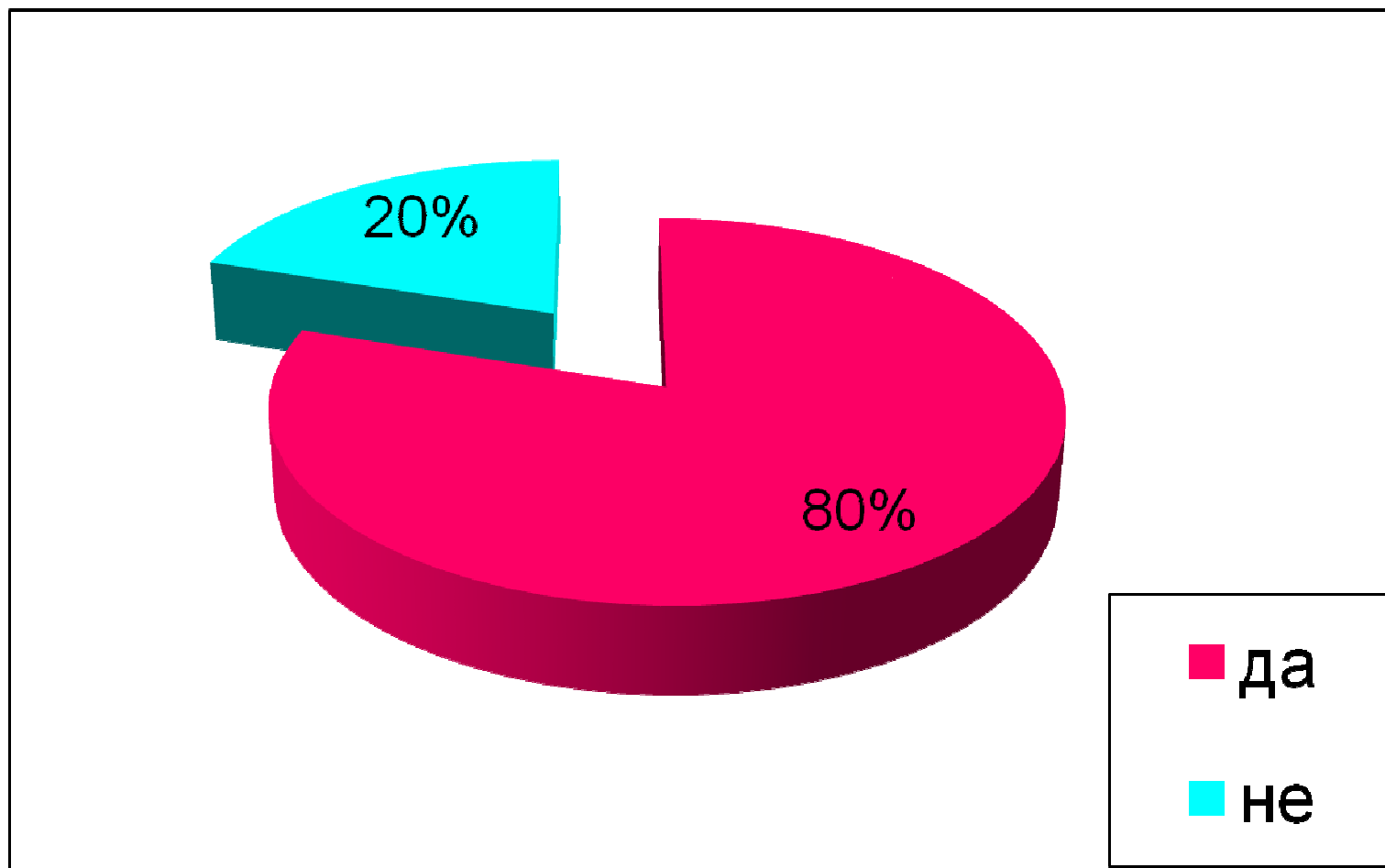


9. Доволни ли сте обслужването?



