



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 2019 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 2019 г. са получени общо 203 анкетни карти, попълнени на хартиен носител и в електронната форма.

Сравнителният анализ в настоящото изследване проследява данните от анкетните проучвания, проведени през последните три години (за периода 2017 – 2019 г.)



Обща информация за потребителите на административни услуги

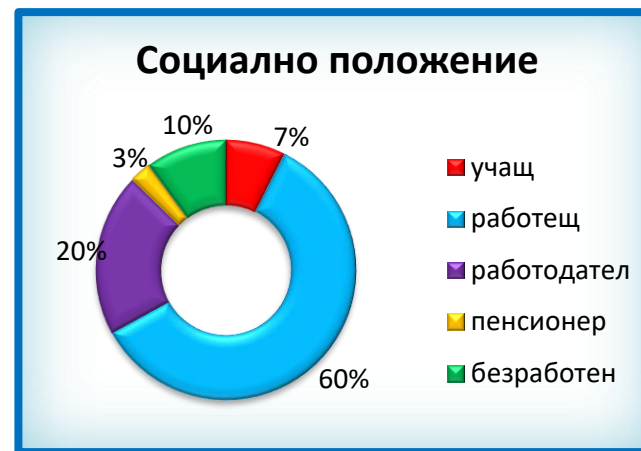
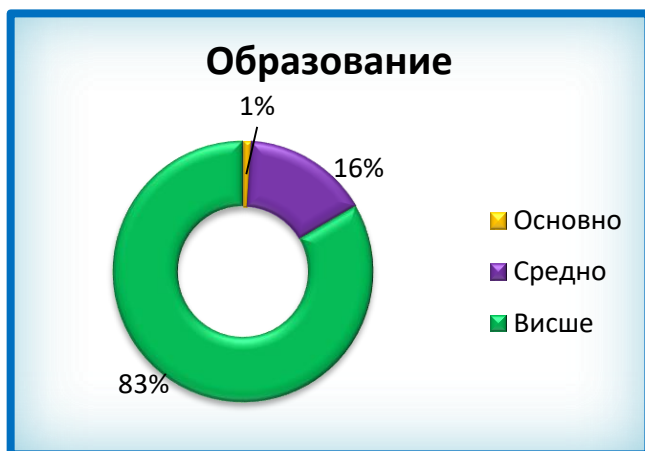
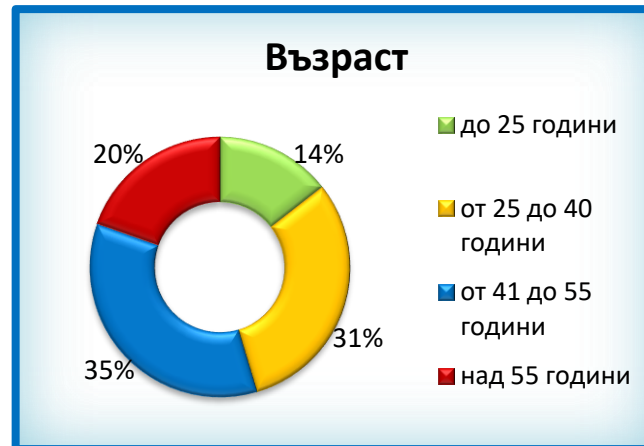
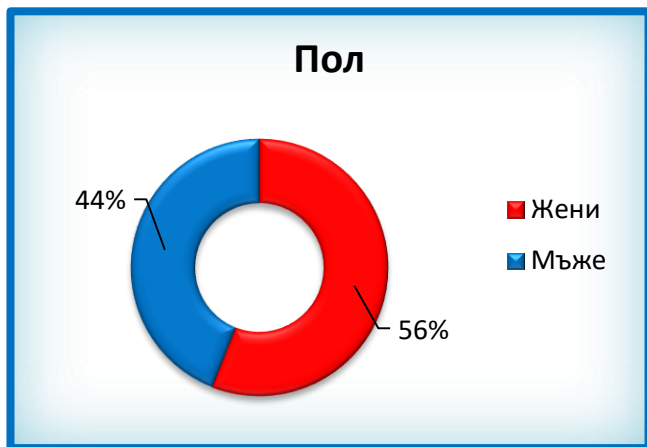
Общият профил на потребителите на административни услуги, взели участие в проведеното анкетно проучване, отговаря на характера на предлаганите от МОН административни услуги.

Резултатите от проучването показват, че преобладаващата част от потребителите:

- Попадат във възрастовата група между 25 и 55 години (общо 64%).
- Имат завършено висше образование (83%).
- Определят се като работещи (60%) и работодатели (20%).



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





Достъпност на информацията за предлаганите административни услуги

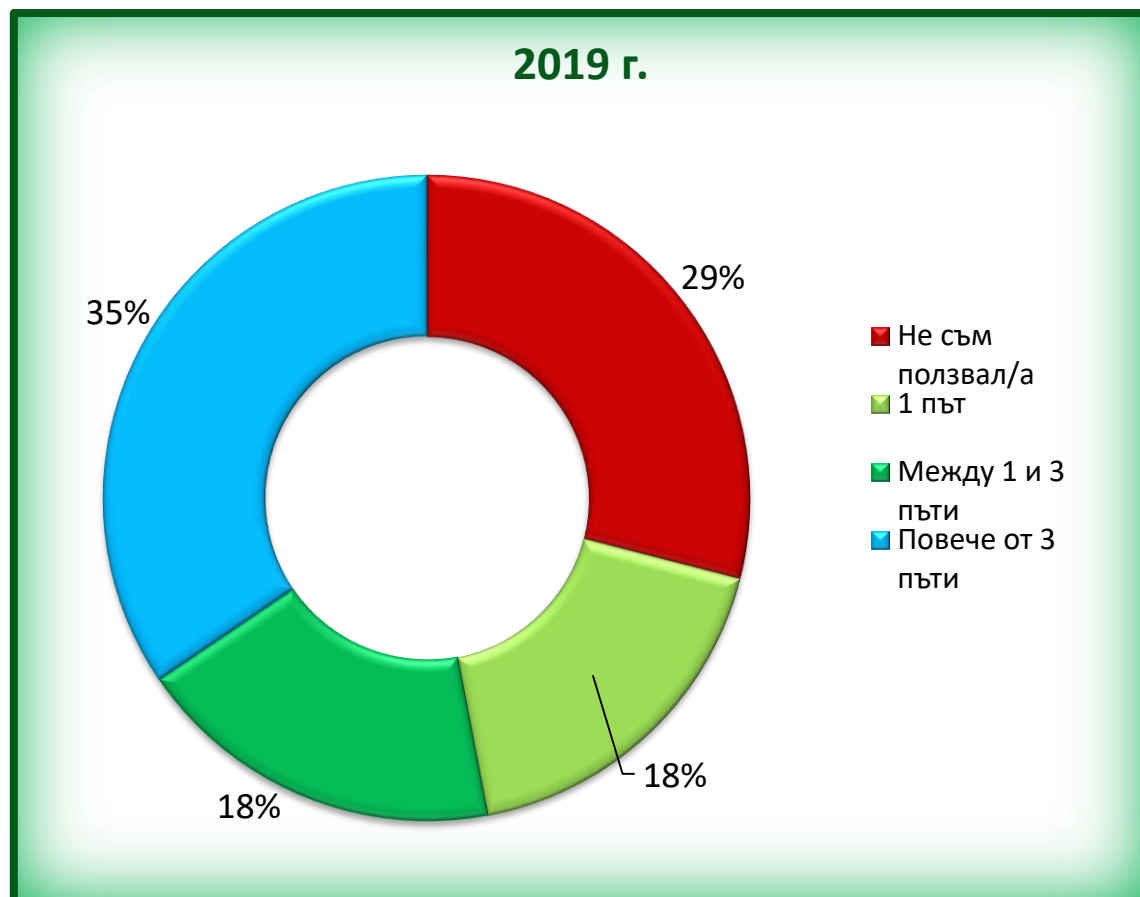
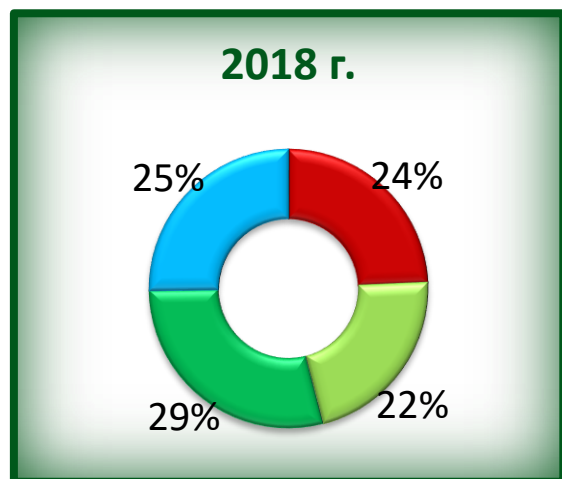
Новите потребители на административни услуги представляват 29% от всички анкетирани.

