



**Министерство на образованието и науката**

Дирекция „Човешки ресурси и административно  
обслужване“

Отдел „Административно обслужване и секретариат“



# **Удовлетвореност на потребителите на административни услуги в Министерството на образованието и науката**



**Министерство на образованието и науката**

Дирекция „Човешки ресурси и административно  
обслужване“

Отдел „Административно обслужване и секретариат“



# Резултати от анкетно проучване

Проведено през 2016 г.



## Провеждане на анкетното проучване



- Проучването се провежда чрез попълване на анкетни карти от потребителите.
- Анкетните карти са налични на хартиен носител в Приемната и „Фронт-офиса“ и в електронен вид на интернет страницата на МОН.
- През 2016 г. са попълнени общо 76 анкетни карти.



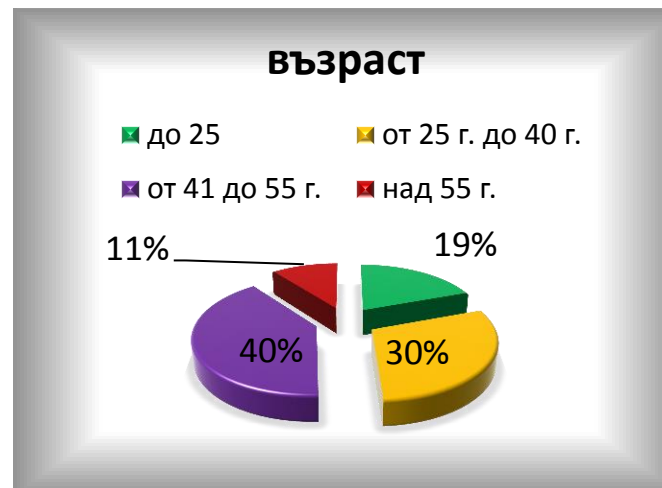
## Обща информация за потребителите на административни услуги



- Преобладаващата част от потребителите са в активна трудоспособна възраст (между 25 и 55 години).
- Общо 98% от анкетираните са завършили средно и висше образование.
- Основната част от заявителите на административни услуги са работещи (68%) и учащи (20%).



# Данни за пол, възраст, образование и социално положение на анкетираните лица





## Достъпност на информацията за предлаганите административни услуги



- Повече от половината анкетирани са получили информация за административните услуги без пряк контакт – по телефона (17%) или от интернет страницата на МОН (37%).
- Преобладаващата част от потребителите (95%) не са срещнали трудности при информирането си.
- 75% от запитаните са ползвали административните услуги на МОН и друг път.

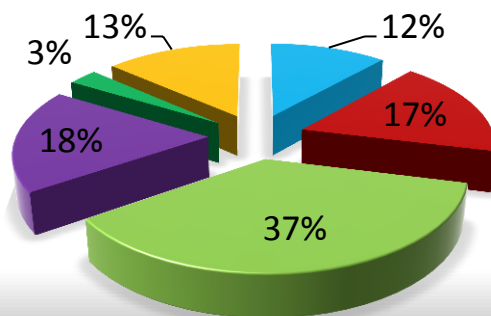


# Откъде получихте първоначална информация за извършваните от МОН услуги?



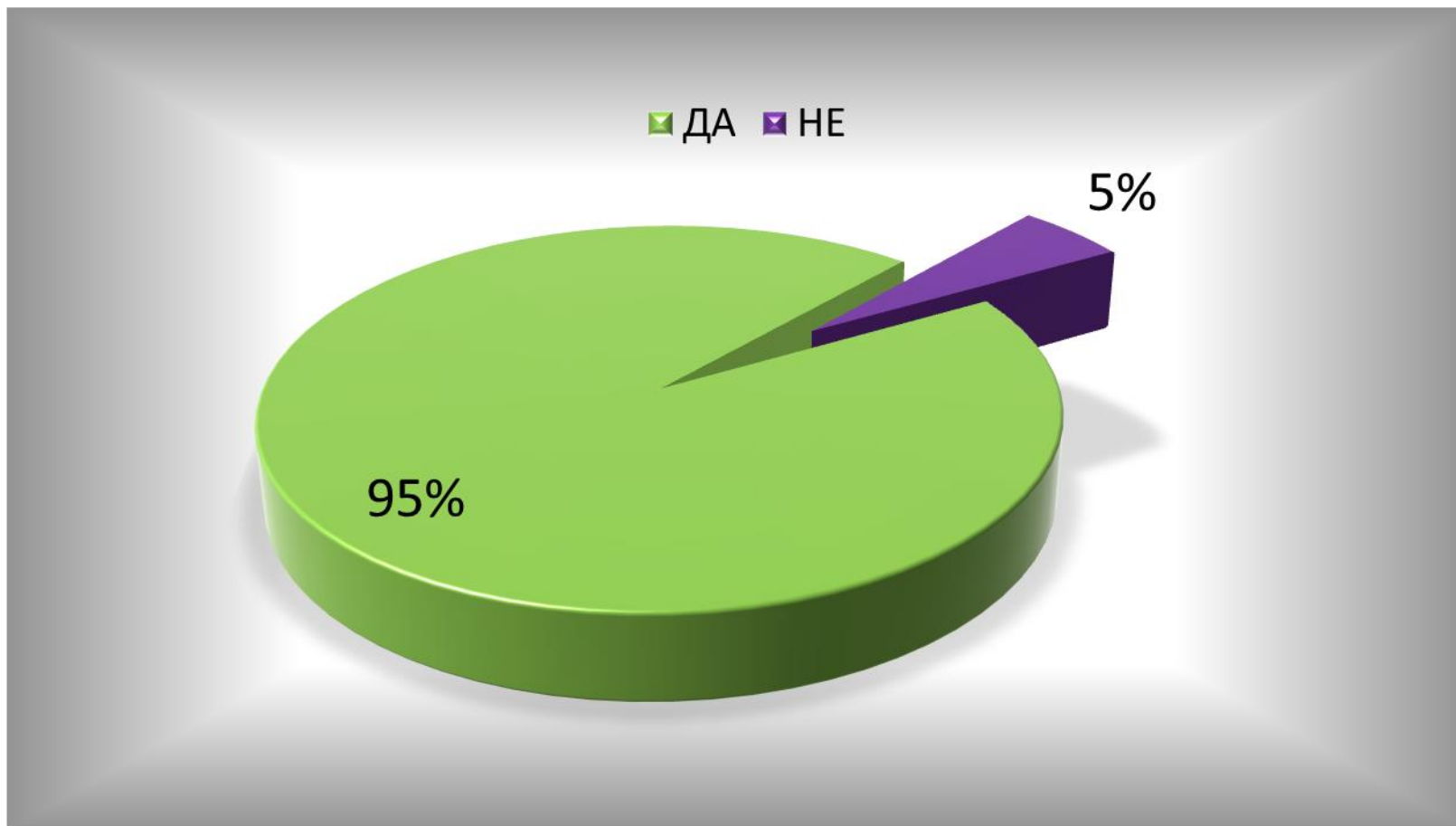
## Откъде получихте първоначална информация за извършваните от МОН услуги?