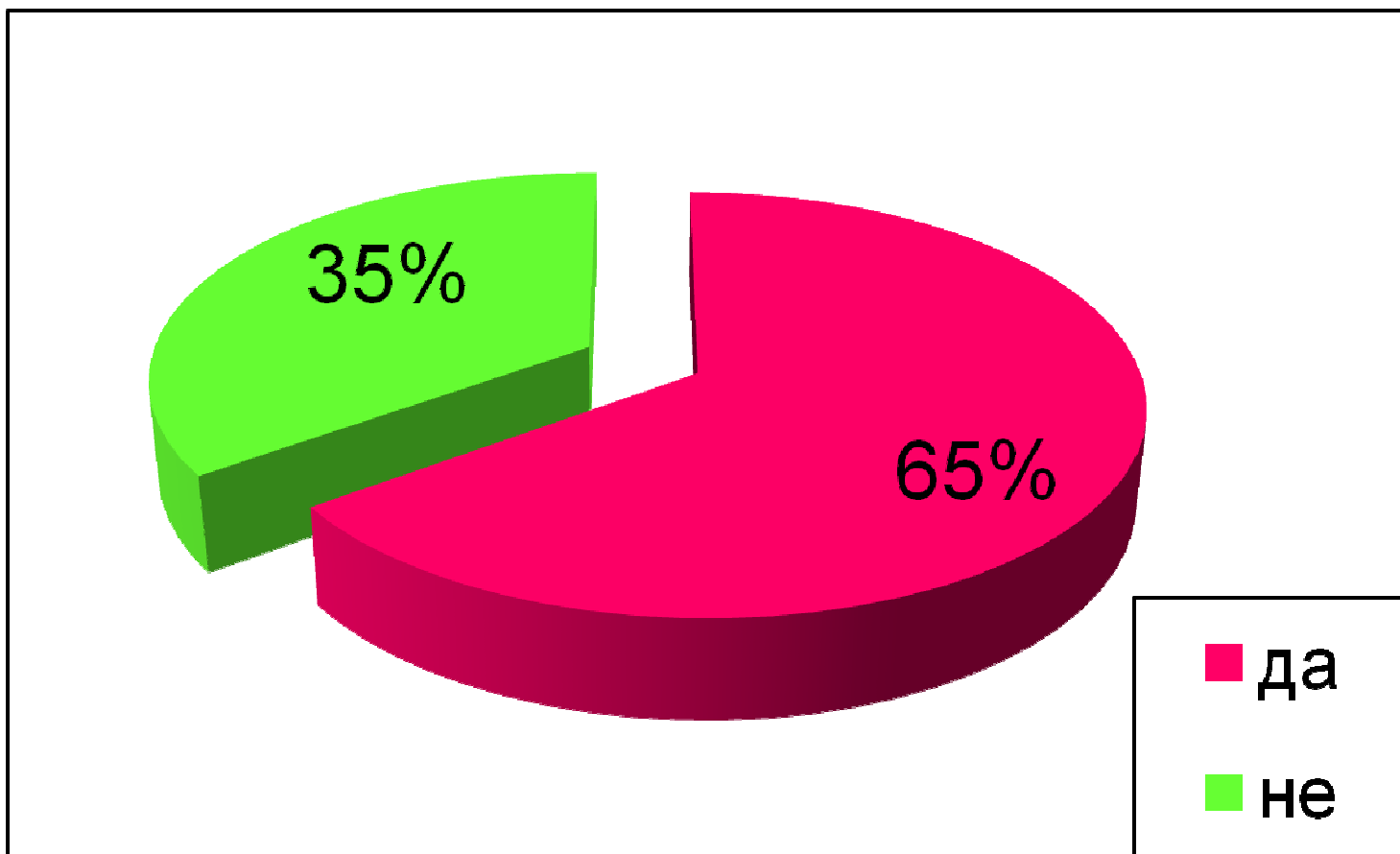


10. Спазват ли се законовите срокове за извършване на заявената от Вас административна услуга?