53% от запитаните са ползвали административните услуги на МОН повече от веднъж, а броят на потребителите, които имат системни наблюдения (ползвали са повече от 3 пъти), се е увеличил с 10% спрямо 2018 г. Това дава основание за повишена увереност в устойчивостта на резултатите от проведените през годините проучвания.

Основните канали за получаване на информация за предоставяните административни услуги остават интернет страницата на МОН, нормативните документи и телефонните разговори със служител. Преобладаващата част от всички отговорили са останали удовлетворени от получената информация.

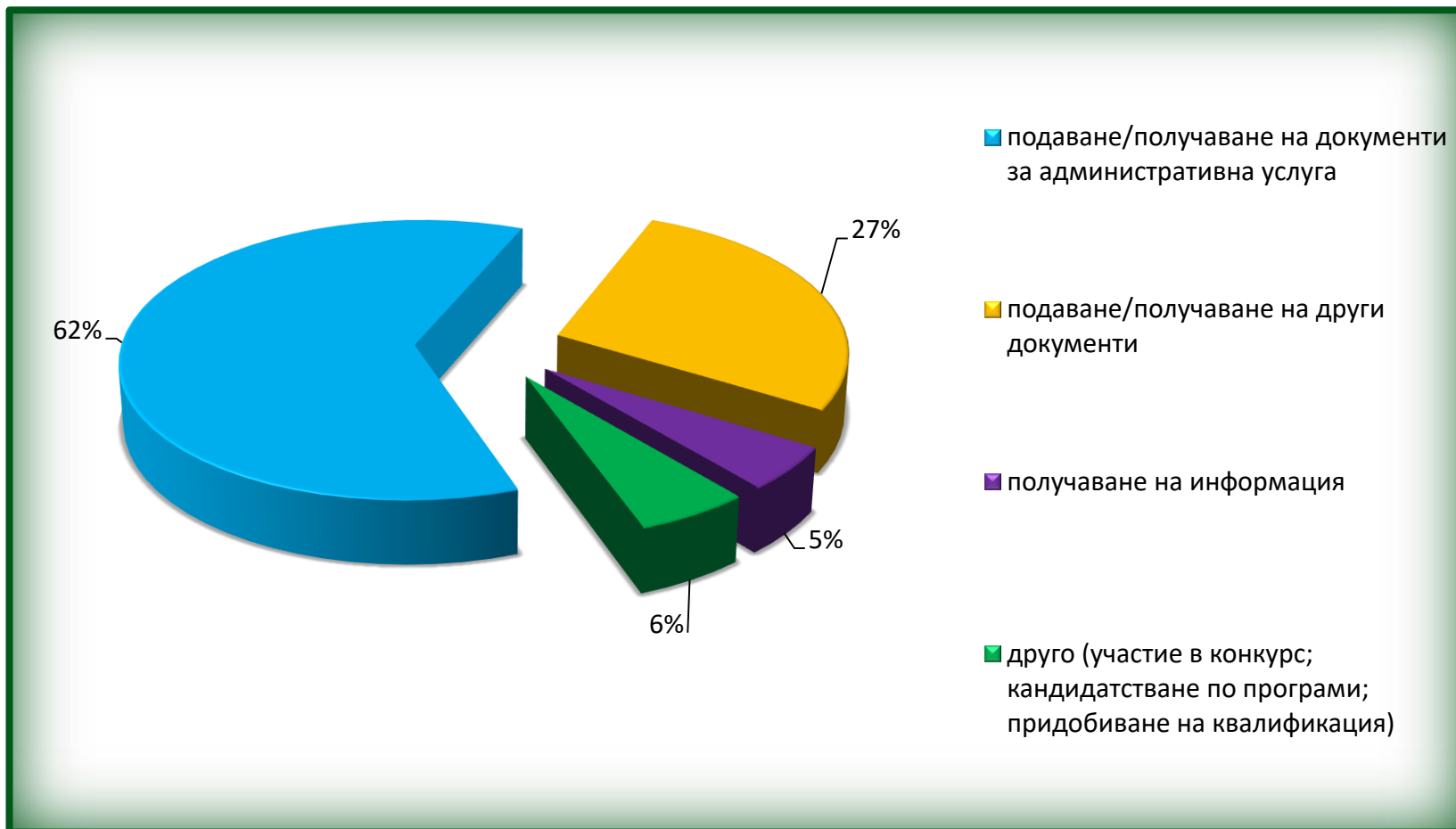


Колко пъти досега сте ползвали услугите на нашата администрация?



