



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 в периода януари – декември 2018 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 на Министерството на образованието и науката (МОН). На интернет страницата на МОН е публикувана **електронна анкетна карта**.

В периода януари – декември 2018 г. са попълнени общо 113 анкетни карти. Този брой съответства на 55% от постъпилите заявления за извършване на административни услуги в министерството.



Обща информация за потребителите на административни услуги

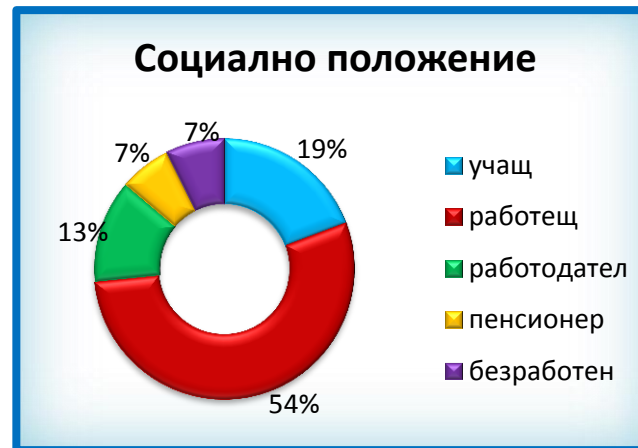
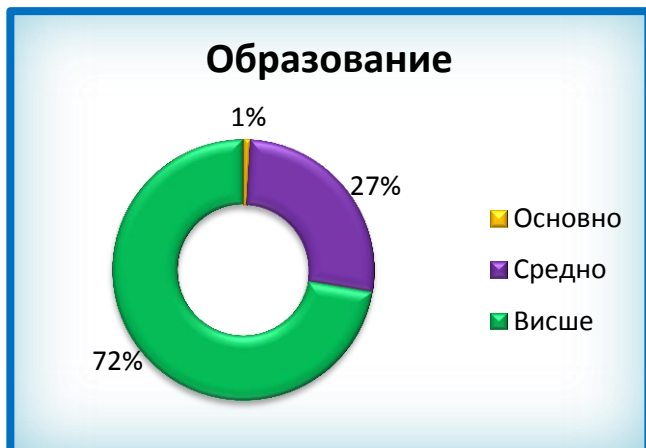
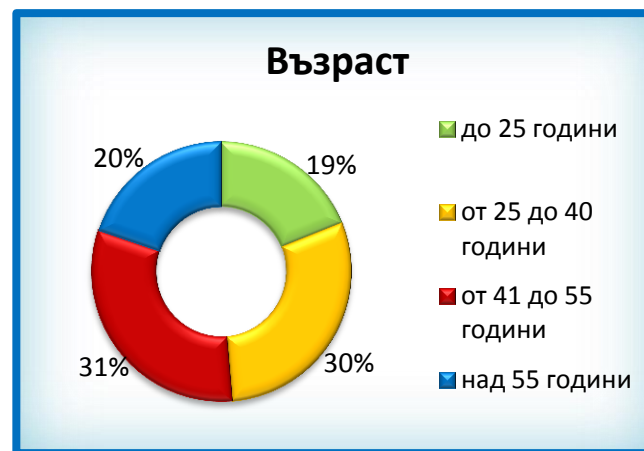
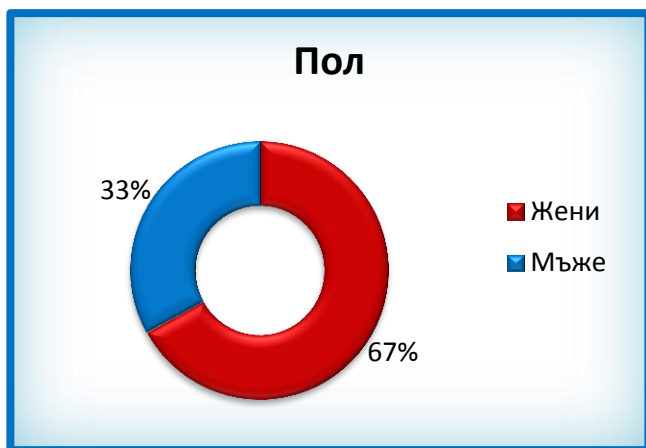
Резултатите от проучването показват, че преобладаващата част от потребителите са на възраст между 25 и 55 години (общо 61%). В сравнение с предходния период, в който е провеждано проучване на удовлетвореността на потребителите, наблюдаваме нарастване на относителния дял на анкетираните във възрастовата група до 25 години (от 11% през втората половина на 2017 г. до 19% за 2018 г.).

99% от анкетираните имат завършено средно или висше образование. Основната част от заявителите на административни услуги са работещи (54%) и учащи (19%).

С оглед характера на предлаганите от МОН административни услуги резултатите от изследването отговарят напълно на очаквания профил на потребители.



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





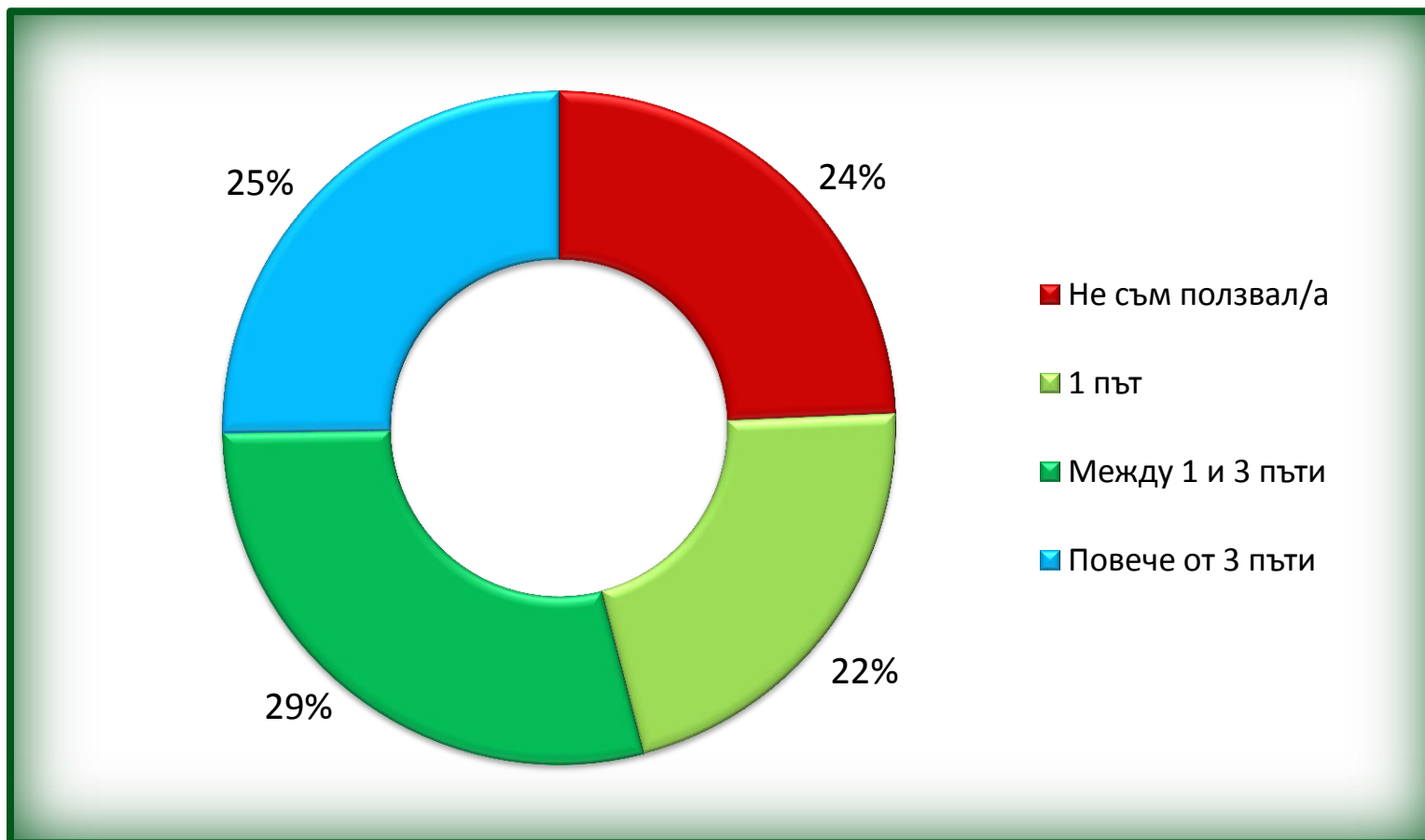
Достъпност на информацията за предлаганите административни услуги