- От нормативни документи
- От телефонен разговор със служител от администрацията
- От интернет страницата на МОН
- От роднини, приятели, познати
- От информационното табло на МОН
- От друг източник на информация





# Лесно ли открихте информация за интересуващата Ви административна услуга?

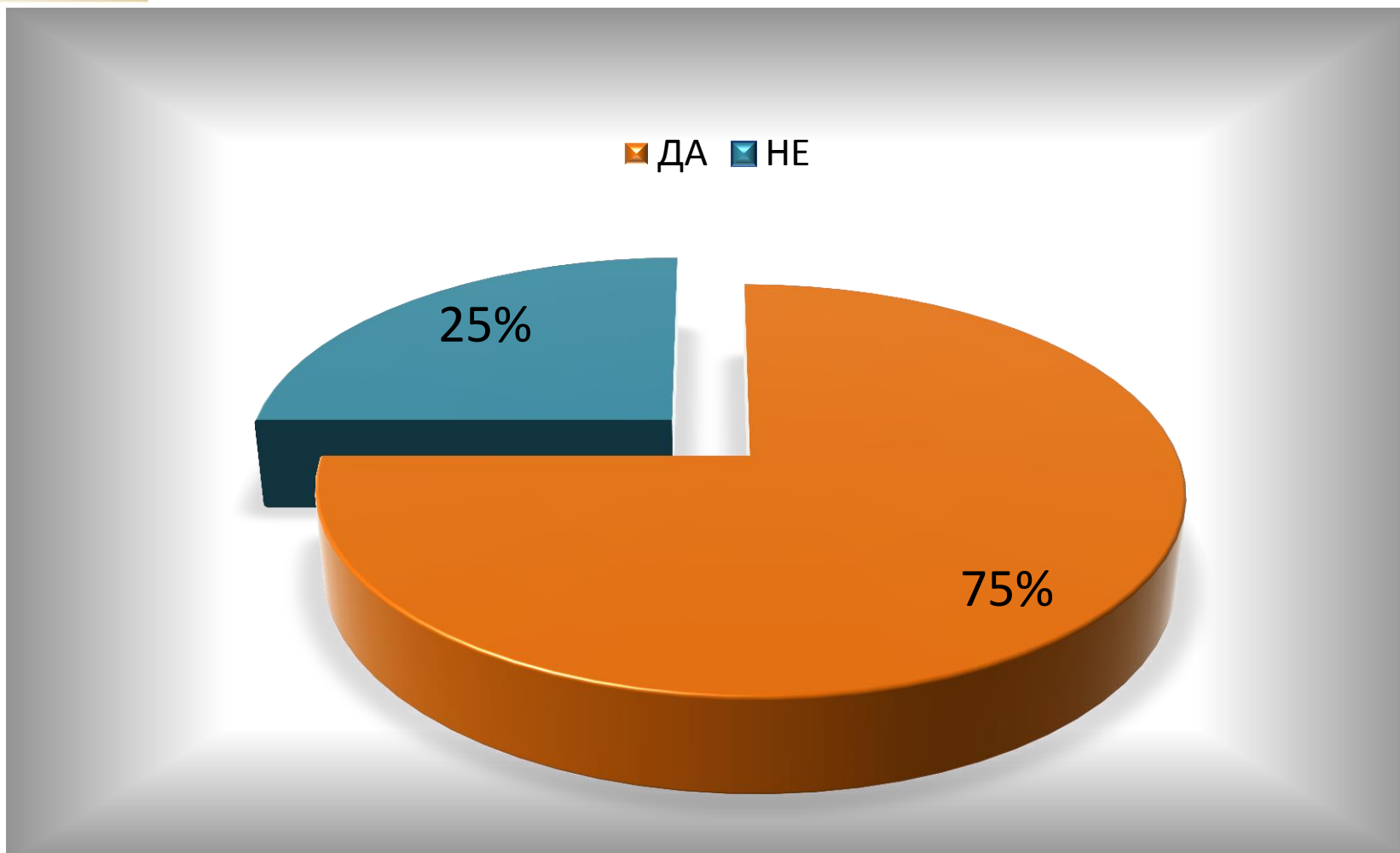


Достъпност на информацията за предлаганите административни услуги





# Ползвали ли сте досега услугите на нашата администрация?



Достъпност на информацията за предлаганите административни услуги



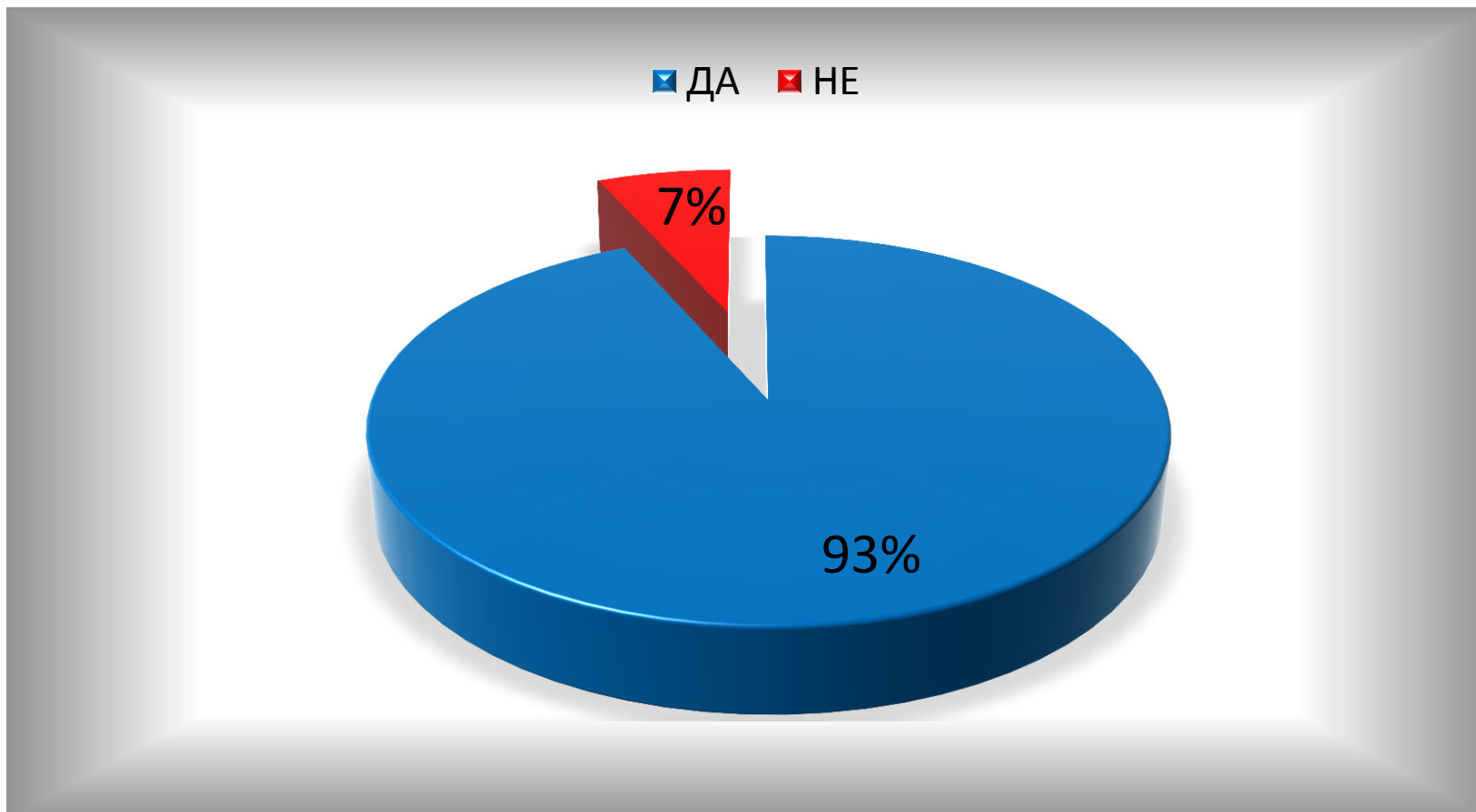
## Разбираемост на предоставяната информация в различни форми