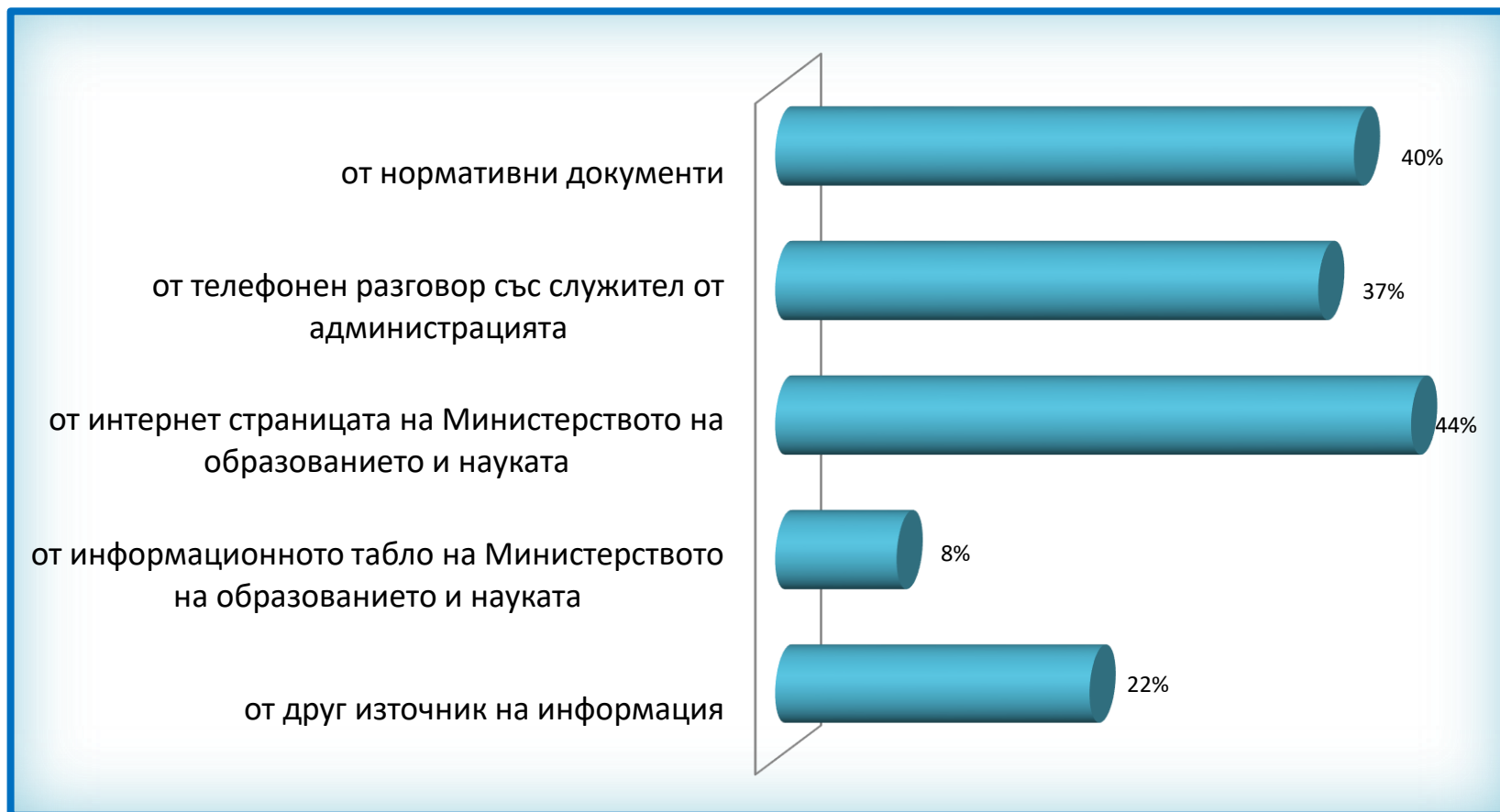


Какъв е поводът за настоящото Ви посещение?



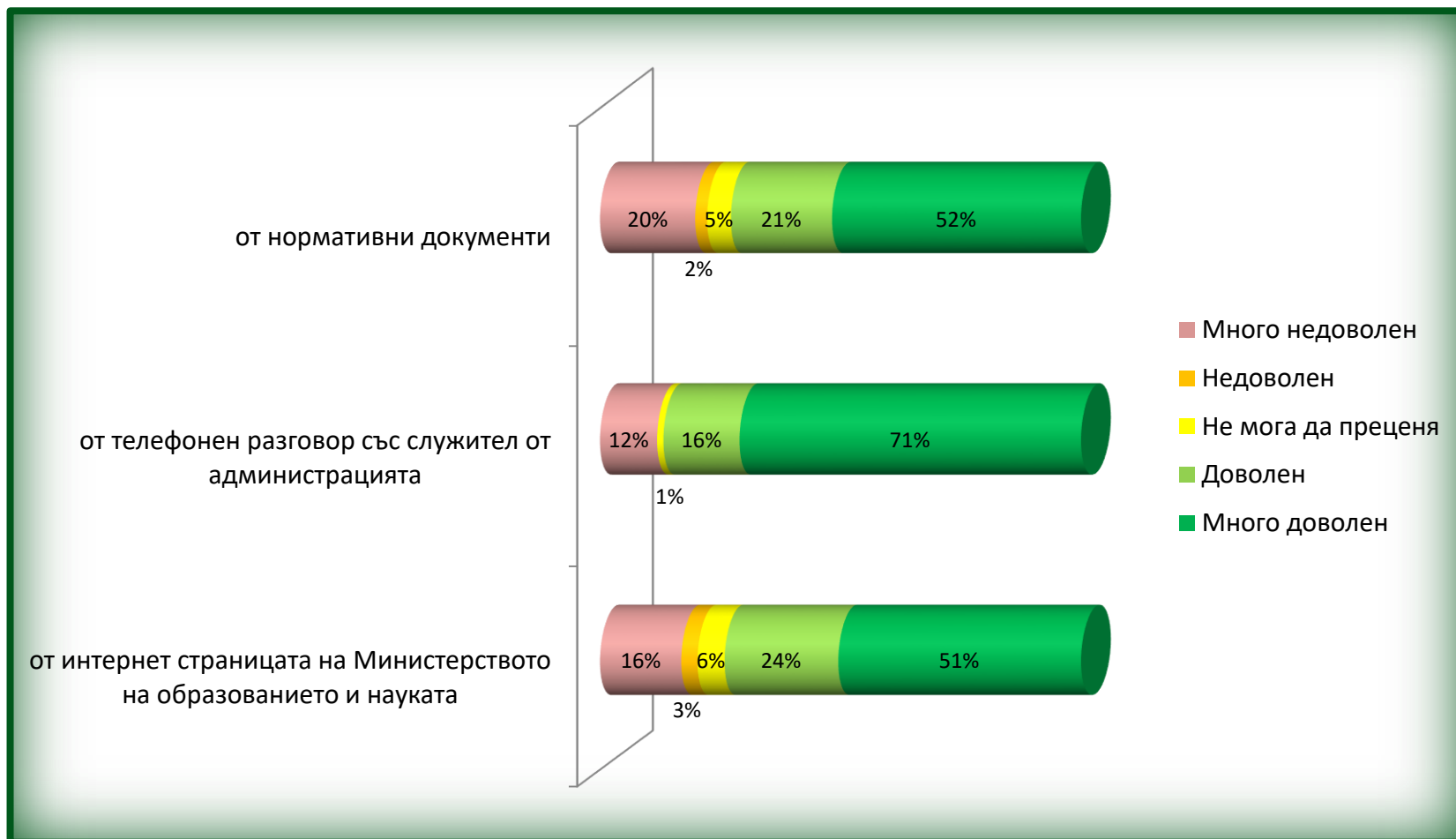


Откъде получихте първоначална информация за извършваните от МОН услуги?





