



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



СРАВНИТЕЛНИ РЕЗУЛТАТИ
ОТ
АНКЕТНИ ПРОУЧВАНИЯ СРЕД
ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА
АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ
В
МИНИСТЕРСТВО
НА ОБРАЗОВАНИЕТО, МЛАДЕЖТА И НАУКАТА

ЯНУАРИ - ЮНИ 2010 г.

ЮЛИ – ДЕКЕМВРИ 2010 г.

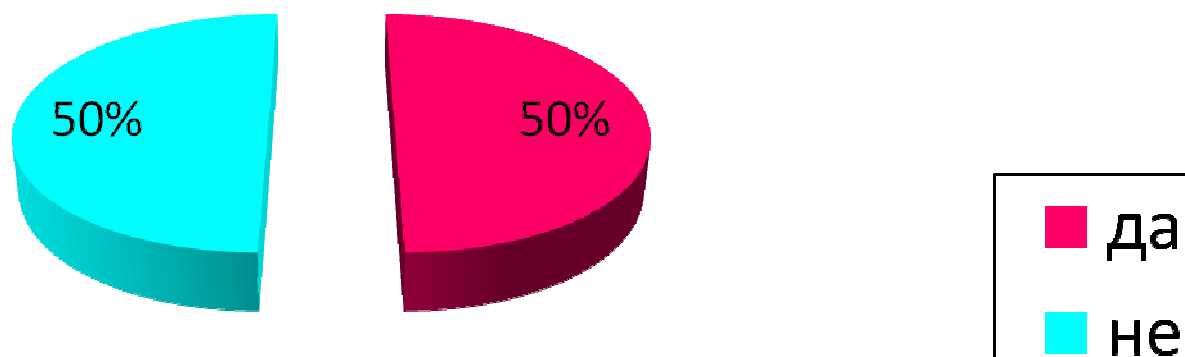




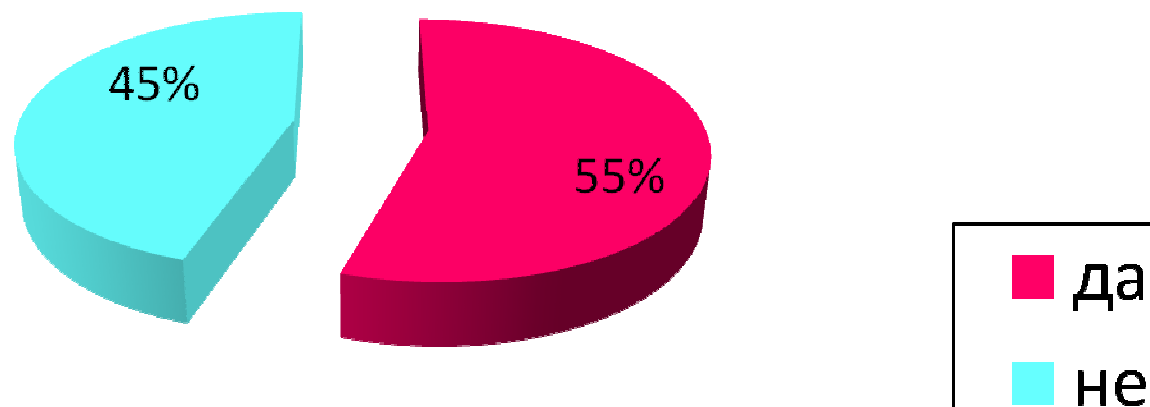
1. Ползвали ли сте досега услугите на нашата администрация?