- Над 90% от анкетираните потребители определят предоставените в писмен вид указания и формуляри като разбираеми и изчерпателни.
- Повече от 97% от запитаните са получили изчерпателна, разбираема и точна информация от служителите в Звеното за административно обслужване.
- Информирането чрез пряк контакт със служителите в МОН се оказва по-ефективно от предпочитаните непреки канали за информация.



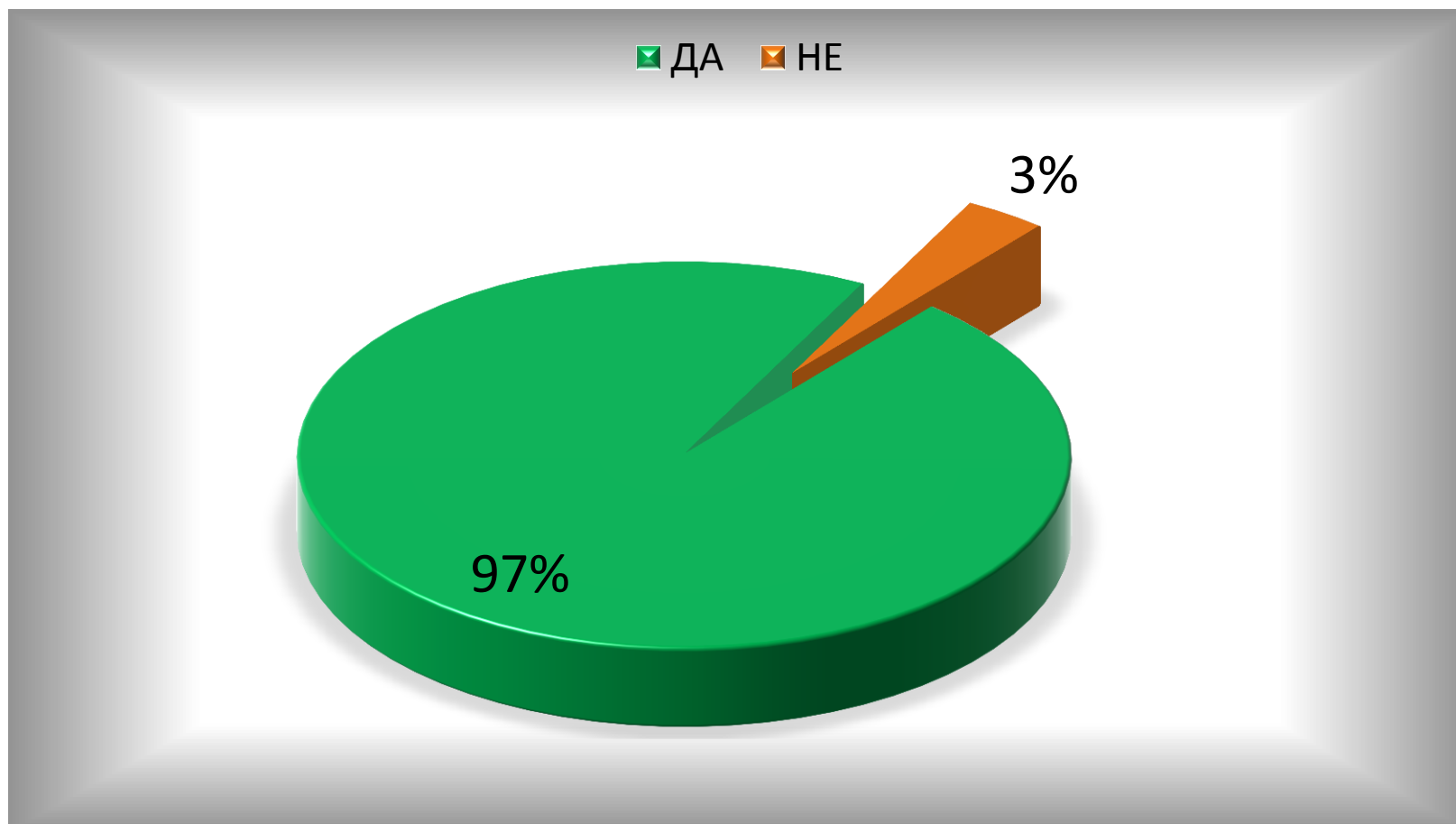
Изчерпателна ли е представената Ви информация в **писмена форма** - формуляри, указания, Харта на клиента и др.?