До каква степен сте доволни от получената информация?



Достъпност на информацията за предлаганите административни услуги

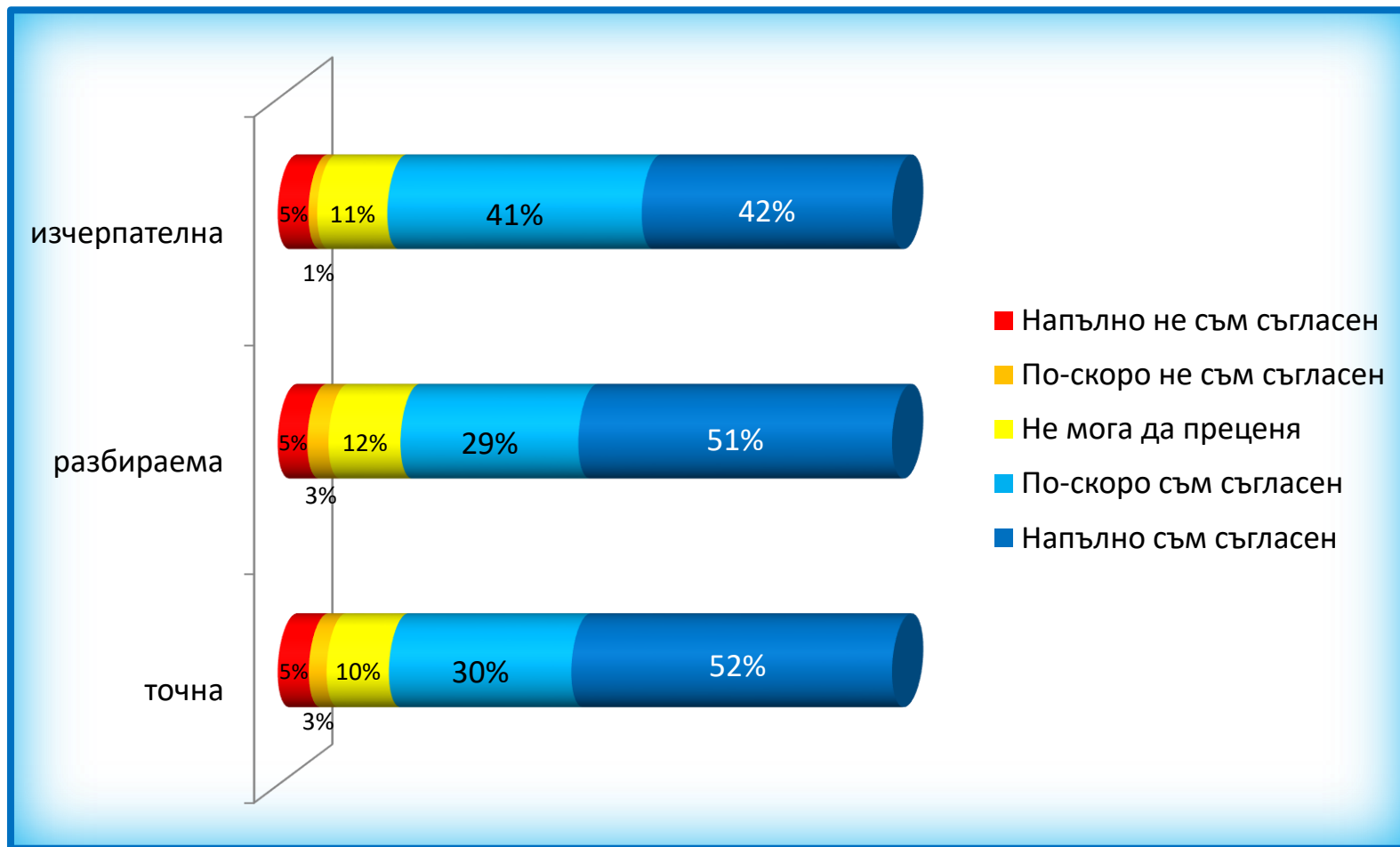


Разбираемост на предоставяната информация в различни форми

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

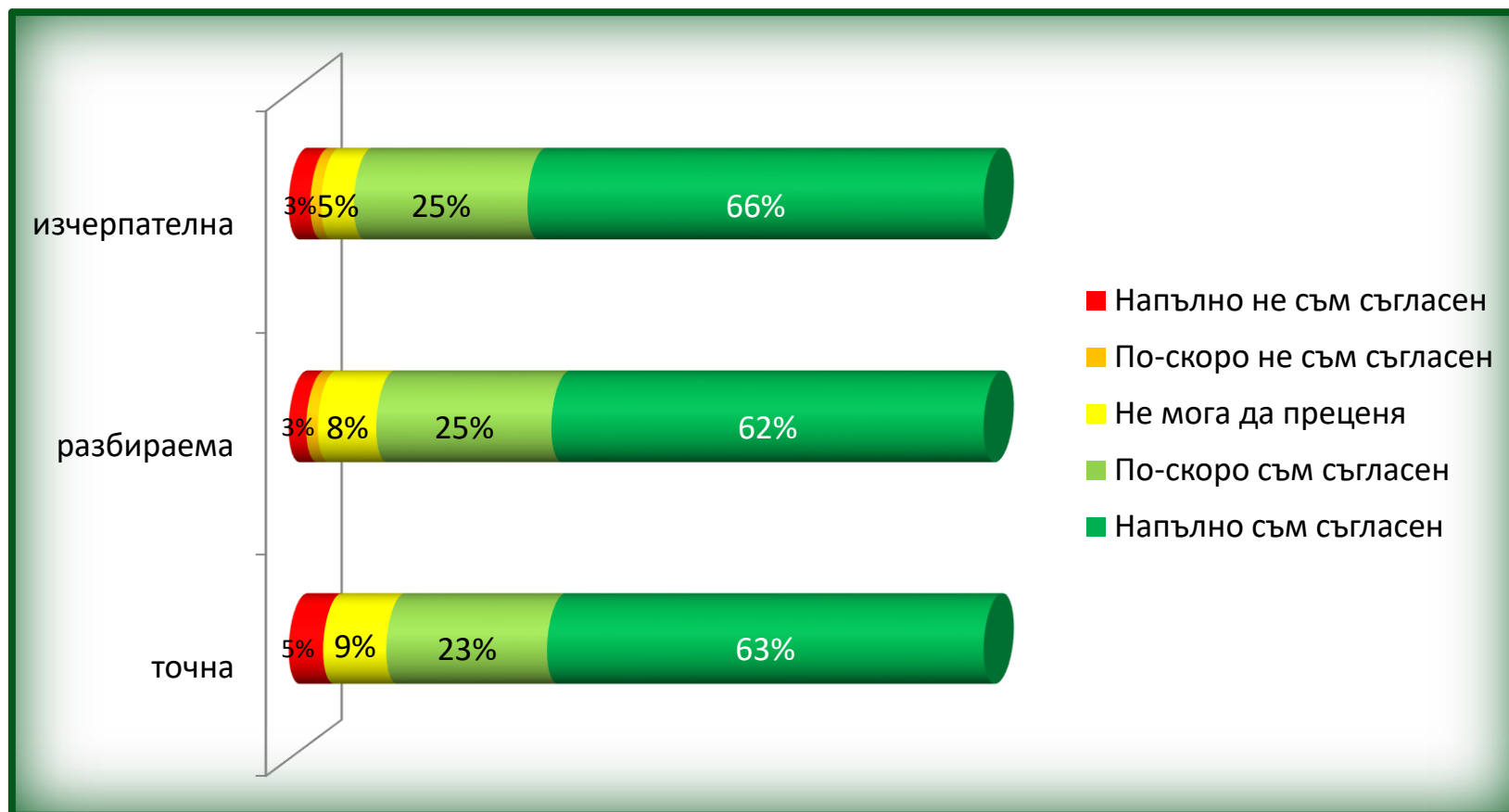
Три са и основните показателя, които са обект на изследването – **изчерпателност**, **разбираемост** и **точност** на предоставяната информация.