януари - юни

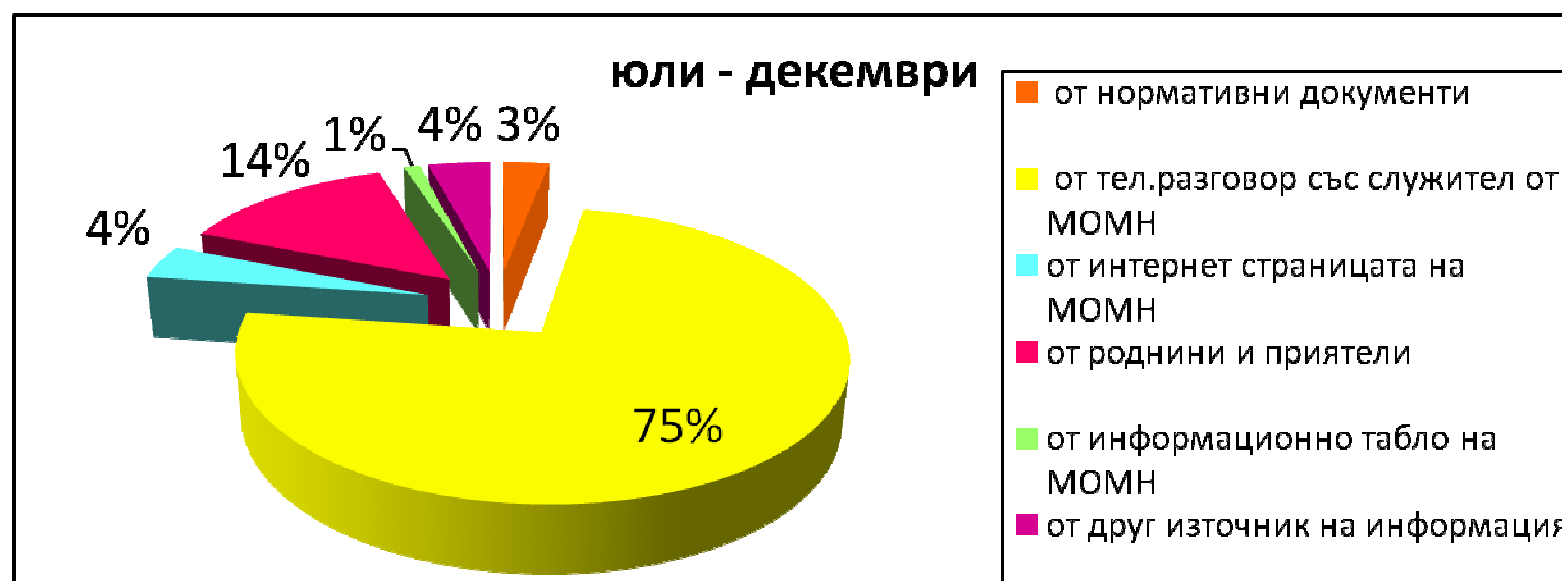
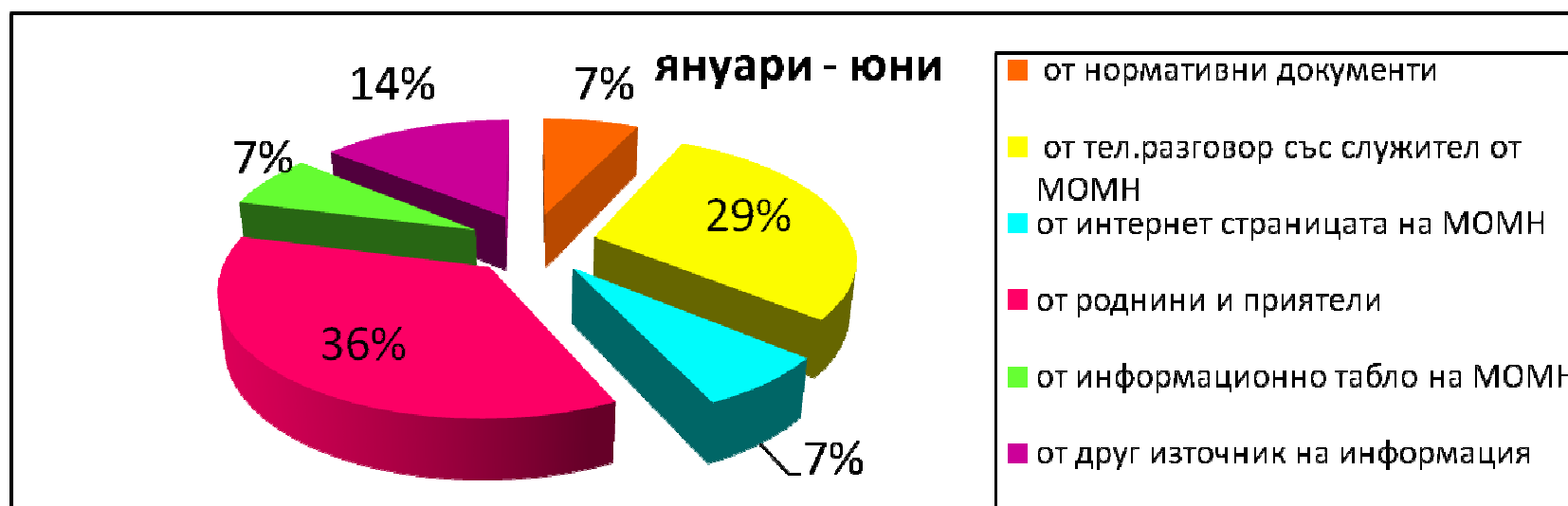