Разбираемост на предоставяната информация в различни форми



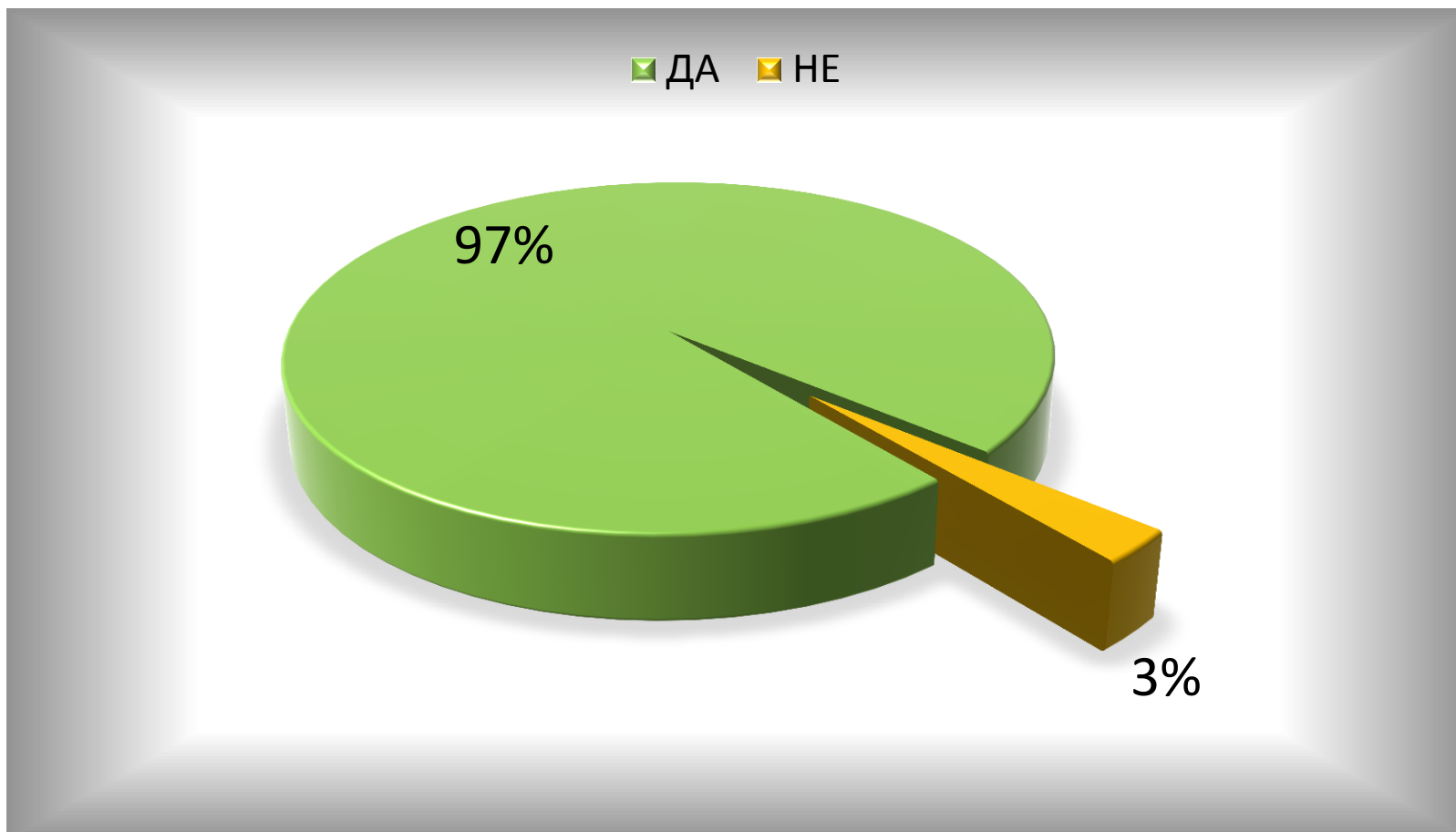
Разбираема ли е представената Ви информация в **писмена форма** - формуляри, указания, Харта на клиента и др.?



Разбираемост на предоставяната информация в различни форми



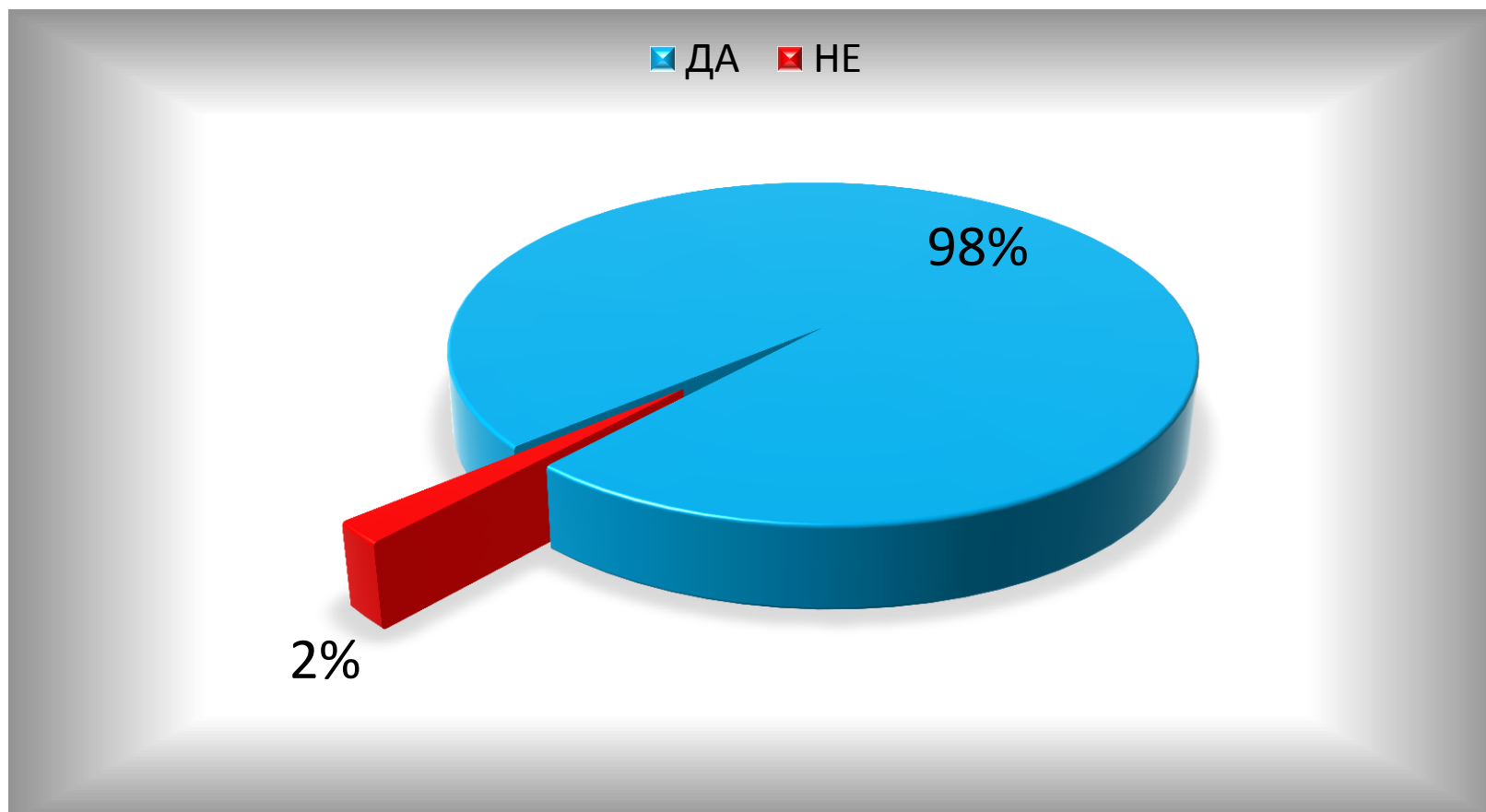
Считате ли, че информацията, която получихте **от служителите** в Звеното за административно обслужване ("фронт-офиса"), е **изчерпателна**?