Новите потребители на административни услуги представляват 24% от всички анкетирани. 54% от запитаните са ползвали административните услуги на МОН повече от веднъж. Намалването на относителния дял на потребителите, които за първи път заявяват услуги в МОН (за сравнение за втората половина на 2017 година са 31%), и фактът, че повече от половината анкетирани имат системни наблюдения върху административното обслужване в МОН, дават увереност за устойчивост на резултатите от проведеното проучване.

Повече от половината попълнили анкетната карта (54%) са се информирали първоначално от интернет страницата на МОН, а 38% са го направили в телефонен разговор със служител. Преобладаващата част от всички отговорили са останали удовлетворени от получената информация.

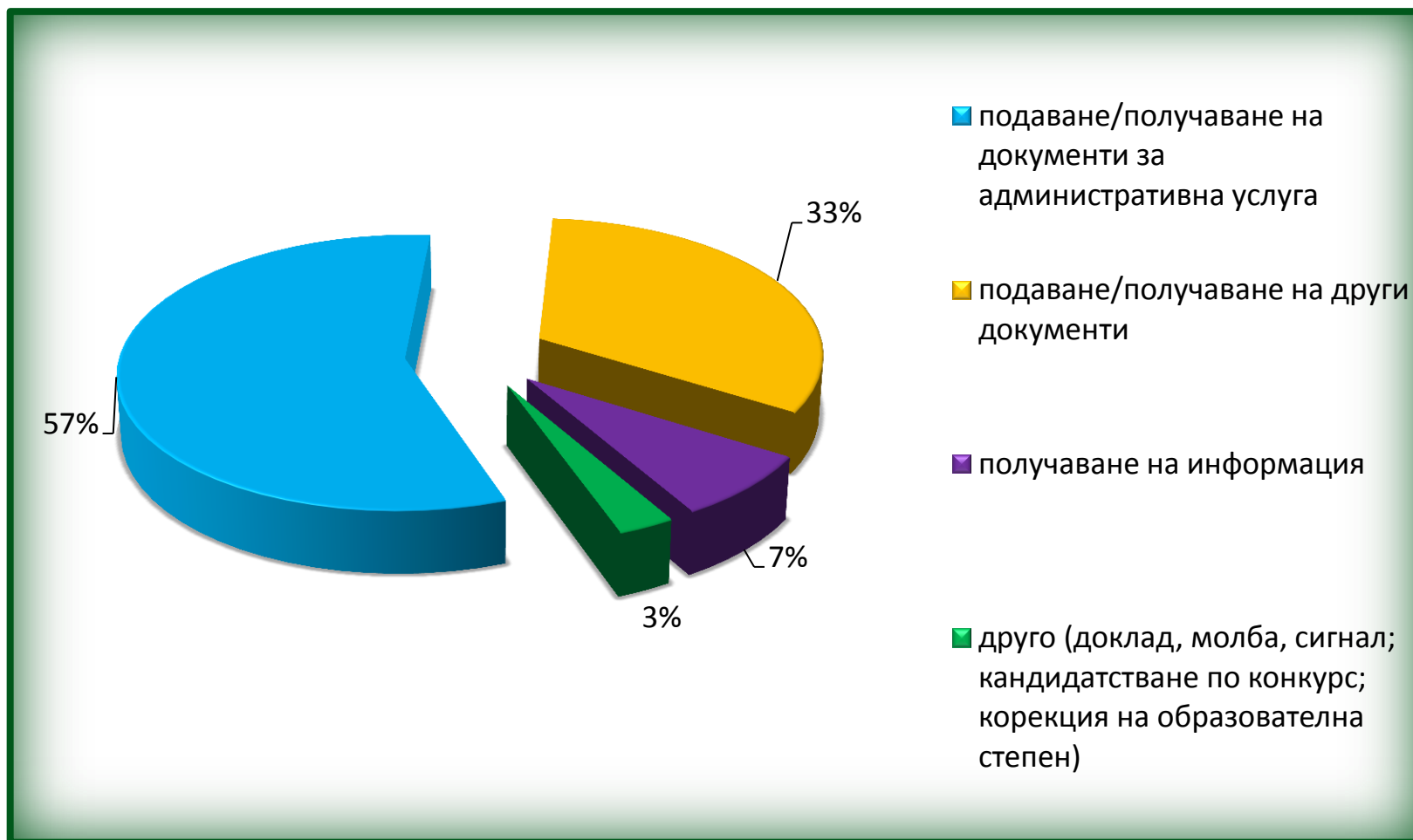


Колко пъти досега сте ползвали услугите на нашата администрация?