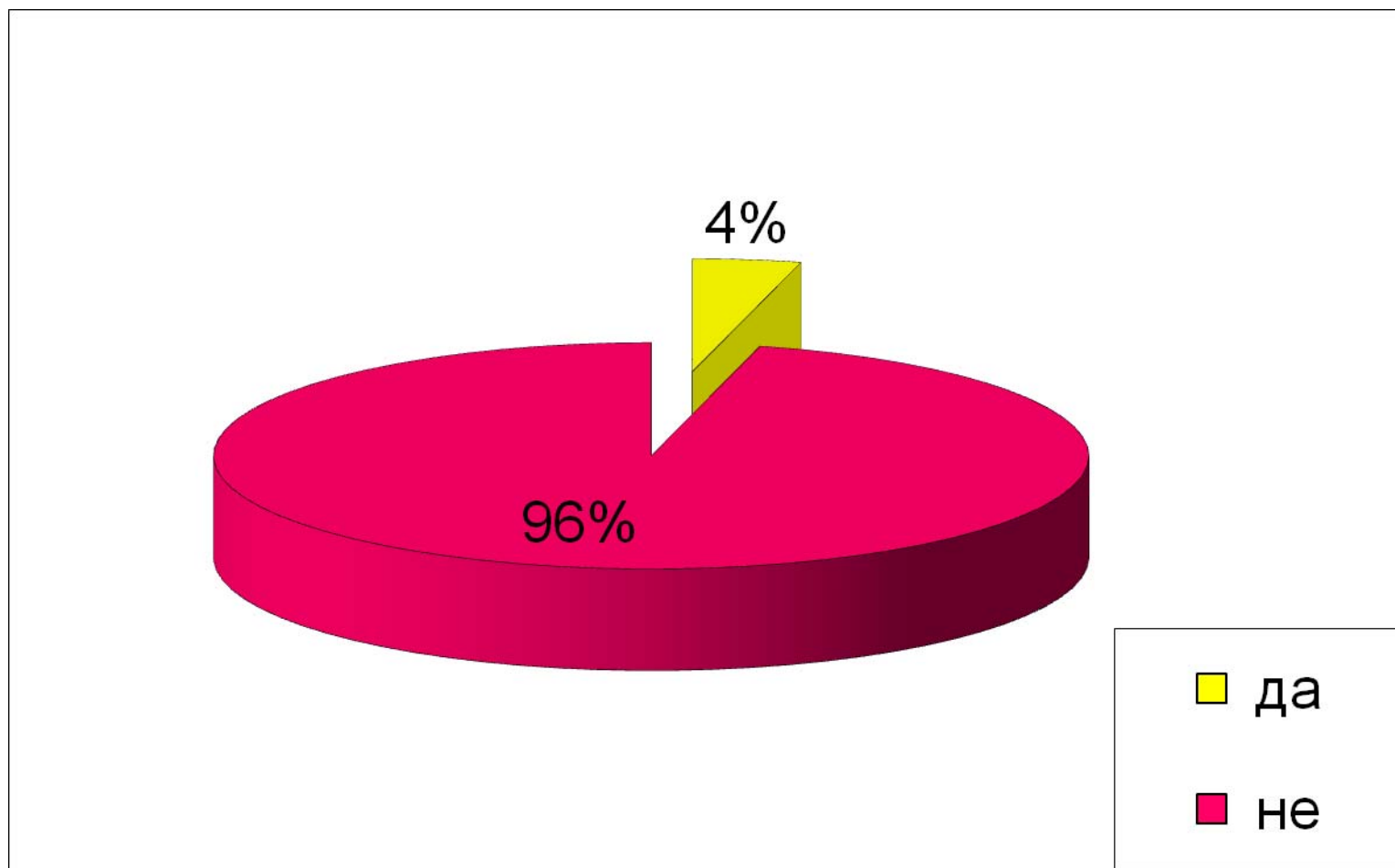


11. Доволни ли сте от работното време на звеното за административно обслужване?