За всеки един от трите канала по всеки един от показателите повече от 80% от анкетиранияте оценяват положително получаваната информация.

Най-разбираема за потребителите остава информацията, която получават от служителите в звеното за административно обслужване в устна форма. Директната комуникация със служителите гарантира възможността за получаване на обратна връзка в реално време и в момента на отправяне на запитването.



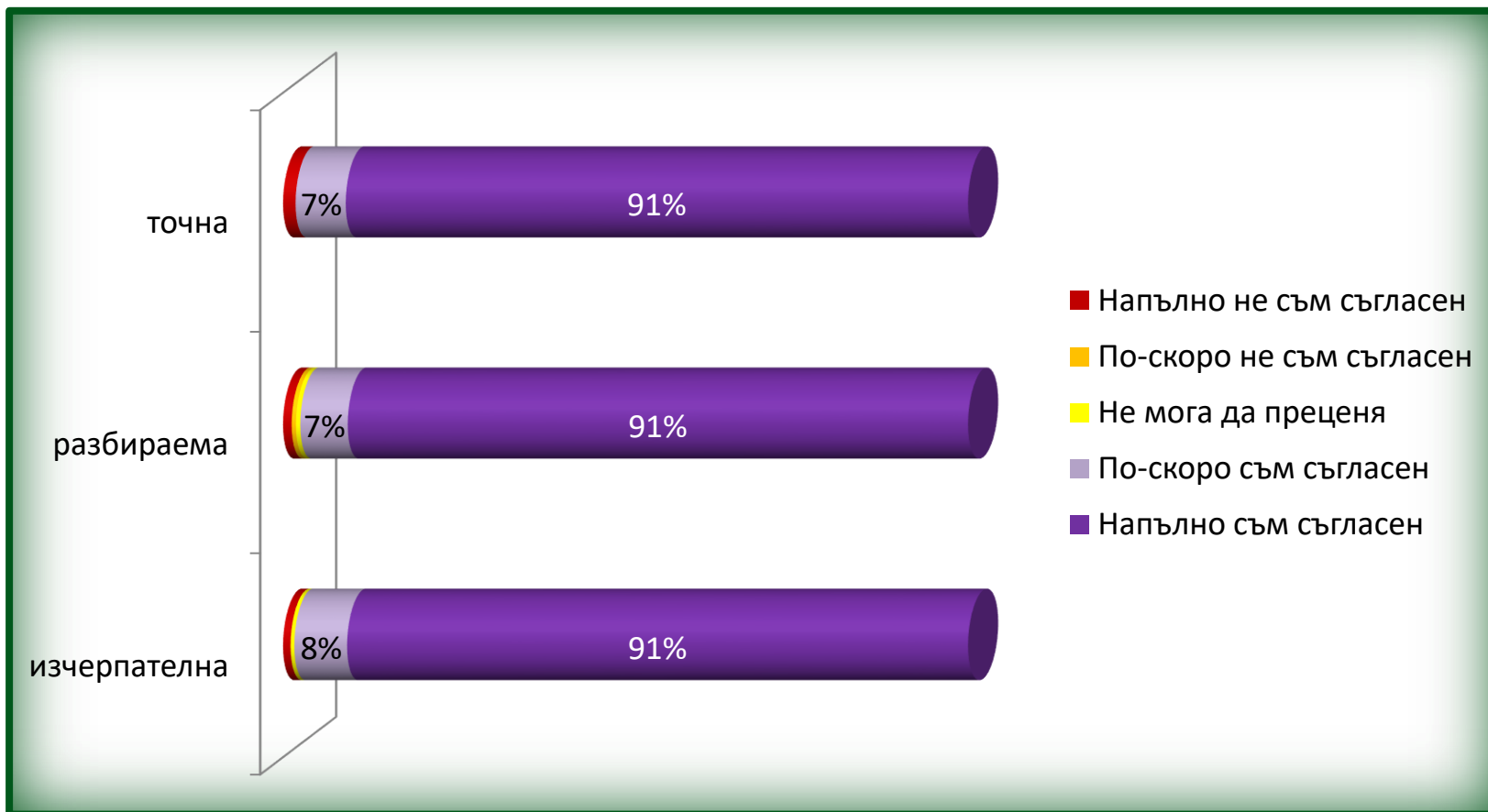
Предоставената Ви информация в писмена форма – формуляри, указания, Харта на клиента, е:



Разбираемост на предоставяната информация в различни форми



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



Разбираемост на предоставяната информация в различни форми



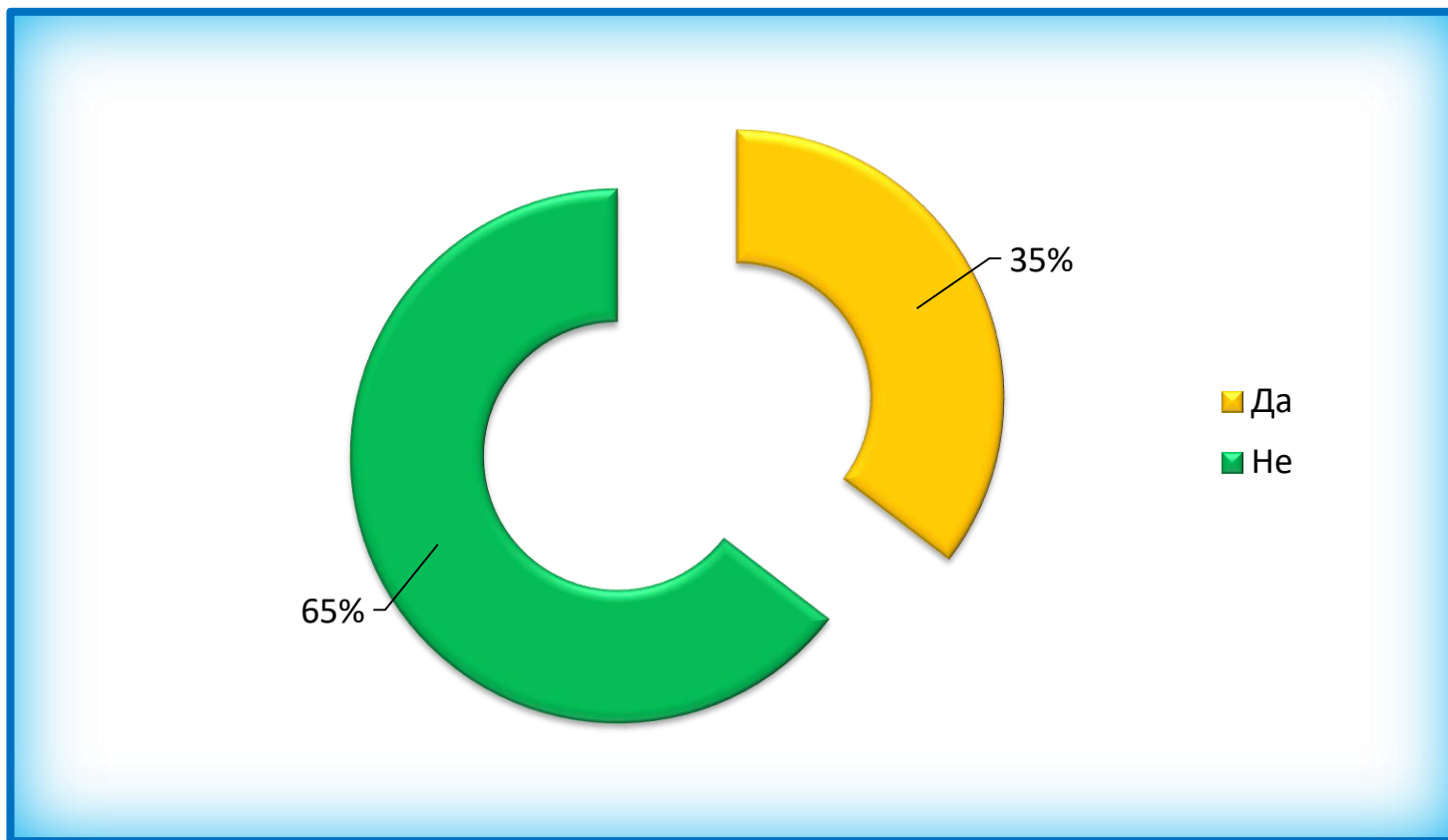
Удовлетвореност от осигурените каналы за достъп и заплащане на такси за административните услуги в МОН

35% от потребителите са се възползвали от възможността за изпращане и получаване на подадените документи по пощата.

Сравнителният анализ за последните три години показва устойчива тенденция на нарастване относителния дял на потребителите на административни услуги, които използват този канал за достъп.



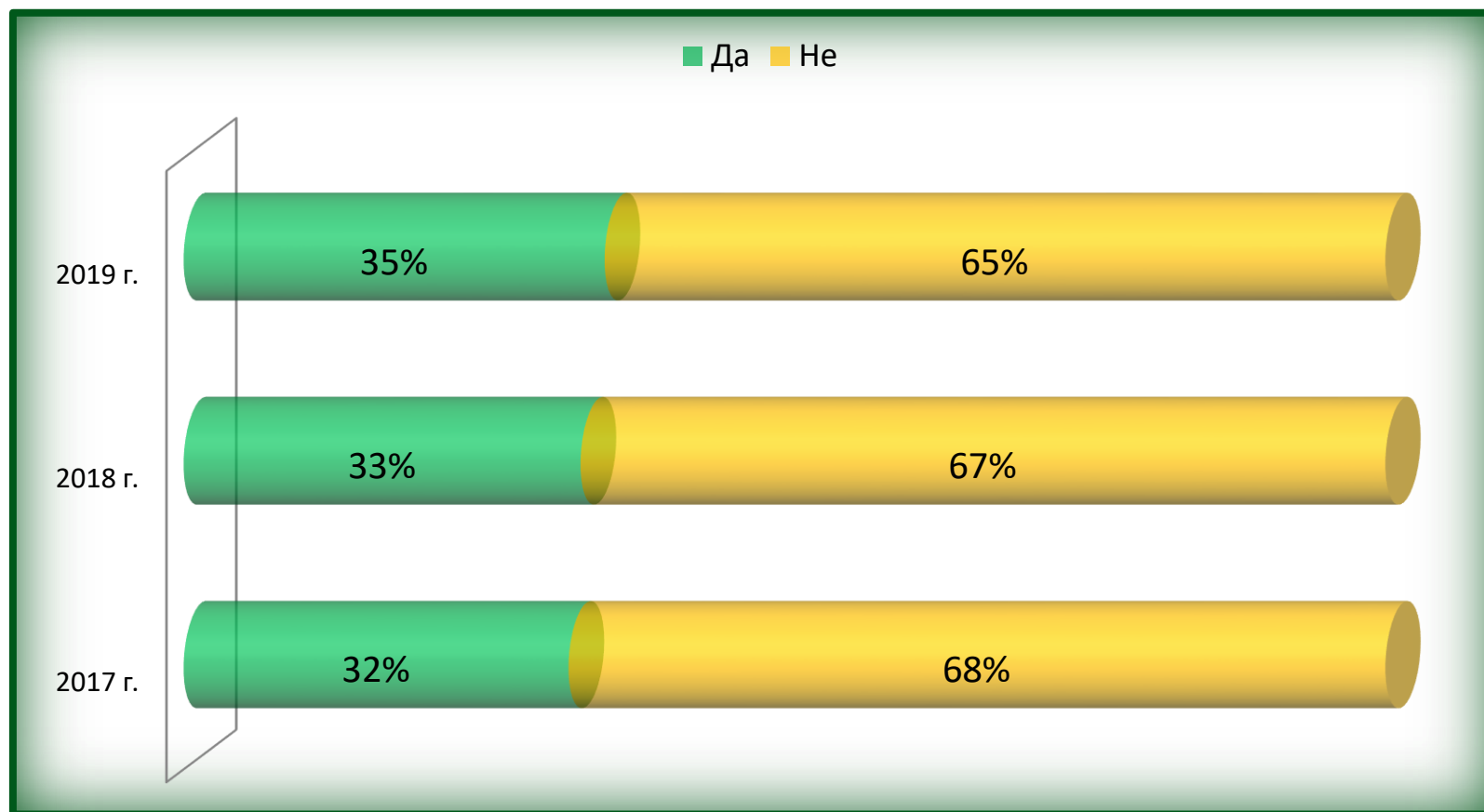
Ползвате ли въведените канали за достъп до услугите – изпращане и получаване на документи по пощата?





Изпращане и получаване на документи по пощата

(сравнителен анализ 2017 – 2019 г.)