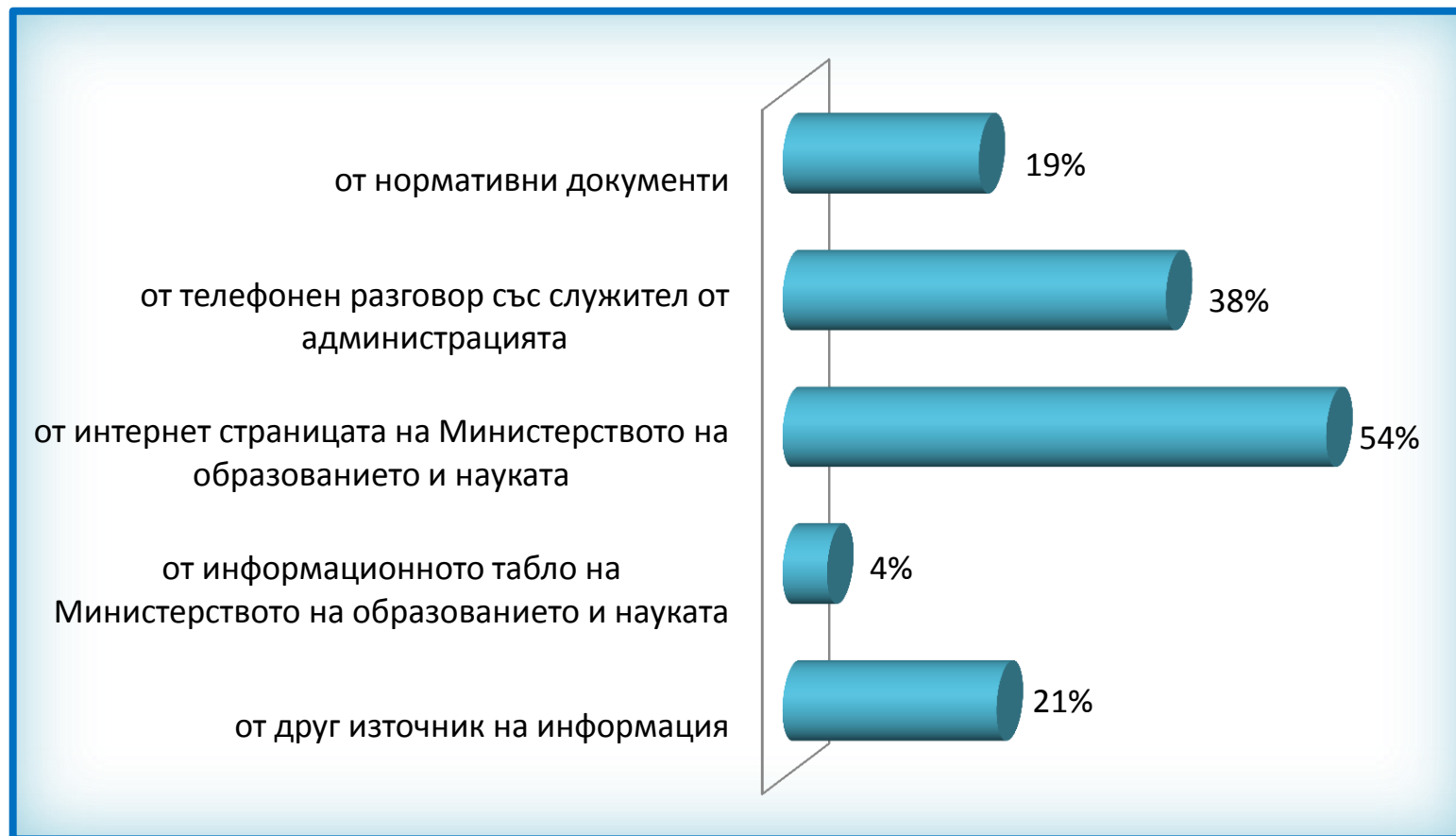


Какъв е поводът за настоящото Ви посещение?



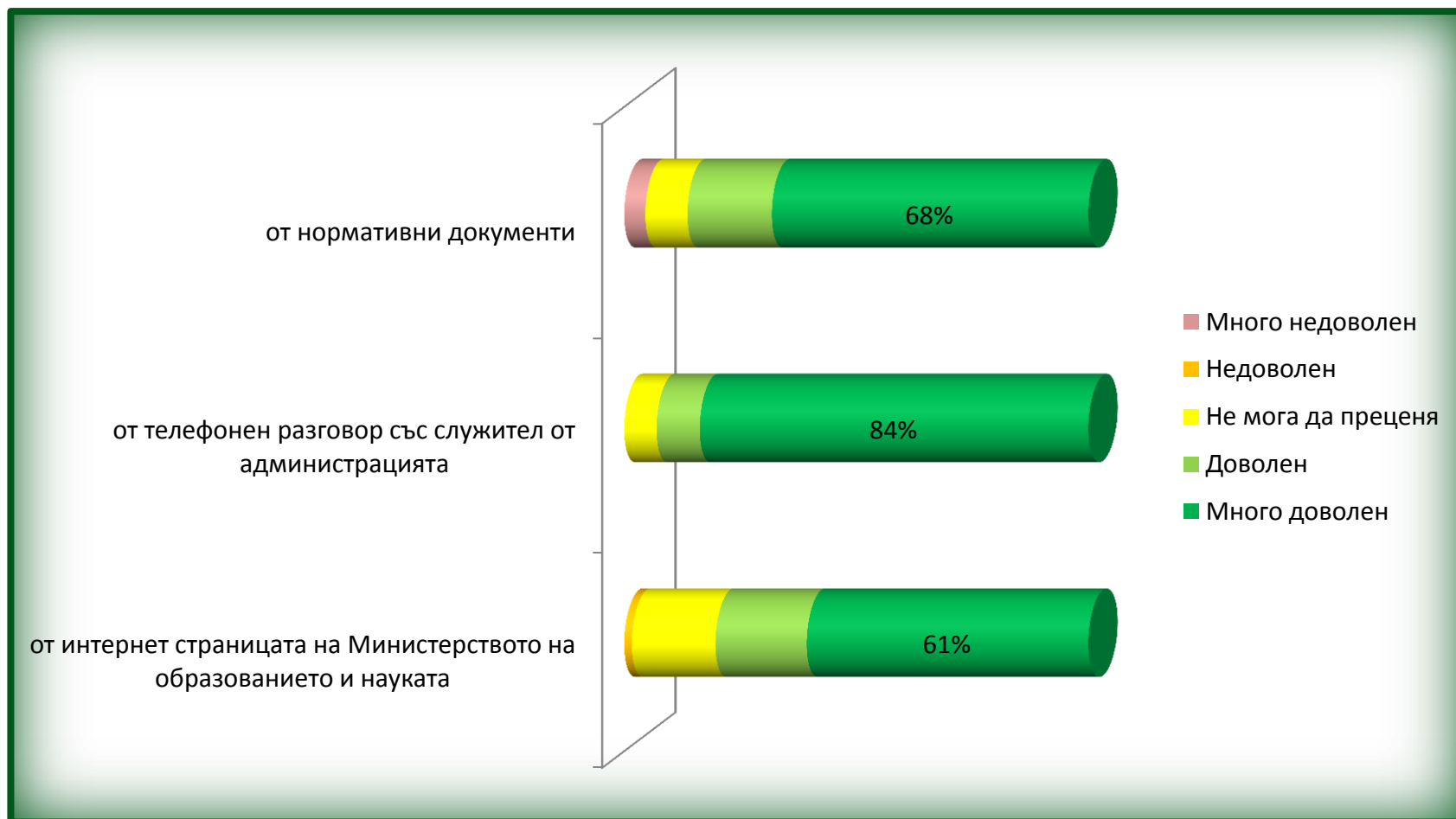


Откъде получихте първоначална информация за извършваните от МОН услуги?





До каква степен сте доволни от получената информация?