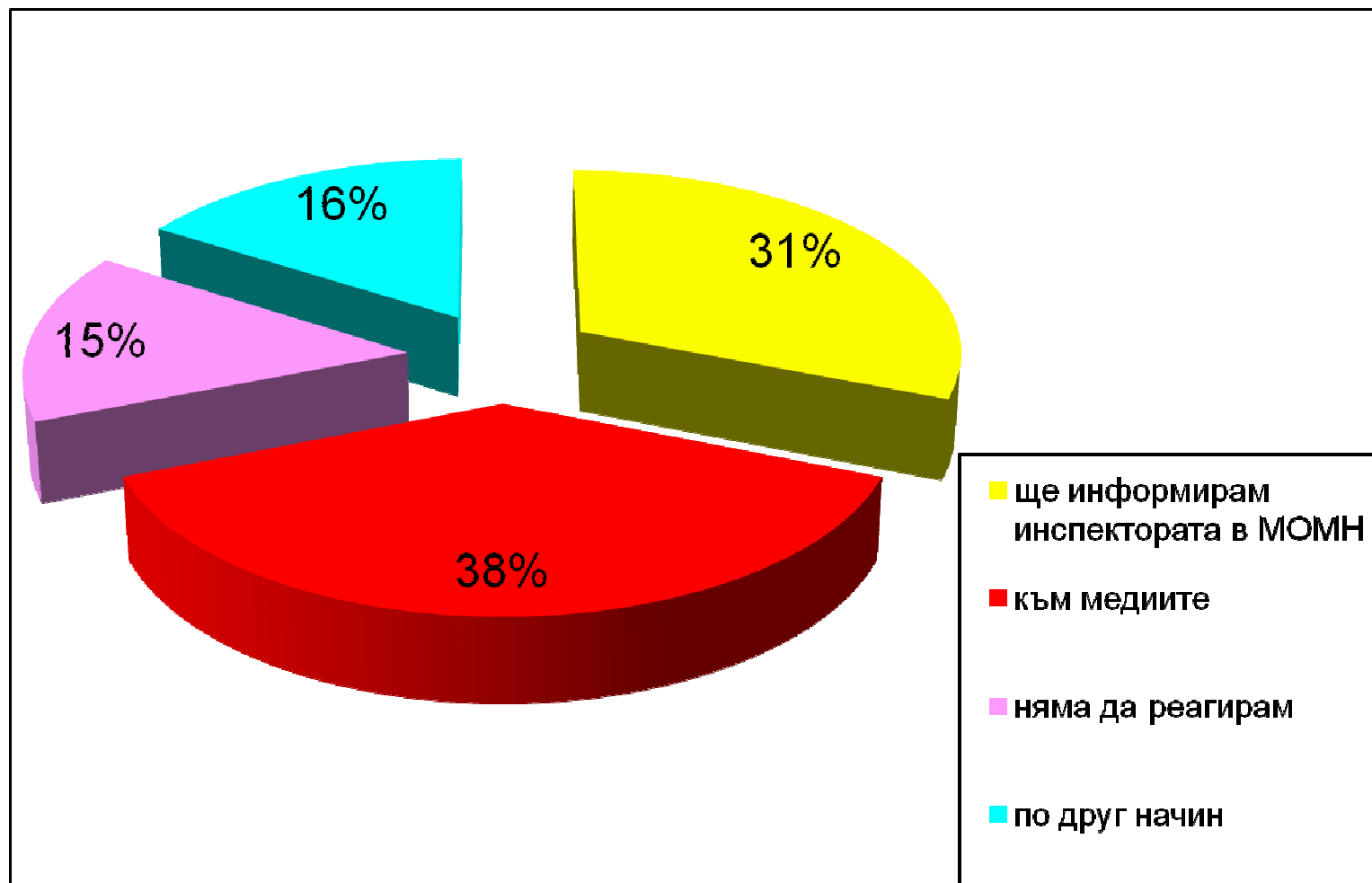


12. Сблъсквал/а ли сте се с явлението корупция в качеството си на потребител на Министерството на образованието, младежта и науката?