юли - декември



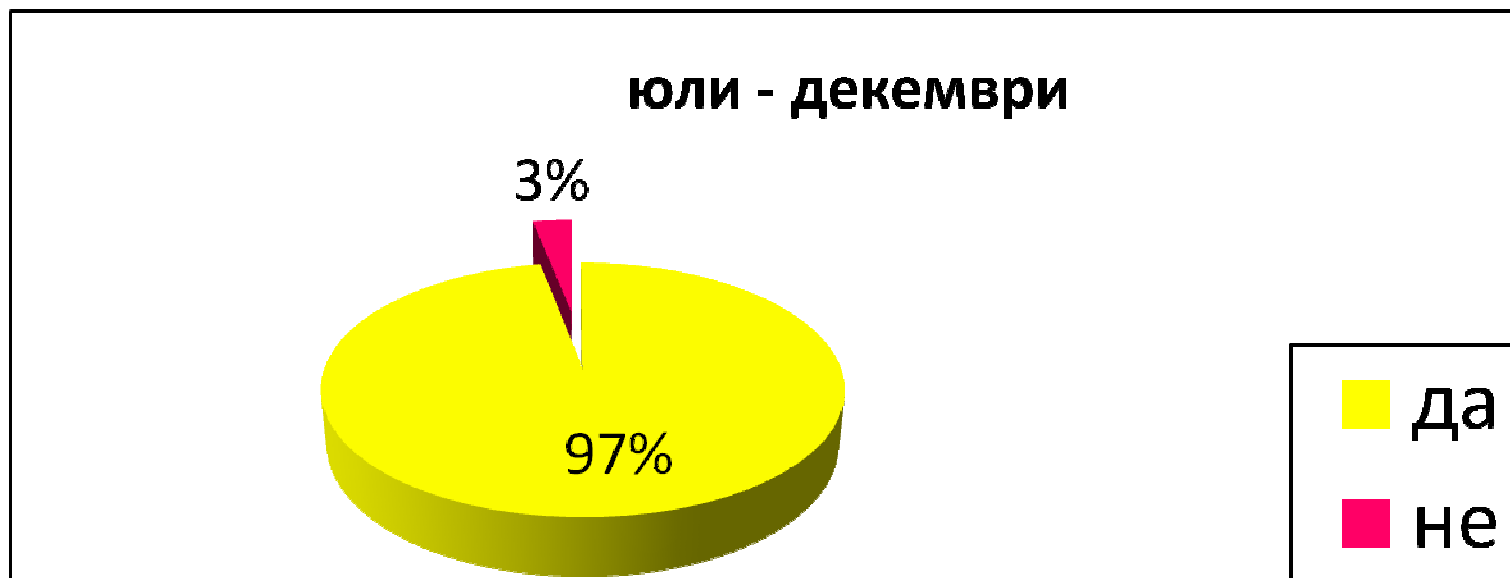
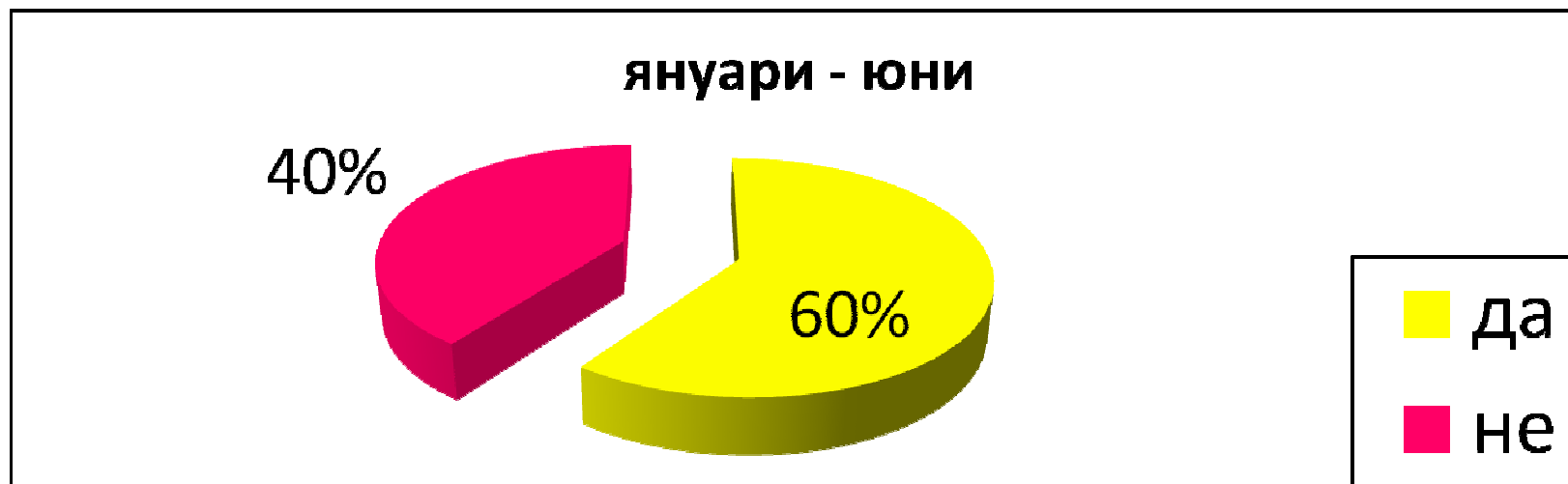