Разбираемост на предоставяната информация в различни форми



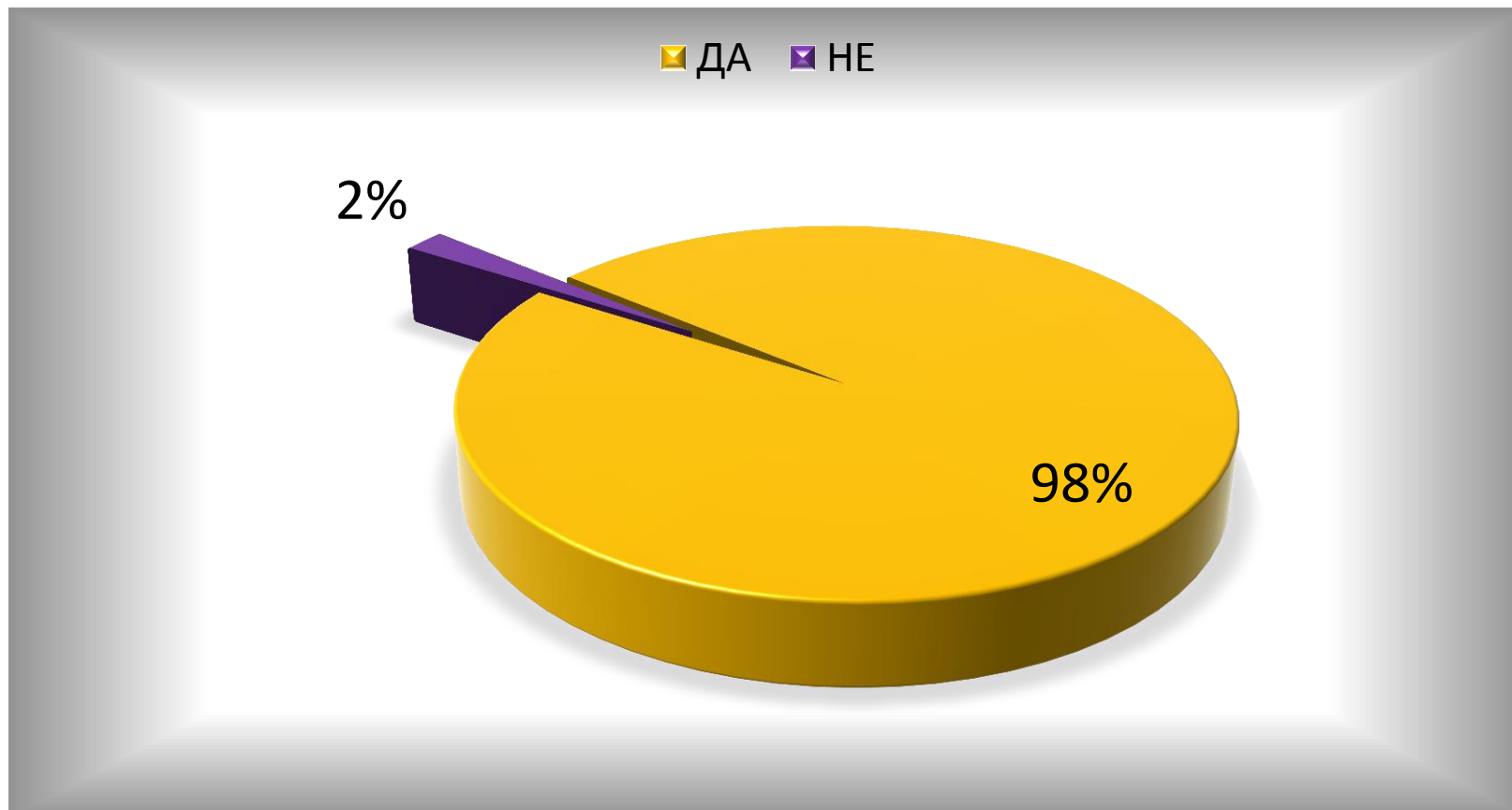
Считате ли, че информацията, която получихте **от служителите** в Звеното за административно обслужване ("фронт-офиса"), е **разбираема**?



Разбираемост на предоставяната информация в различни форми



Считате ли, че информацията, която получихте **от служителите** в Звеното за административно обслужване ("фронт-офиса"), е **точна**?