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





РЕЗУЛТАТИ ОТ АНКЕТНИТЕ ПРОУЧВАНИЯ



I. ИДЕНТИФИКАЦИОННА ХАРАКТЕРИСТИКА НА УЧАСТНИЦИТЕ

Резултатите от анализа на анкетните проучвания за удовлетвореността на потребителите на административни услуги в Министерство на образованието, младежта и науката за първото полугодие на 2011 г. са изчислени на базата на общо участвали 118 физически и юридически лица.

Наблюдава се тенденция на уравнивяване на участниците по пол: 58% жени и 42% мъже.

Най-много са участниците от втората възрастова група 25-40 години – 40%.

Няма съществена разлика от предходния период и анализ по отношение на образованието. Преобладават потребителите 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.



II. ИНФОРМИРАНОСТ



В анкетното проучване най-много потребители са от групата на работещите – 48%. Следващите са от групата на учащи – 23%, работодателите – 16%, пенсионери – 8% и безработни – 5%.

През периода на анкетиране се наблюдава висок процент на потребители, които не са ползвали услугите на административното обслужване в Министерство на образованието, младежта и науката – 69%.

Информираността за административните услуги е много важен компонент при обслужването. Първоначална информация за извършваните от Министерството на образованието, младежта и науката административни услуги голяма част от потребителите отчитат, че я получават чрез телефонен разговор със служител от МОМН – 63%, от роднини и приятели – 13%, от интернет страницата на МОМН – 10%, от нормативни документи – 7% от друг източник – 4%, от информационното табло – 3%.



III. СРОК ЗА ИЗПЪЛНЕНИЕ И КОРУПЦИОННО ПОВЕДЕНИЕ



Относно сроковете за изпълнение на административните услуги 80% от потребителите отбелязват, че те се спазват, а 20% са на мнение, че заявената от тях услуга не се извършена в посочения срок.

65% от потребителите споделят удовлетворението си от така определеното удължено работно време на “фронт-офиса”. Едва 35% не са доволни от това.

В административното обслужване на Министерството на образованието, младежта и науката 96% от анкетирания не констатират корупция като явление и практика. При констатирането ѝ потребителите ни отбелязват, че ще проявят активност и биха се обърнали за съдействие към медиите – 38%, инспектората на МОМН – 31%, ще реагират по друг начин – 16%, няма да реагират 15%.



IV. УДОВЛЕТВОРЕНОСТ ОТ СЛУЖИТЕЛИТЕ И ОБСЛУЖВАНЕТО

Информацията предоставяна в писмена форма /формуляри, указания и Харта на клиента, потребителите ни я определят като изчерпателна – 90% и разбираема – 92%

Получаваната от служителите информация е изчерпателна – 87%, разбираема – 88% и точна – 85%.

Удовлетвореност от обслужването са отчетели 88% от анкетиранияте потребители.



Основни изводи



- Анкетираните потребители лесно откриват информация за интересуващите ги услуги.
- Информацията във формулярите, указанията и Хартата на клиента анкетираните определят като изчерпателна и разбираема.
- Получената информация от звеното за административно обслужване се възприема като разбираема, изчерпателна и точна.
- Налице е удовлетвореност у потребителите от работното време на звеното за административно обслужване.
- Не се отчитат корупционни практики от потребителите на административни услуги в МОМН.

Оценките на удовлетвореност от работата на служителите, извършващи административно обслужване през проведеното анкетно проучване са позитивни.