2. Откъде получихте първоначална информация за извършваните от Министерството на образованието, младежта и науката административни услуги?



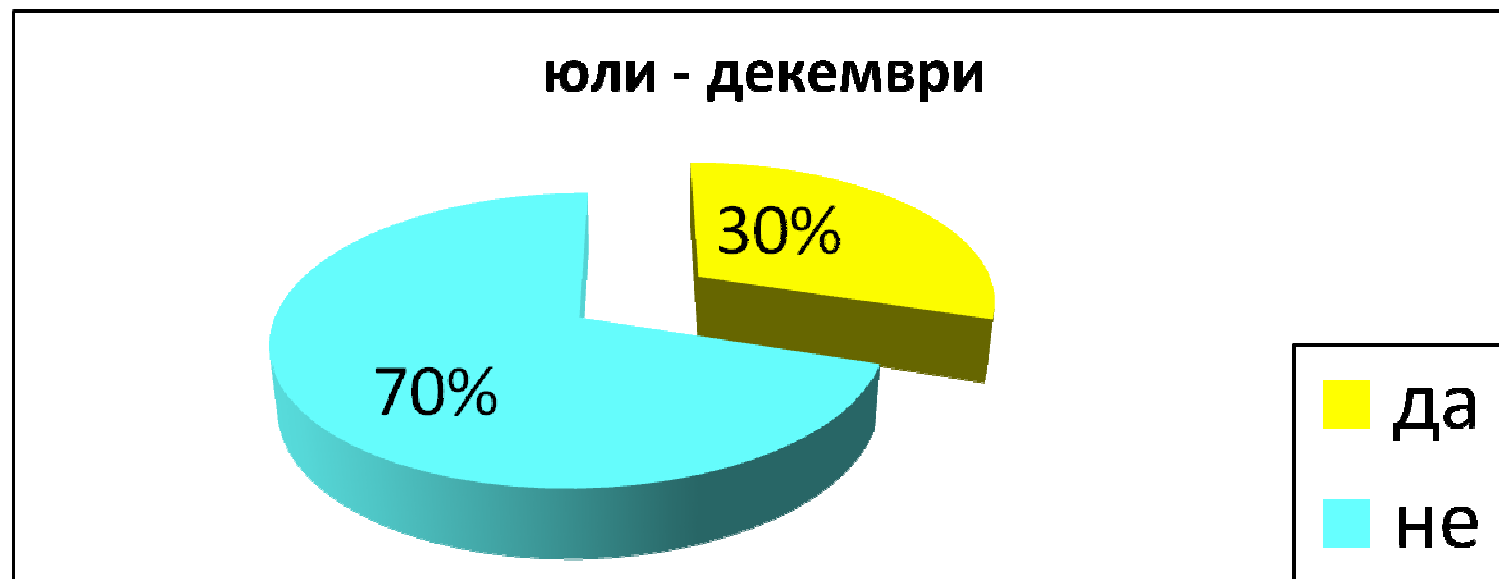
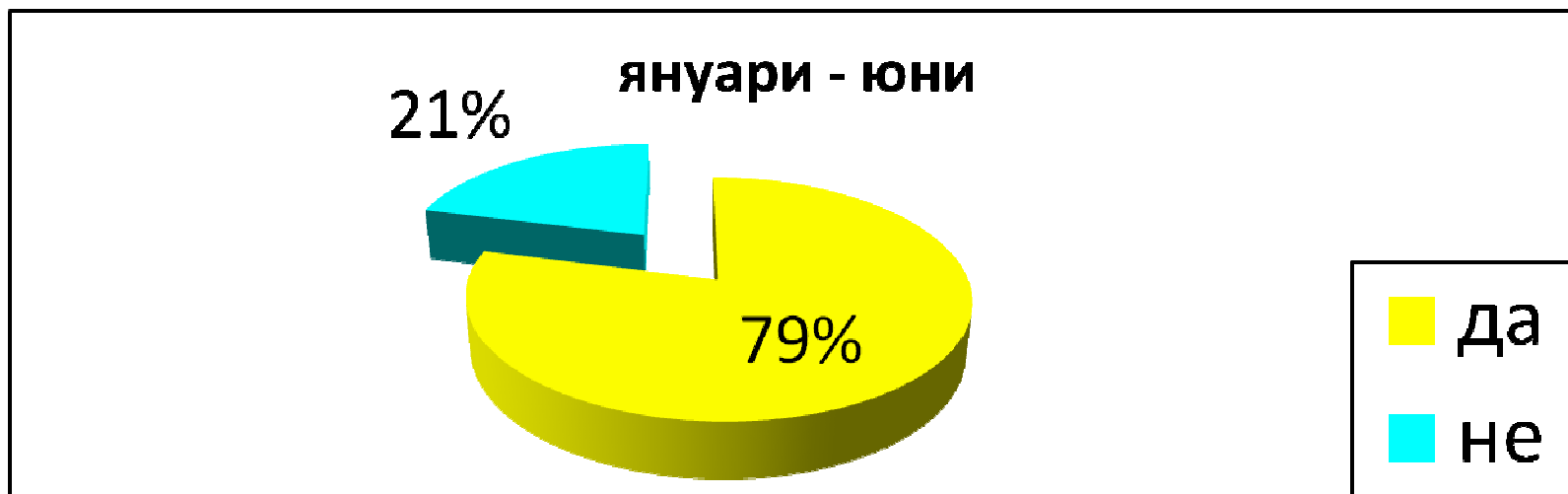