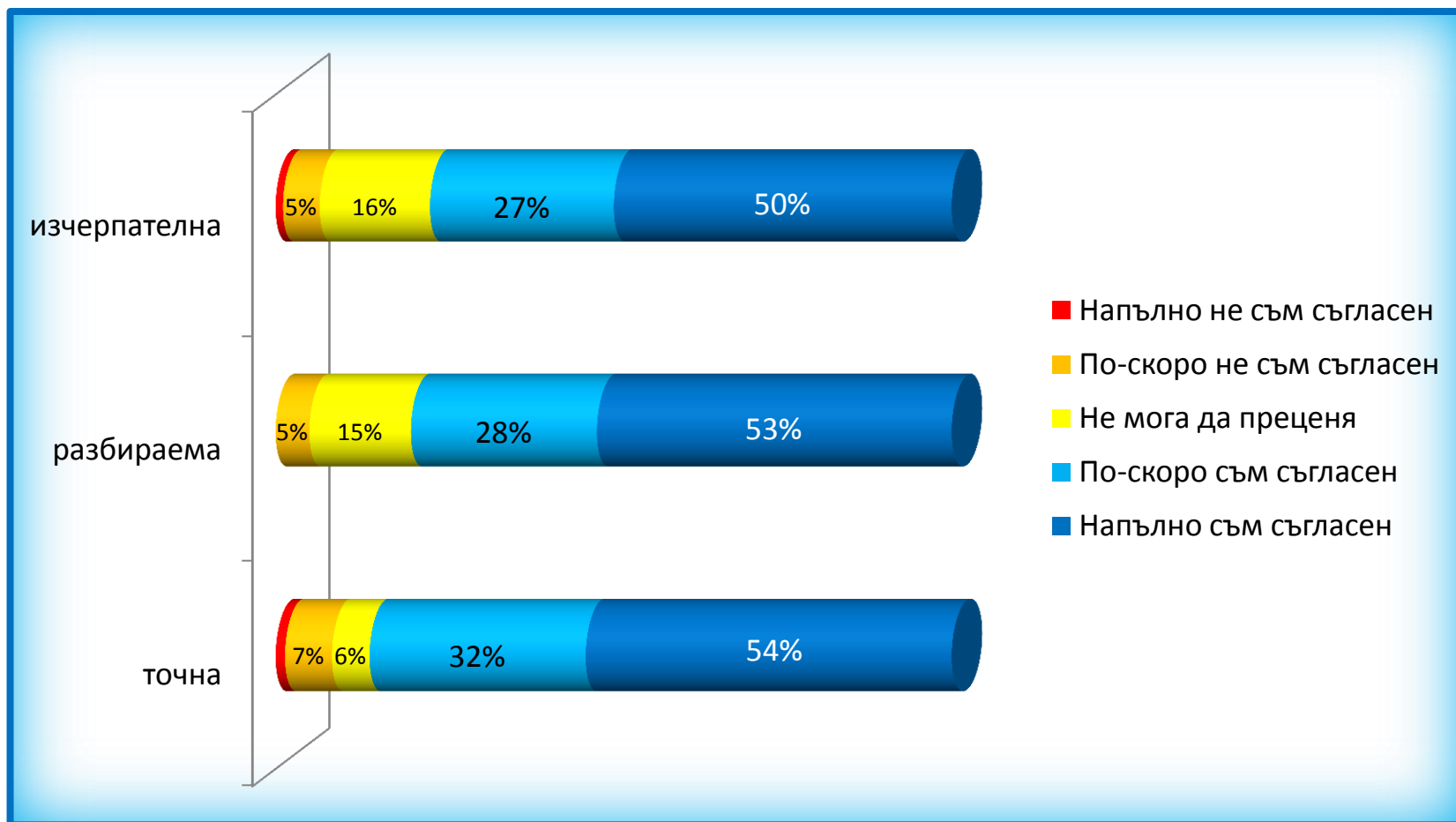


Разбираемост на предоставяната информация в различни форми

В настоящото анкетно проучване фокусът по отношение на мнението на потребителите за предоставяната им информация за административните услуги на МОН е поставен върху трите основни канала, чрез които се информират потребителите – **интернет страницата** на МОН, предоставената информация в **писмена** форма (формуляри, указания, Харта на клиента) и в **устна** форма – чрез служителите в звеното за административно обслужване/фронт-офиса.



Публикуваната информация на интернет страницата на МОН е:



Разбираемост на предоставяната информация в различни форми



Разбираемост на предоставяната информация в различни форми

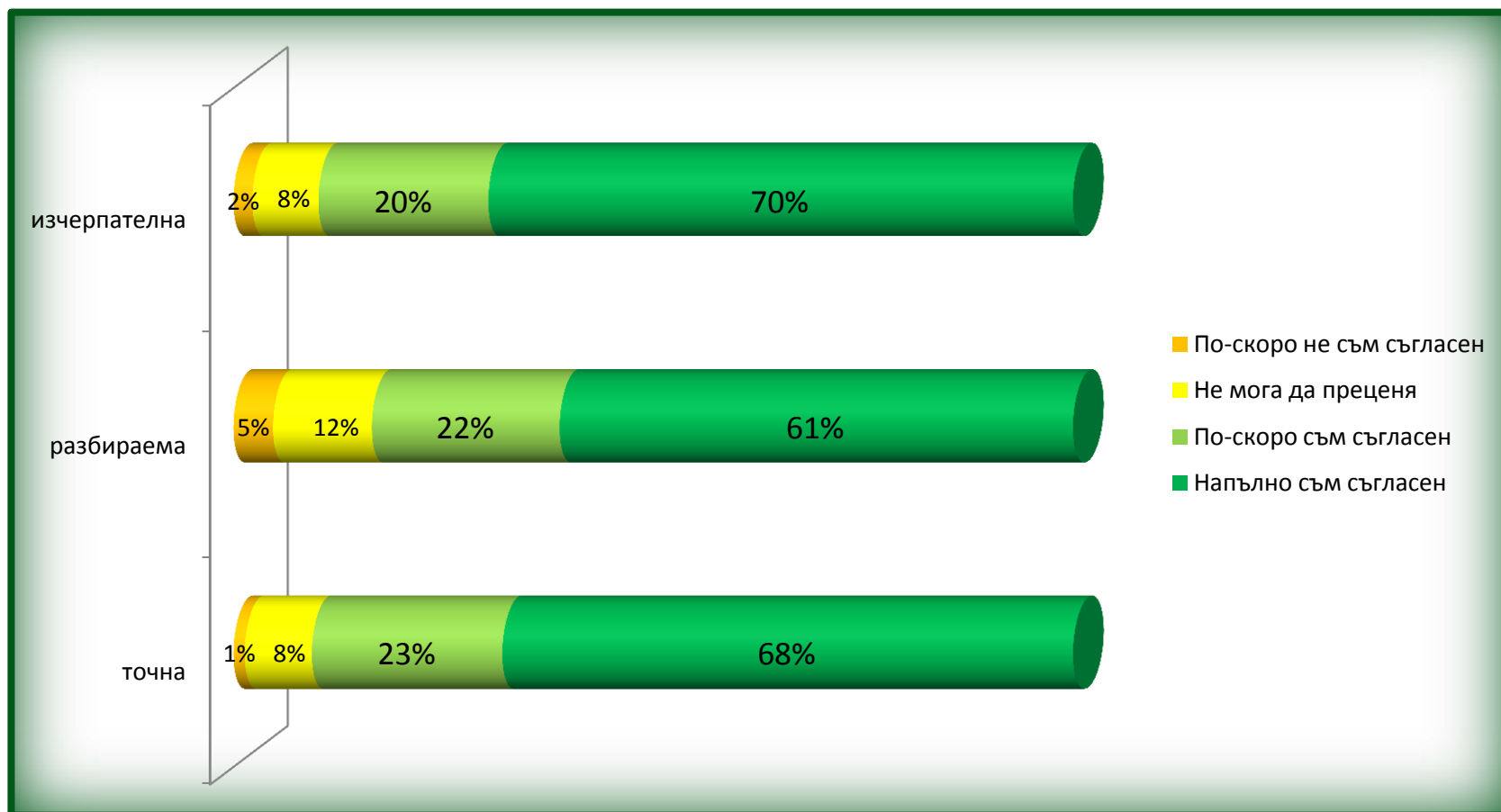
Три са и основните показателя, които са обект на изследването – **изчерпателност, разбираемост и точност** на предоставяната информация.

Информацията, получавана от потребителите и чрез трите канала по всеки един от показателите, е оценена положително от повече от $\frac{3}{4}$ от анкетираниите.

По отношение на информацията, публикувана на интернет страницата на МОН, най-голям дял от анкетираниите я определят като **точна** в сравнение с другите два показателя.