## Удовлетвореност от нововъведенията в административното обслужване в МОН

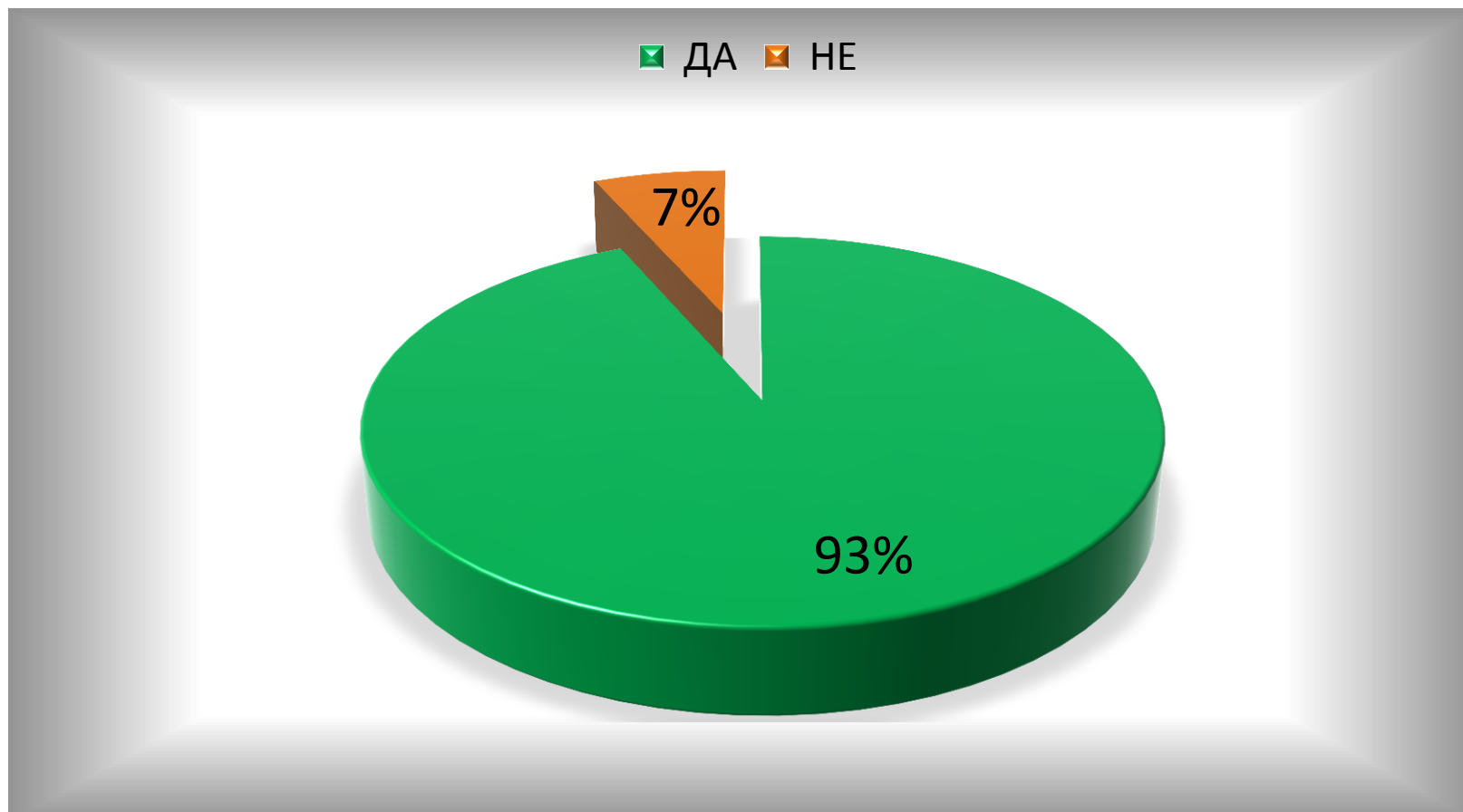


- Осигуряването на възможност за изпращане и получаване на подадените документи по пощата представлява улеснение за 93% от потребителите.
- Повече от половината анкетирани (59%) се възползват и от възможността да заплатят дължимите такси чрез ПОС терминал на място в МОН.
- Удълженото работно време също е от полза за преобладаващата част (53%) от заявителите на административни услуги.





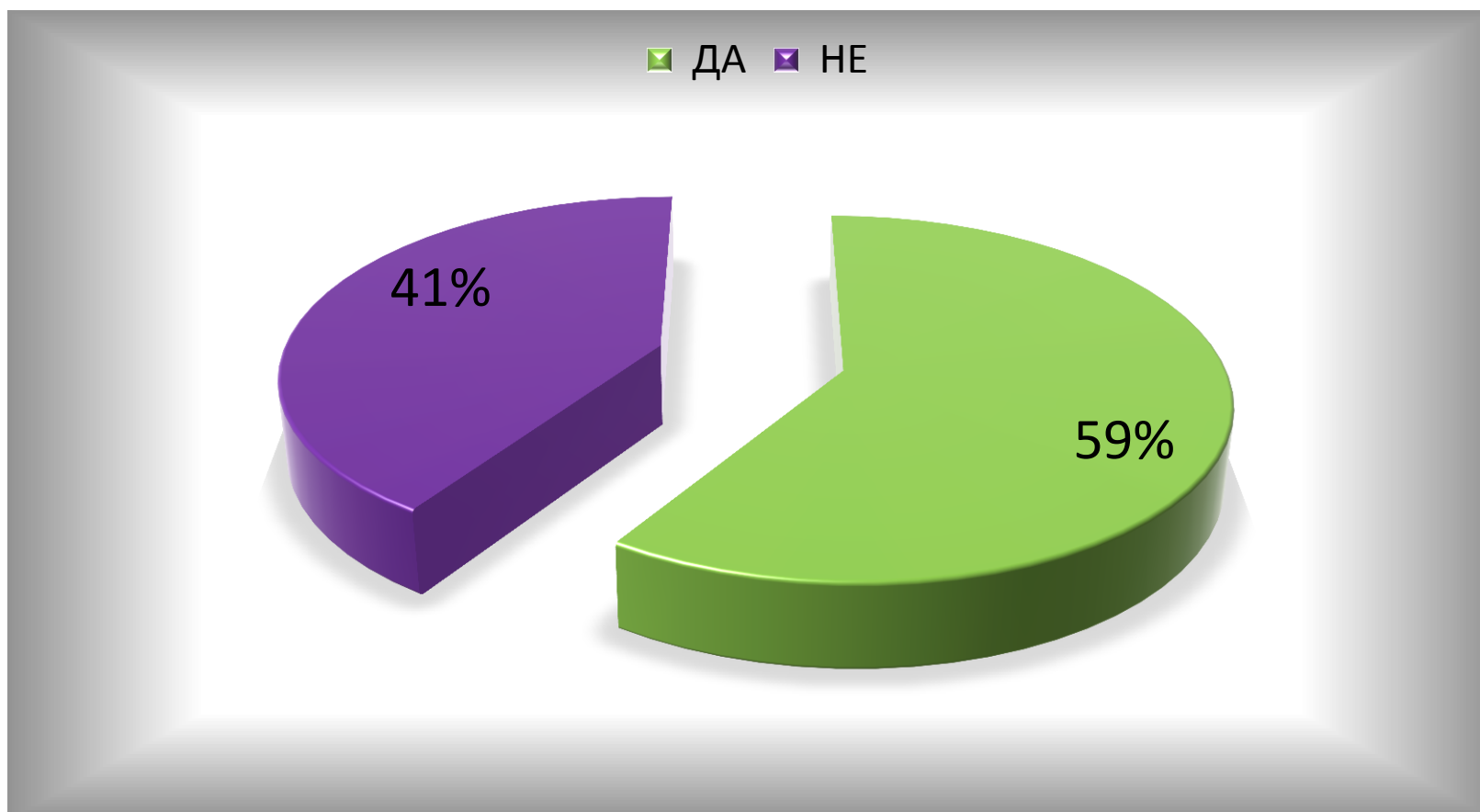
Ползвате ли въведените нови канали за достъп до услугите - изпращане и получаване на документи по пощата?