3. Доволни ли сте обслужването?



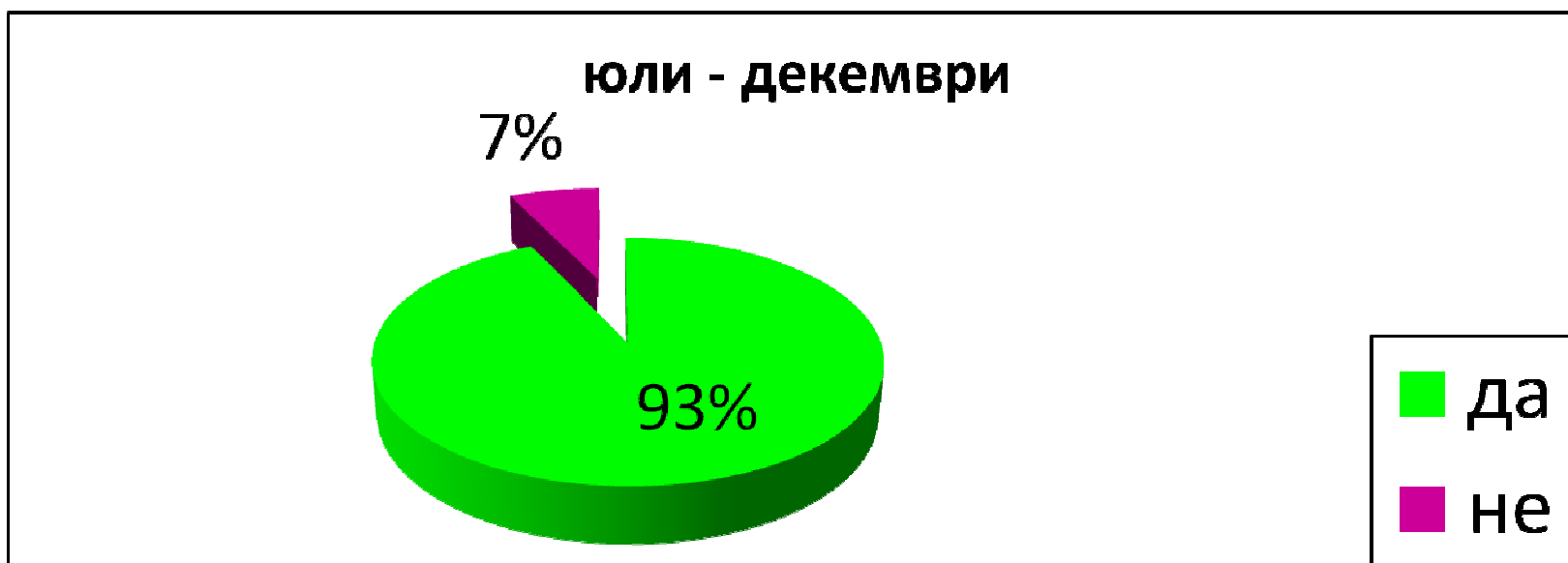
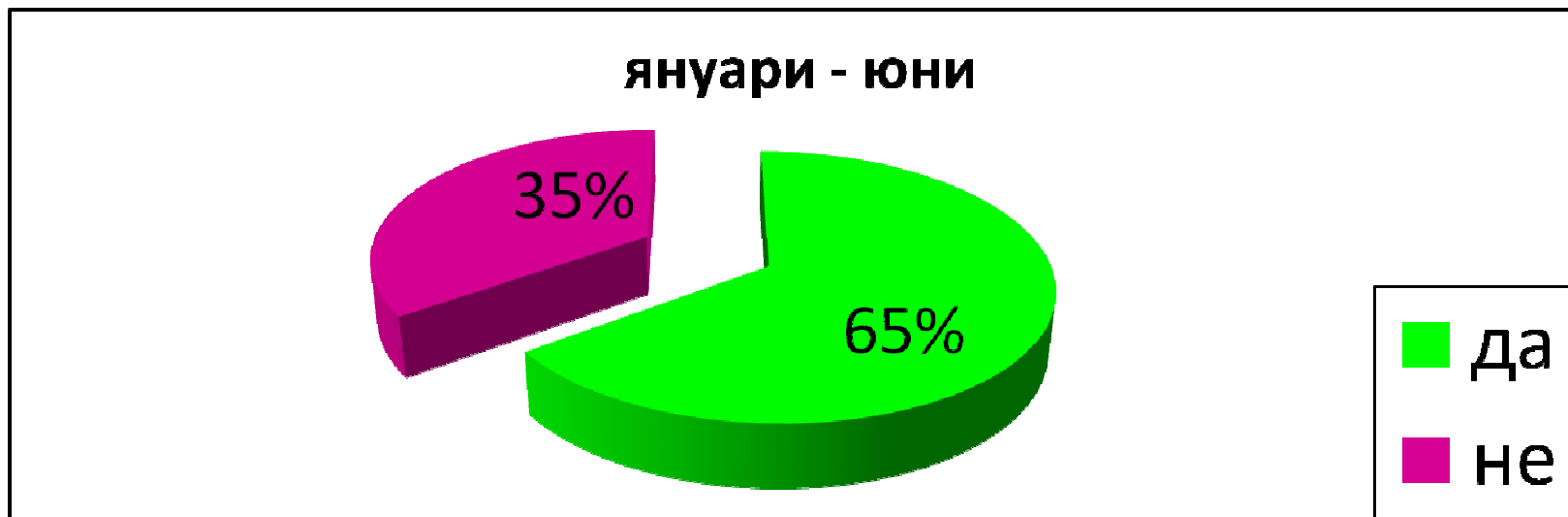


4. Спазват ли се законовите срокове за извършване на заявената от Вас административна услуга?