Предоставената Ви информация в писмена форма – формуляри, указания, Харта на клиента, е:



Разбираемост на предоставяната информация в различни форми



Разбираемост на предоставяната информация в различни форми

Най-разбираема за потребителите остава информацията, която получават от служителите в звеното за административно обслужване в устна форма. Този резултат е обусловен от възможността за обратна връзка в реално време, която потребителите могат да осъществяват при директната комуникация със служителите.

Информацията в писмена и устна форма е определяна от най-голям брой от отговорилите като **изчерпателна и разбираема.**



Информацията, която получихте от служителите в звеното за административно обслужване/фронт-офиса, е:



Разбираемост на предоставяната информация в различни форми



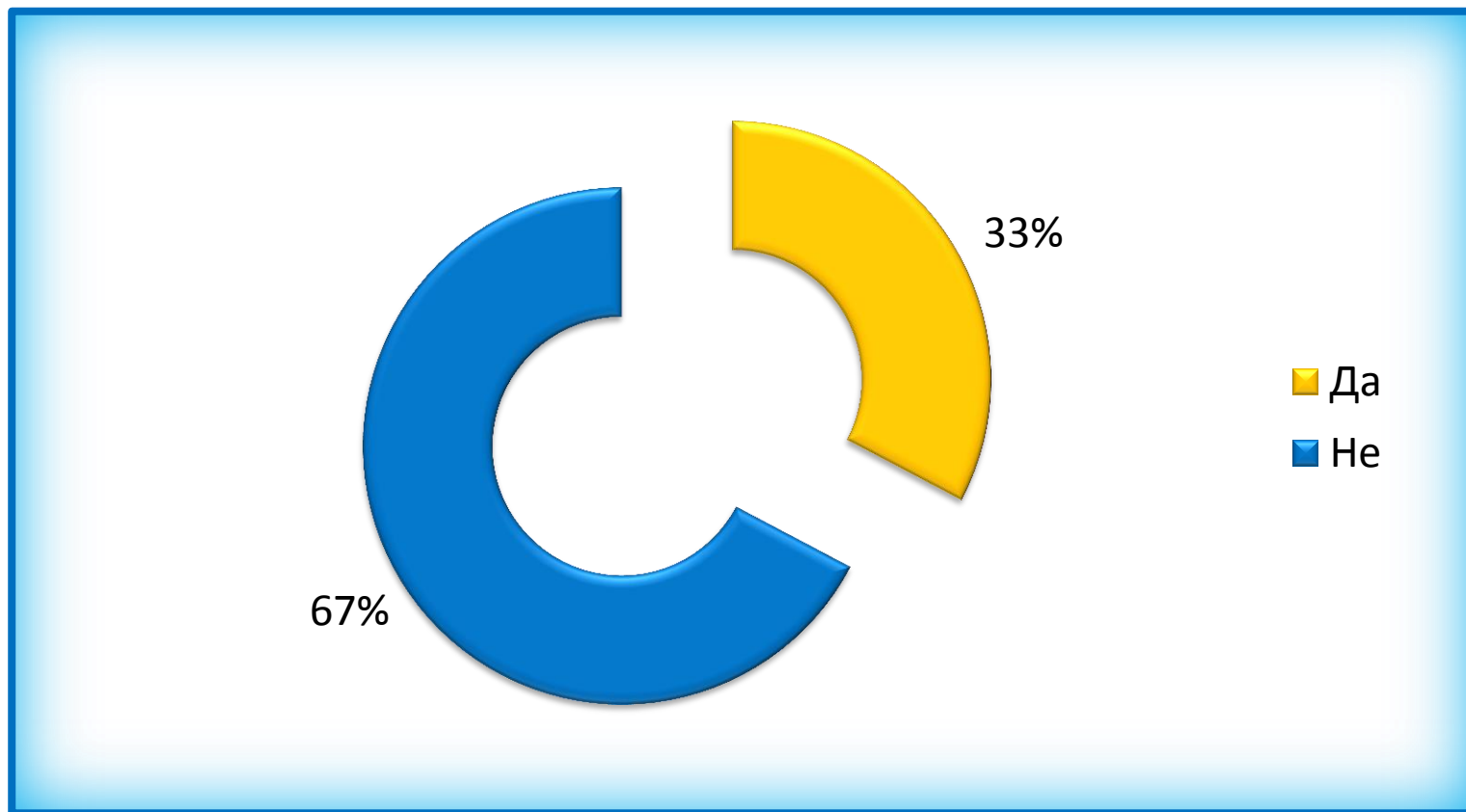
Удовлетвореност от осигурените каналы за достъп и заплащане на такси за административните услуги в МОН

33% от потребителите са се възползвали от възможността за изпращане и получаване на подадените документи по пощата.

Запазва се устойчива тенденция около 1/3 от потребителите на административни услуги да използват този канал за достъп (*спрямо предходни периоди*). От тази възможност се възползват най-вече работещите потребители (67% от отговорилите положително на този въпрос са определили себе си като работещи).



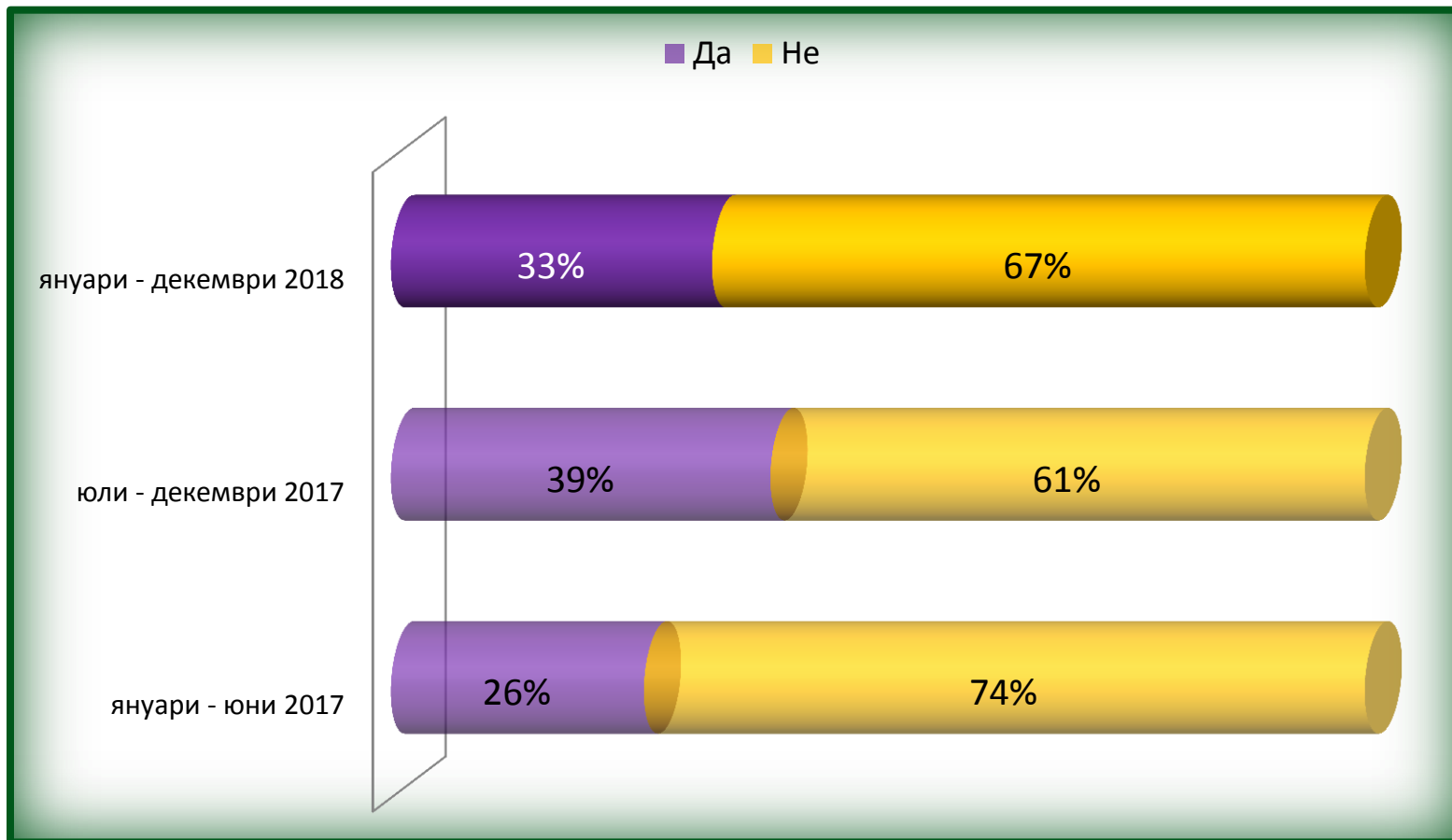
Ползвате ли въведените канали за достъп до услугите – изпращане и получаване на документи по пощата?