Удовлетвореност от нововъведенията в административното обслужване в МОН



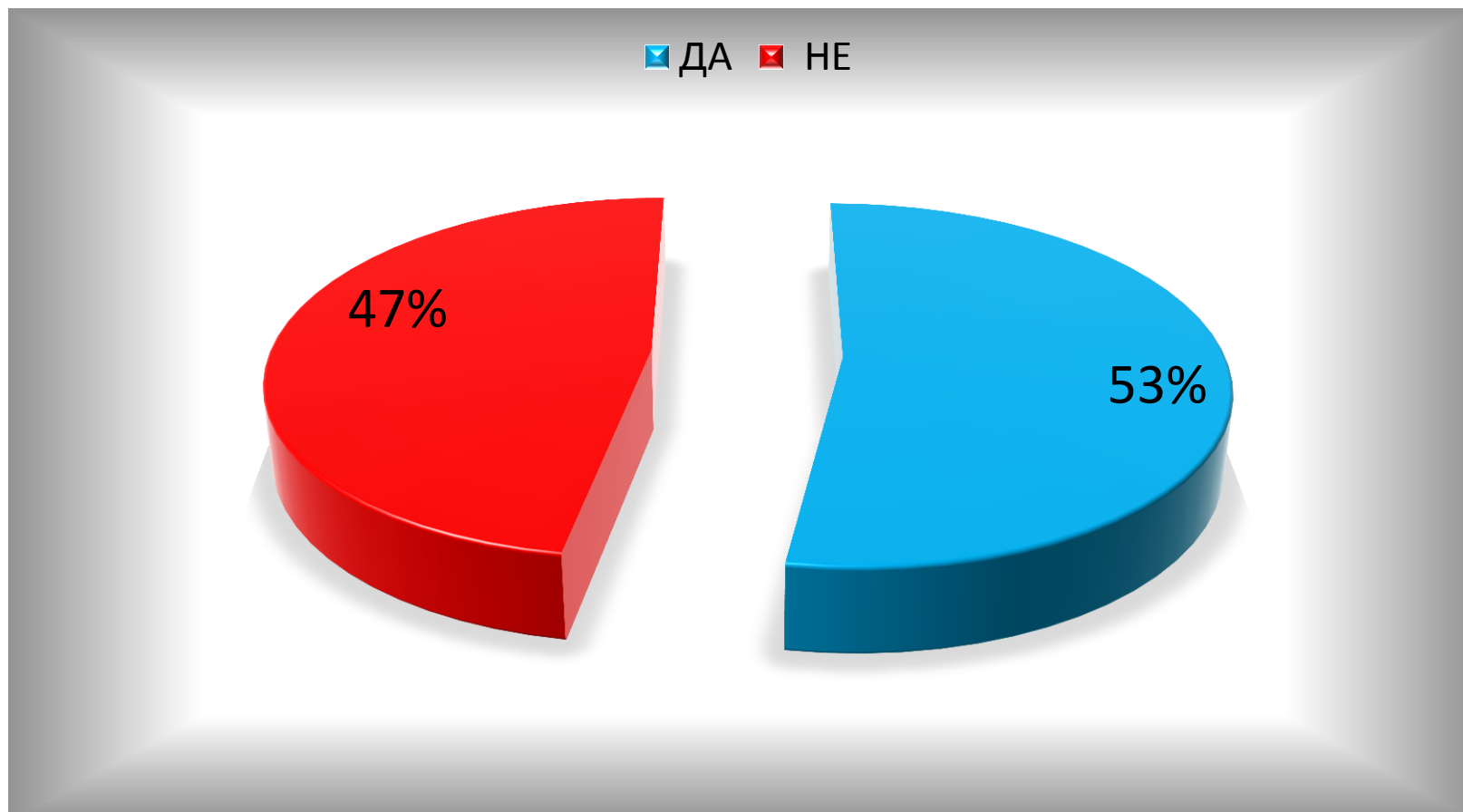
Ползвате ли осигурения нов канал за заплащане на дължими държавни такси - чрез ПОС терминално устройство в МОН?



Удовлетвореност от нововъведенията в административното обслужване в МОН



Ползвате ли се от удълженото работно време на Звеното за административно обслужване?



Удовлетвореност от нововъведенията в административното обслужване в МОН



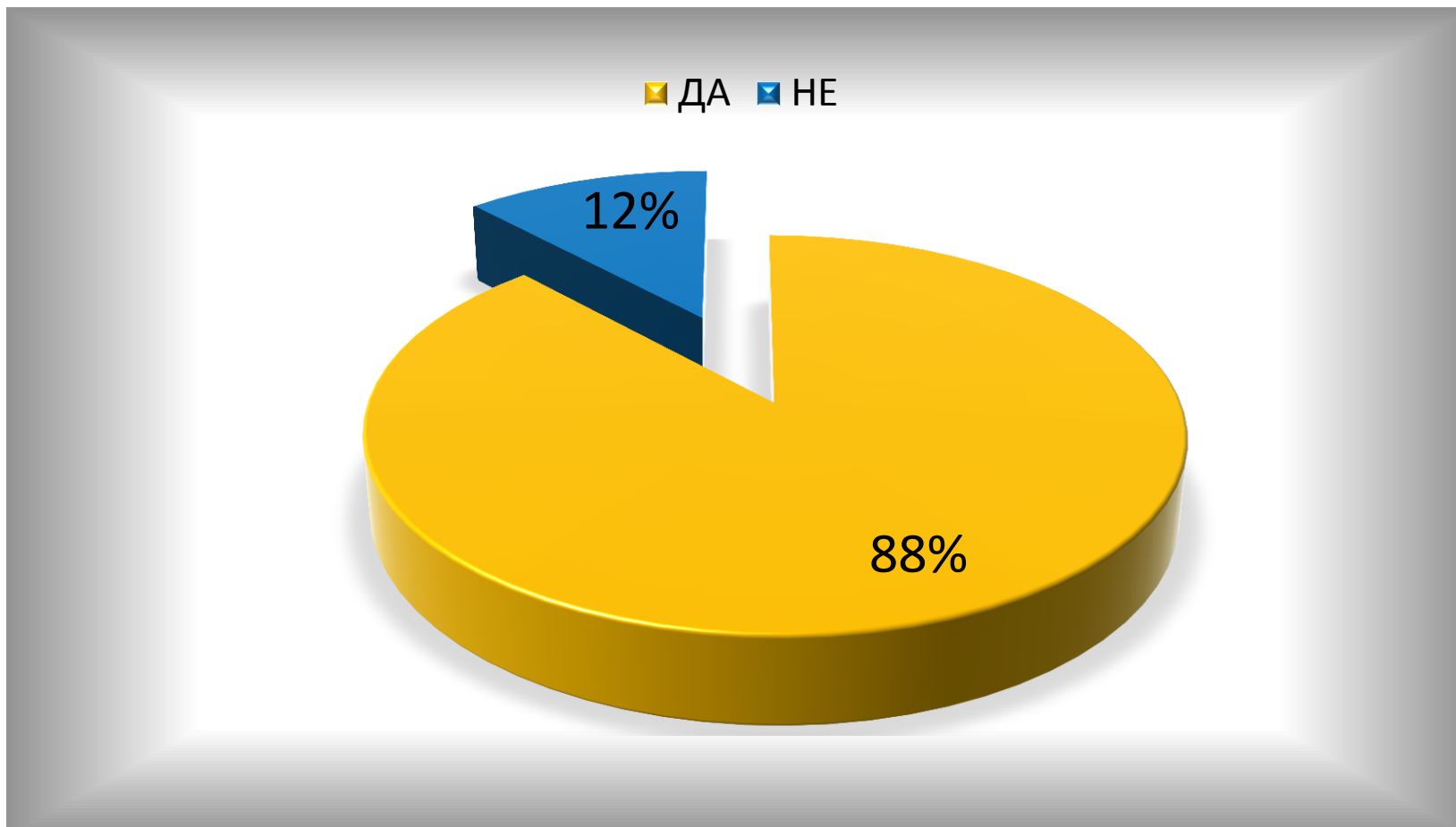
## Срокове за изпълнение и корупционен риск