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

33% от попълнените анкетата са потребители на административни услуги, за които се дължи такса.

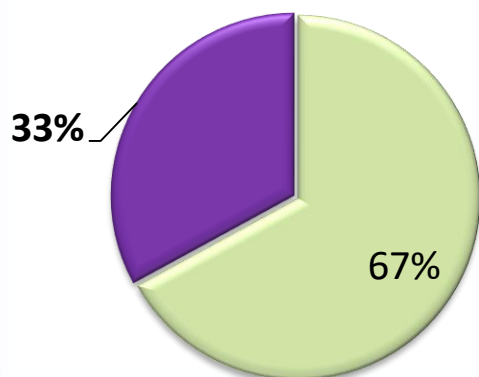
Повече от $\frac{3}{4}$ от анкетираниите са предпочели да заплатят по банков път дължимата такса, въпреки осигурената възможност за разплащане чрез ПОС терминалното устройство в сградата на министерството.



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

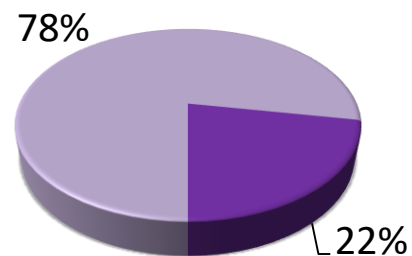
■ не се дължи такса за заявената от мен административна услуга

■ дължи се такса за заявената от мен административна услуга



■ чрез ПОС терминално устройство в сградата на МОН

■ по банков път





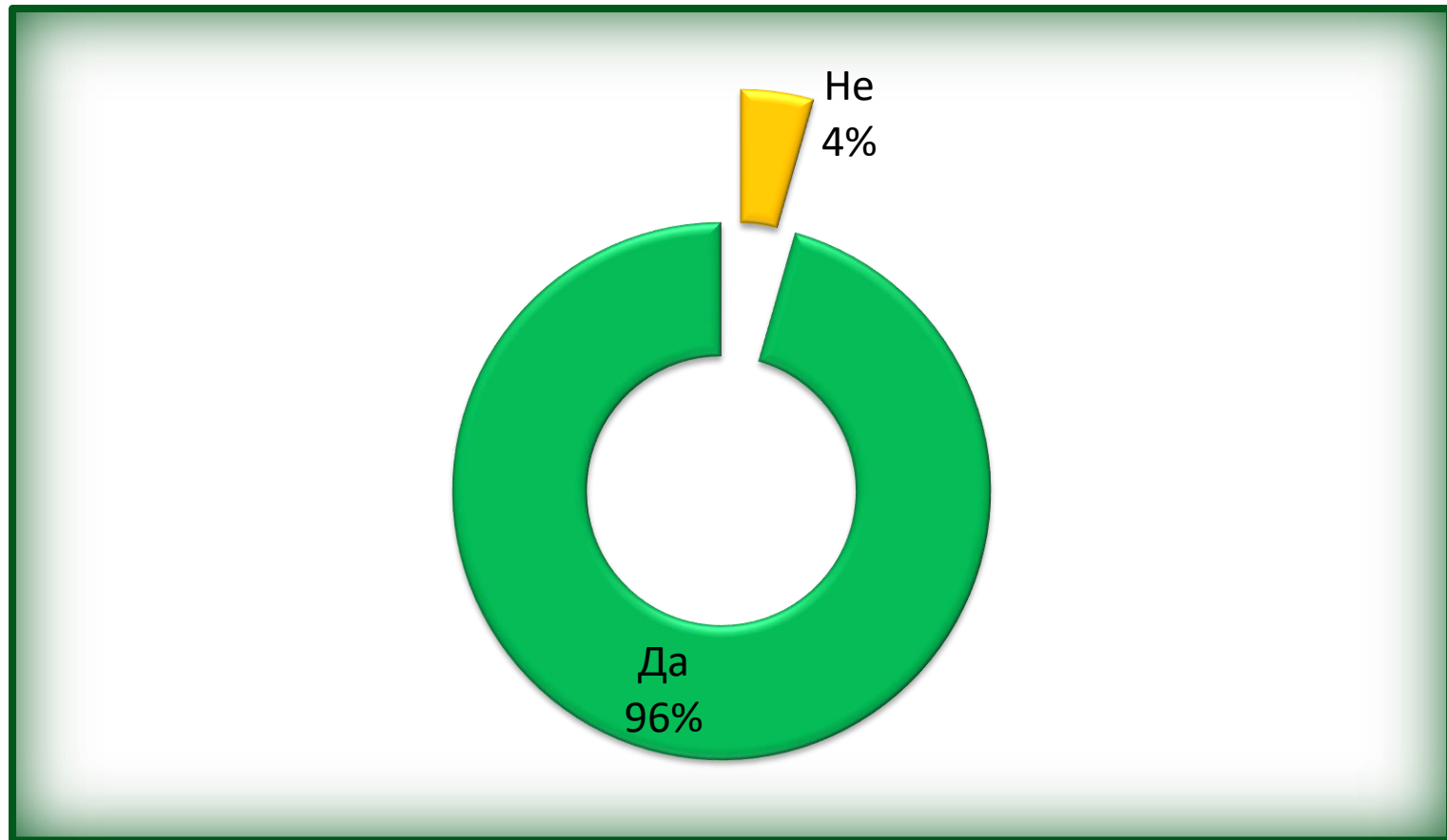
Срокове за изпълнение и корупционен риск

96% от потребителите на административни услуги считат, че сроковете за изпълнение се спазват.

Наблюдава се устойчива положителна тенденция на нарастване на потребителите, склонни да се обърнат към отговорните институции/структури, спрямо тези, които биха се обърнали към медиите, ако станат свидетели на даден/приет подкуп.