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

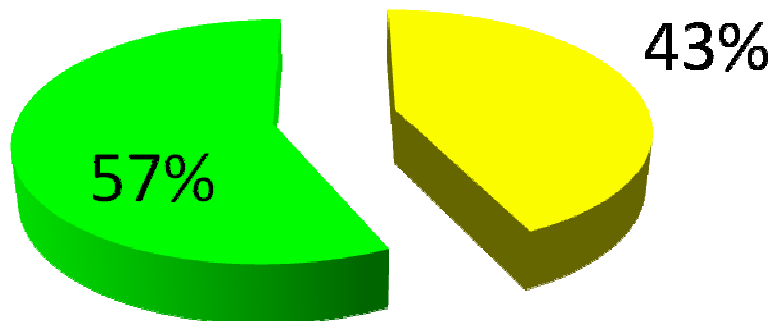




6. Сблъсквал/а ли сте се с явлението корупция в качеството си на потребител на Министерството на образованието, младежта и науката?



януари - юни



да
не

юли - декември

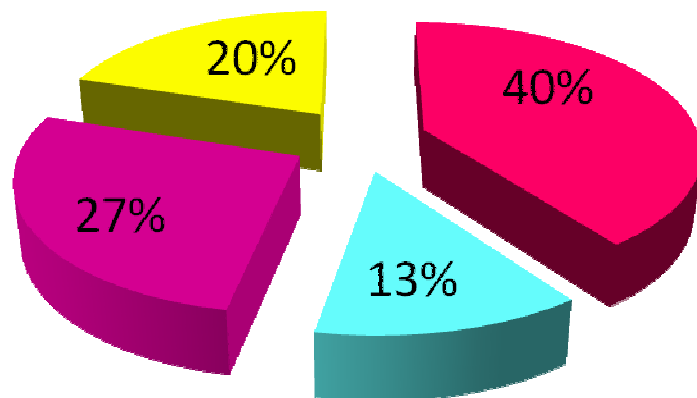


да
не



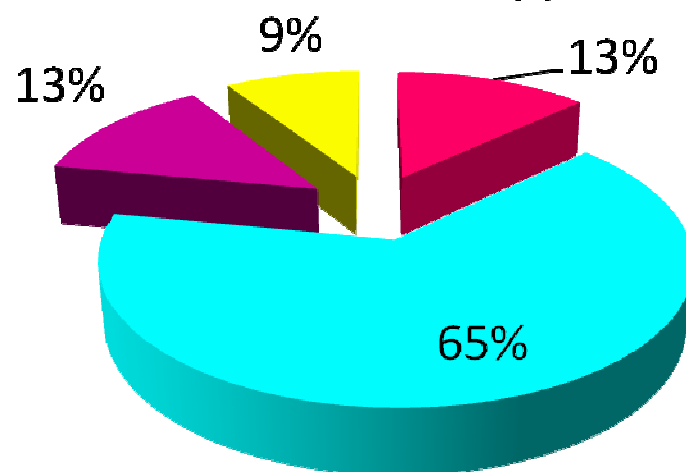
7. Как бихте реагирали ако станете свидетел на даден/приет подкуп?

януари - юни



- ще информирам инспектората в МОМН
- към медиите
- няма да реагирам
- по друг начин

юли - декември



- ще информирам инспектората в МОМН
- към медиите
- няма да реагирам
- по друг начин



ОСНОВНИ ИЗВОДИ

- Голяма част от анкетиранияте потребители и през двата периода лесно откриват информация за интересуващите ги услуги.
- През първия период на анкетиране потребителите отчитат, че информация за интересуващите ги административни услуги получават от роднини и приятели – 36%, а през втория период на анкетиране 75% са посочили, че такава информация им е предоставена чрез телефонен разговор със служител от МОМН.
- През двата периода на анкетиране потребителите заявяват, че са доволни от обслужването, като за първия период те са 60%, а през втория 97%.
- Съществена разлика се открива в посочените отговори на въпроса “Спазват ли се законовите срокове на заявената от Вас административна услуга?”, където през първия период на анкетиране 79% от потребителите са отговорили положително, а през втория период едва 30% се съгласяват с това.

- И през двата периода на анкетиране е налице удовлетвореност у потребителите от работното време на звеното за административно обслужване – 65% за първия период и 93% за втория.
- 43% от потребителите през първия период на анкетиране отчитат корупционни практики в МОМН, а през втория период едва 1% са отчели подобна практика.
- 40% от потребителите на административни услуги през първия период на анкетиране посочват, че биха се обърнали към инспектората в МОМН ако станат свидетел на даден/приет подкуп от служител в министерството. През втория период 65% от потребителите биха се обърнали към медиите за съдействие при такава ситуация.

Оценките на удовлетвореност от работата на служителите, извършващи административно обслужване през проведените анкетни проучвания са позитивни.