Изпращане и получаване на документи по пощата

(сравнителен анализ 2017 – 2018 г.)





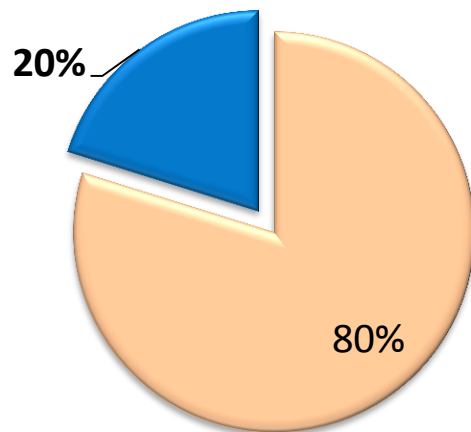
Удовлетвореност от осигурените каналы за достъп и заплащане на такси за административните услуги в МОН

20% от попълнените анкетата са потребители на административни услуги, за които се дължи такса. Повече от половината (57%) са използвали ПОС терминалното устройство в сградата на МОН, за да заплатят дължимата такса. Останалите са го направили по банков път.

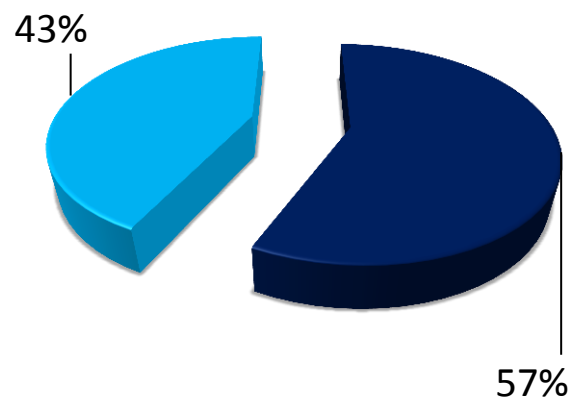
ПОС терминалното устройство е предпочитано предимно от потребителите до 40 години (58% от използвалите го попадат в тази категория). От възможността за банков път са се възползвали по-голяма част от потребителите над 41 години (78% от заплатилите по банков път посочват, че попадат във възрастовите категории над 41 години).



Как заплатихте дължимата държавна такса за заявената от Вас административна услуга?



- не се дължи такса за заявената от мен административна услуга
- дължи се такса за заявената от мен административна услуга



- чрез ПОС терминално устройство в сградата на МОН
- по банков път



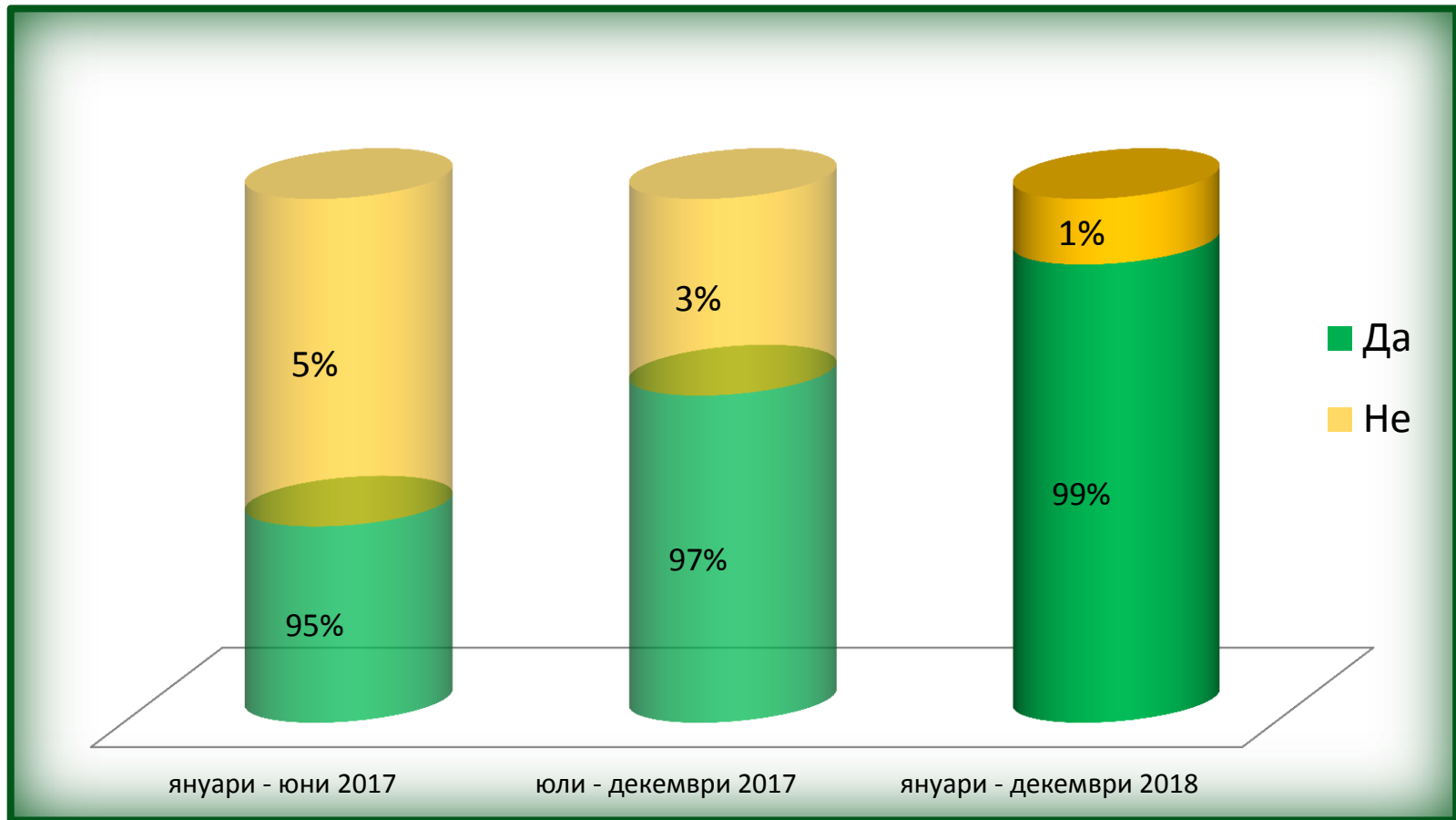
Срокове за изпълнение и корупционен риск

99% от потребителите на административни услуги считат, че сроковете за изпълнение се спазват.