- Преобладаващата част (88%) от потребителите на административни услуги считат, че сроковете за изпълнение се спазват.
- Нито един от анкетираните не се е сблъсквал с корупция, използвайки административните услуги на МОН.
- За 79% от запитаните е ясно, че следва да информират Инспектората на МОН, в случай че станат свидетели на корупционни действия.



Спазват ли се сроковете за извършване на заявена от Вас административна услуга?



Срокове за изпълнение и корупционен риск



Сблъскали ли сте се с явлението  
корупция в качеството си на  
потребител на административни  
услуги в МОН?



■ НЕ

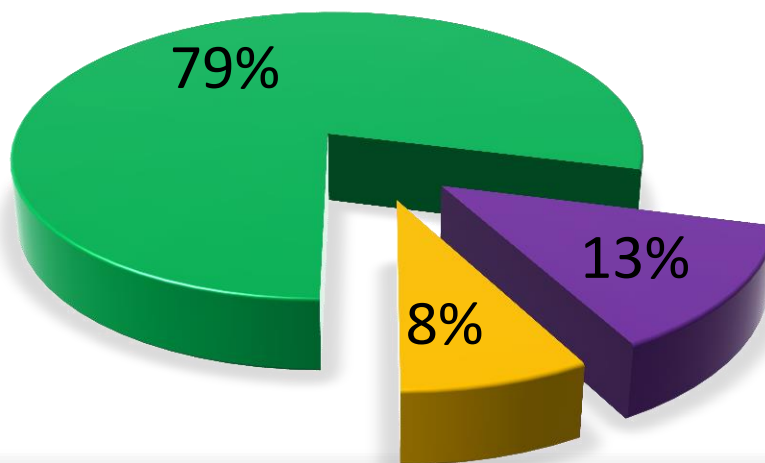
100%



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

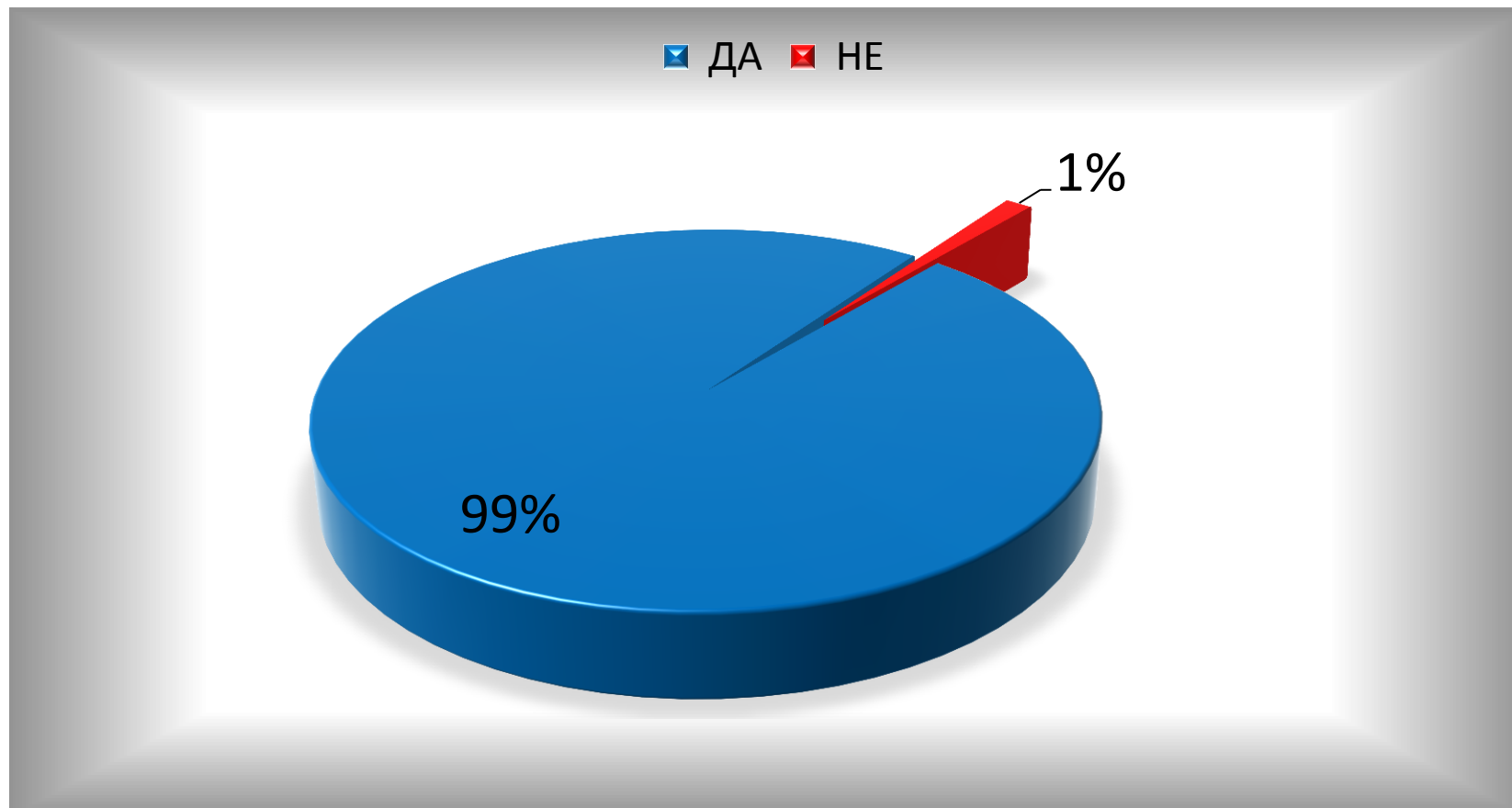


- Ще информирам Инспектората на МОН
- Ще се обърна към медиите
- Няма да реагирам





# Доволни ли сте от обслужването?







## Удовлетвореност на потребителите на административни услуги в МОН



- 99% от попълнените анкетни карти са доволни от административното обслужване в МОН.
- Преобладаващо сред потребителите е впечатлението за коректно и професионално обслужване от страна на администрацията на МОН.