Запазва се устойчивата тенденция за нарастване на процента анкетирани, които отговарят положително на този въпрос.



Спазват ли се сроковете за извършване на заявена от Вас административна услуга? (сравнителен анализ 2017 – 2018 г.)





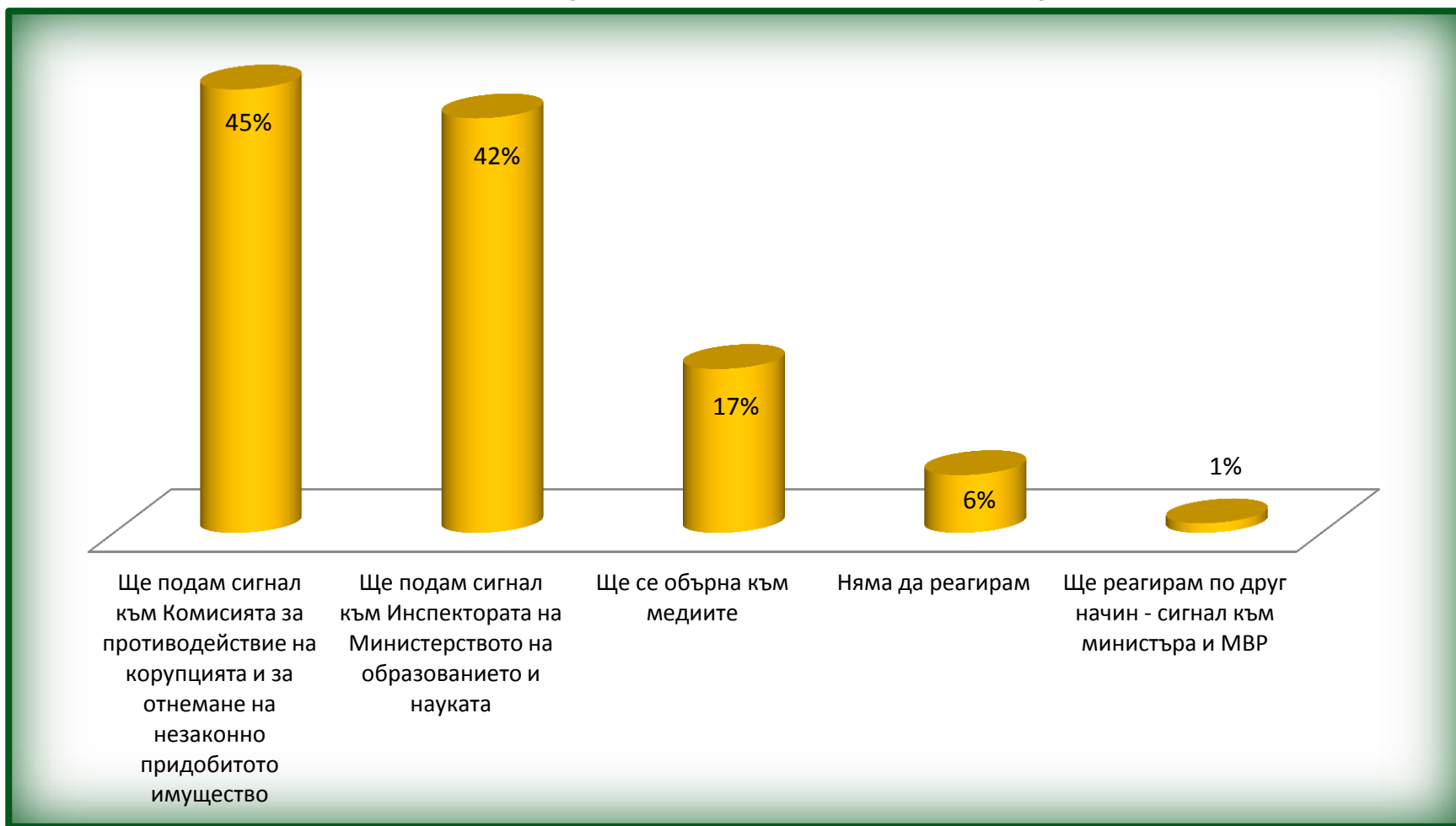
Срокове за изпълнение и корупционен риск

Настоящото изследване отчита и още една устойчива положителна тенденция на нарастване (с 12% процента в сравнение с предходния период на проучване) на потребителите, склонни да се обърнат към отговорните институции/структури, ако станат свидетели на даден/приет подкуп.

87% от запитаните ще се обърнат към съответните структури, в случай че станат свидетели на корупционни действия. От тях 45% посочват, че ще се обърнат към Комисията за противодействие на корупцията и за отнемане на незаконно придобитото имущество (КПКОНПИ), а 42% - към Инспектората на Министерството на образованието и науката.



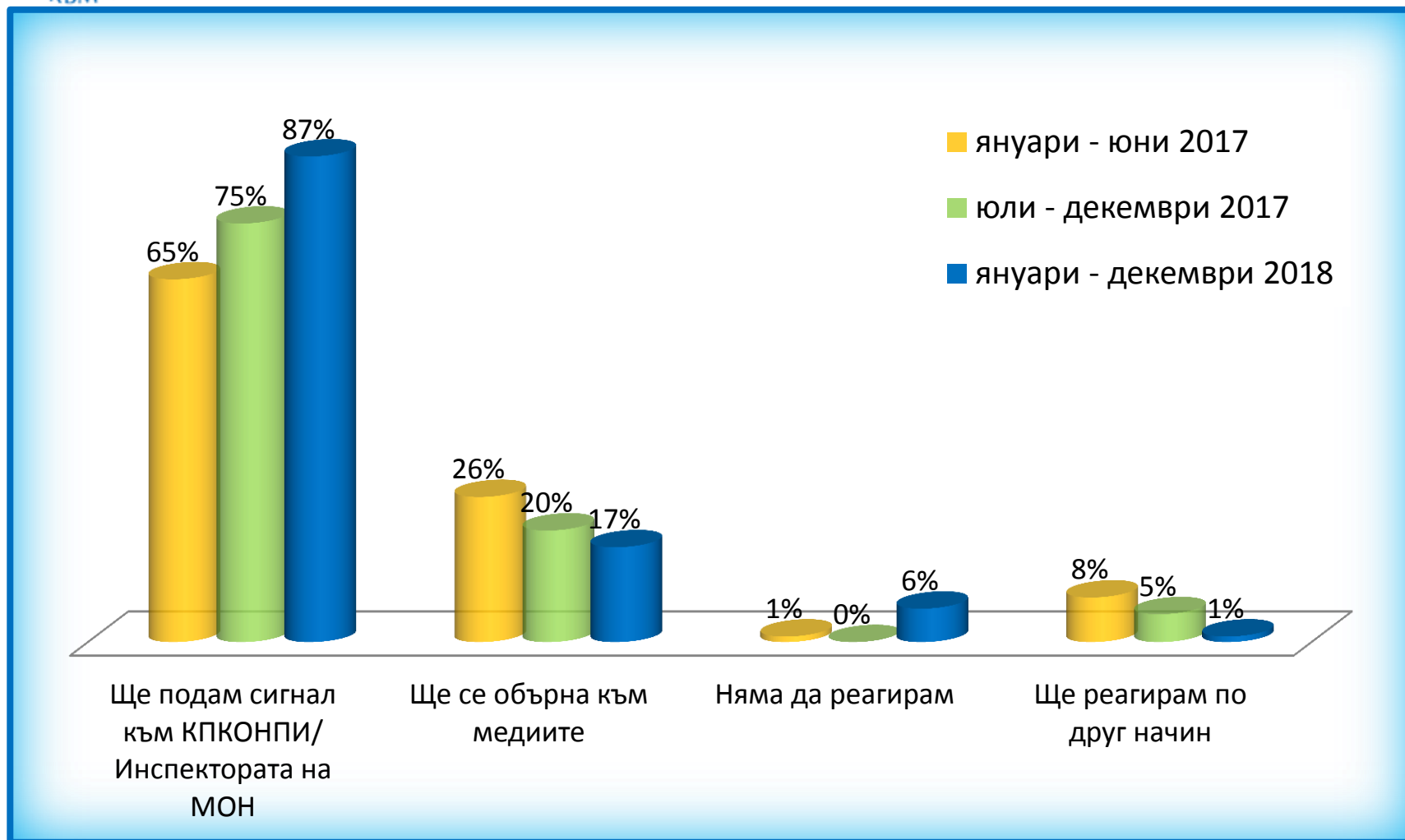
Как бихте реагирали, ако станете свидетел на даден/приет подкуп в Министерството на образованието и науката?





Сравнителен анализ

2017 – 2018 г.





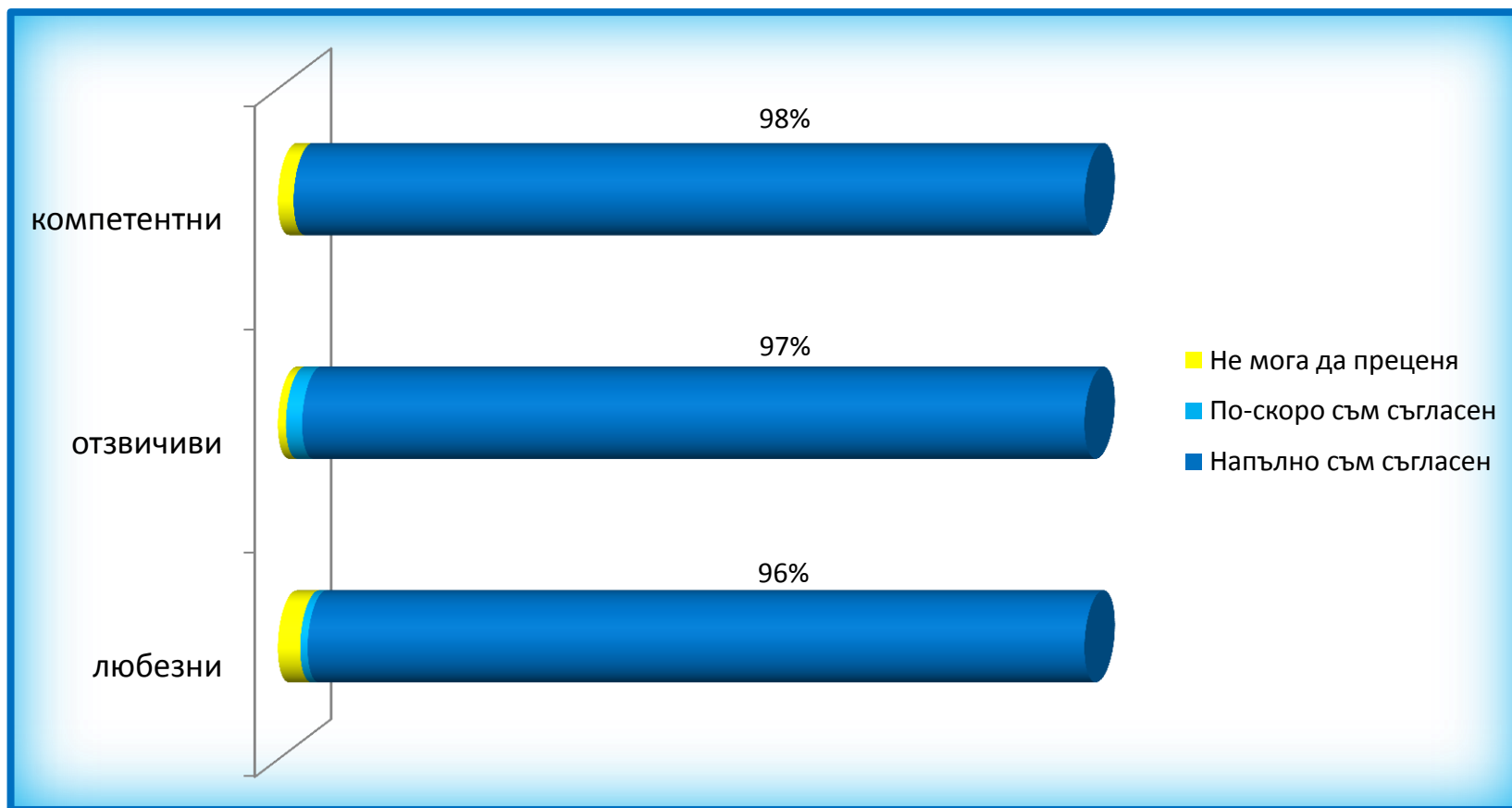
Удовлетвореност на потребителите на административни услуги в МОН

Фокус при изследването на удовлетвореността е поставен и върху три показателя от поведението на служителите, които обслужват потребителите – **компетентност, отзивчивост и любезно отношение**. Анкетиранияте дават висока оценка и по трите показателя.

При определяне по 5-степенна скала на удовлетвореността си от предоставените административни услуги 67% от анкетиранияте избират най-високата степен на удовлетвореност.

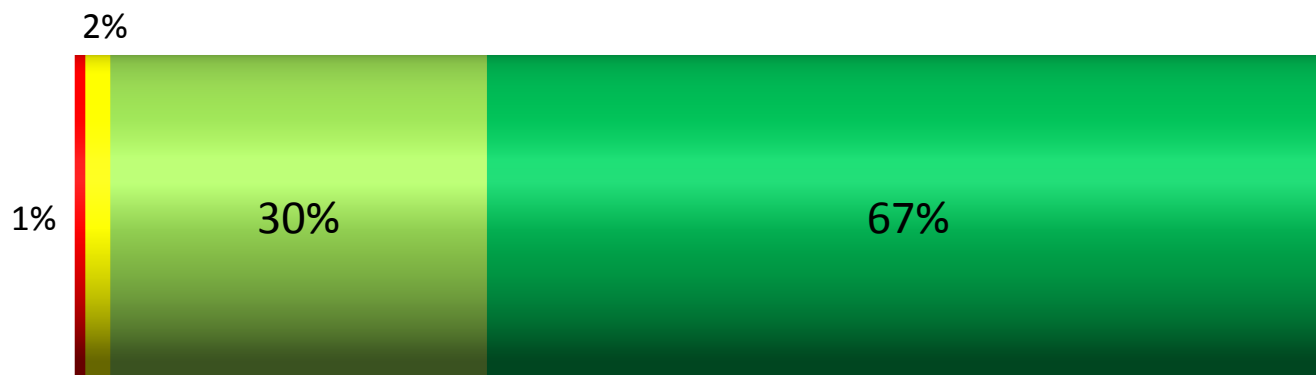


Служителят/служителите, които Ви обслужиха, бяха:





Как бихте оценили удовлетвореността си от предоставените Ви административни услуги?



■ 1

■ 2

■ 3

■ 4

■ 5

Много
недоволен

Недоволен

Не мога
да
преценя

Доволен

Много
доволен