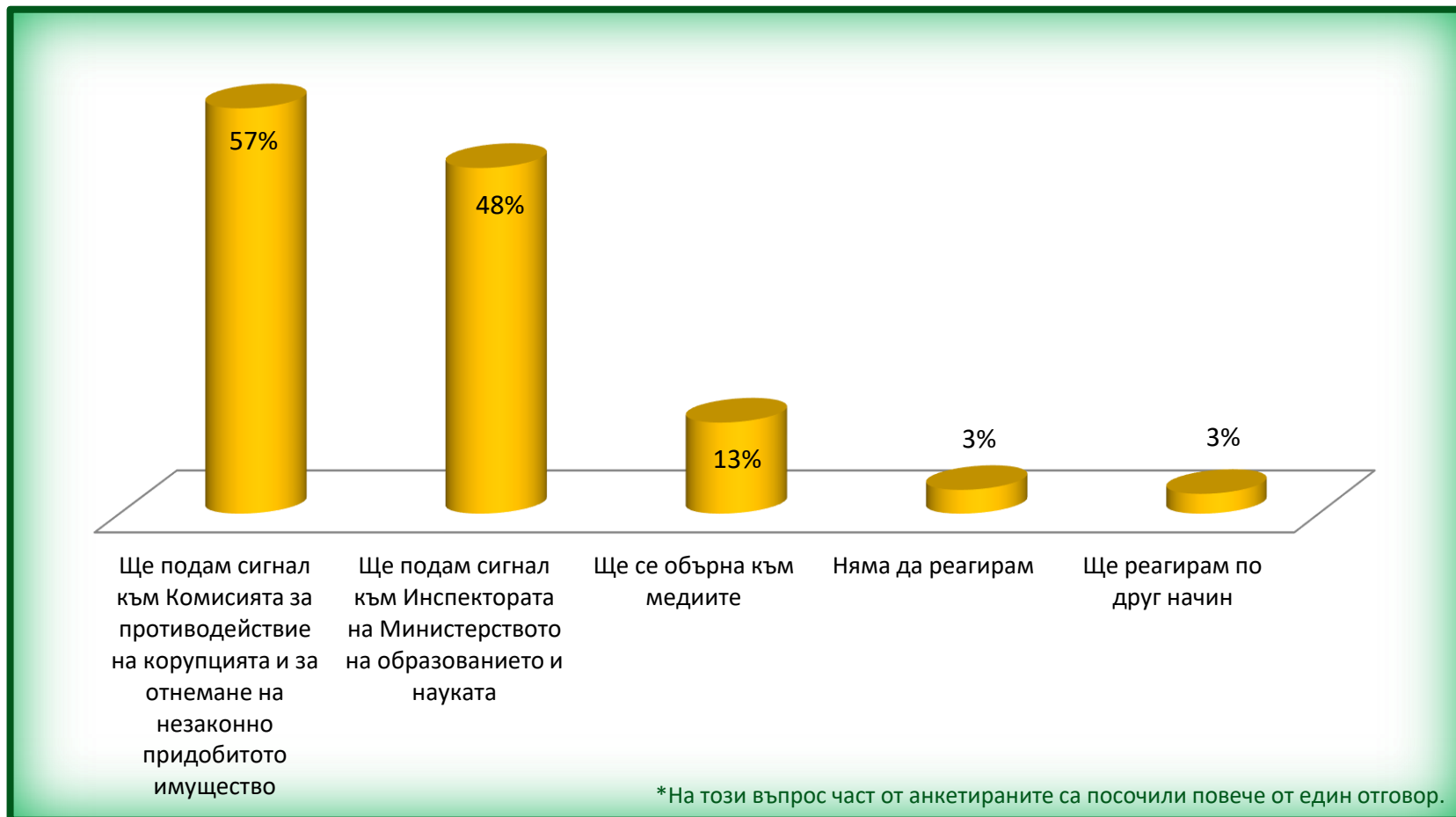


Спазват ли се сроковете за извършване на заявена от Вас административна услуга?





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





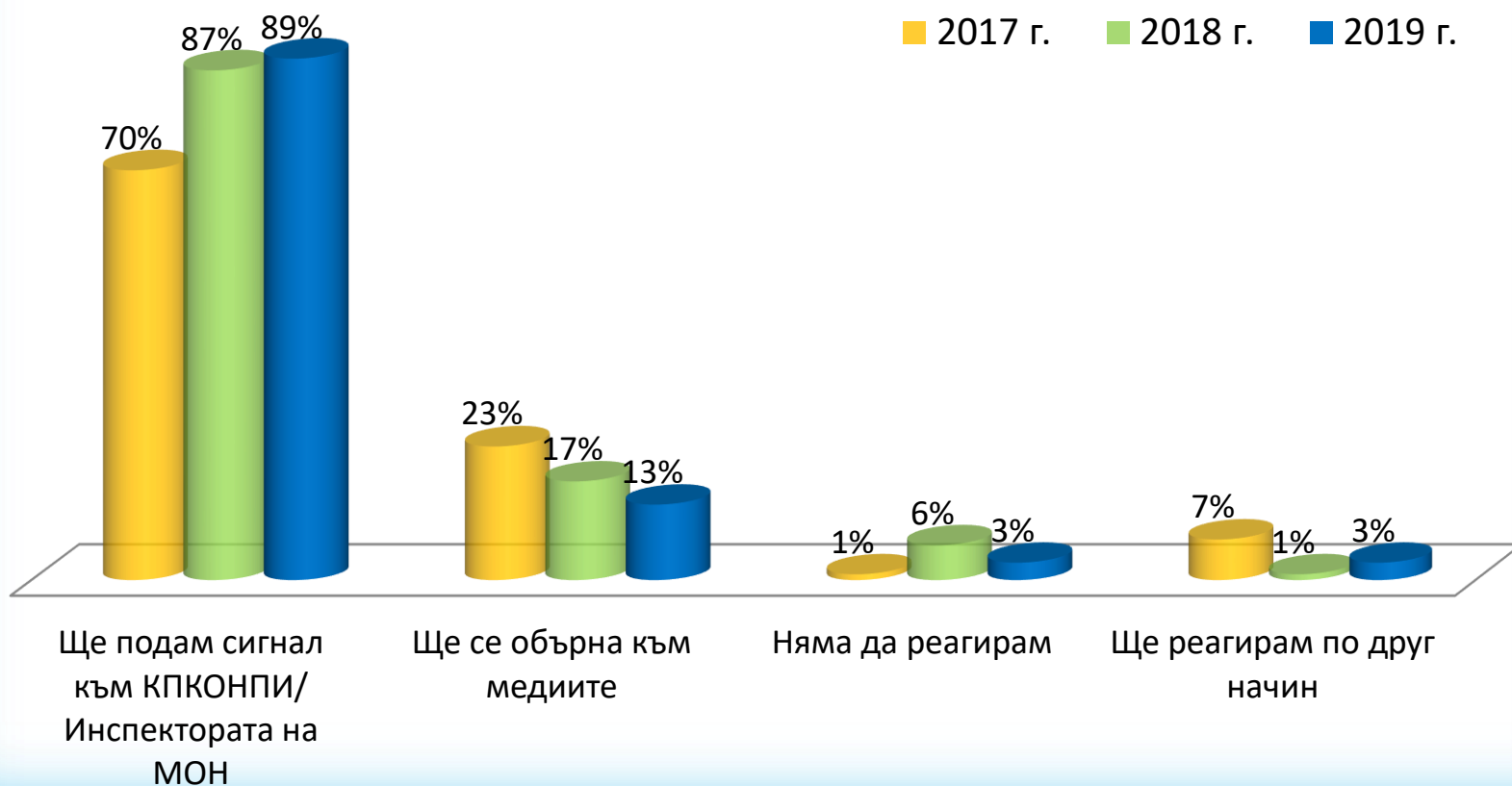
Срокове за изпълнение и корупционен риск

89% от запитаните ще се обърнат към съответните структури, в случай че станат свидетели на корупционни действия. От тях 57% посочват, че ще се обърнат към Комисията за противодействие на корупцията и за отнемане на незаконно придобитото имущество (КПКОНПИ), а 48% - към Инспектората на Министерството на образованието и науката.



Сравнителен анализ

2017 – 2019 г.





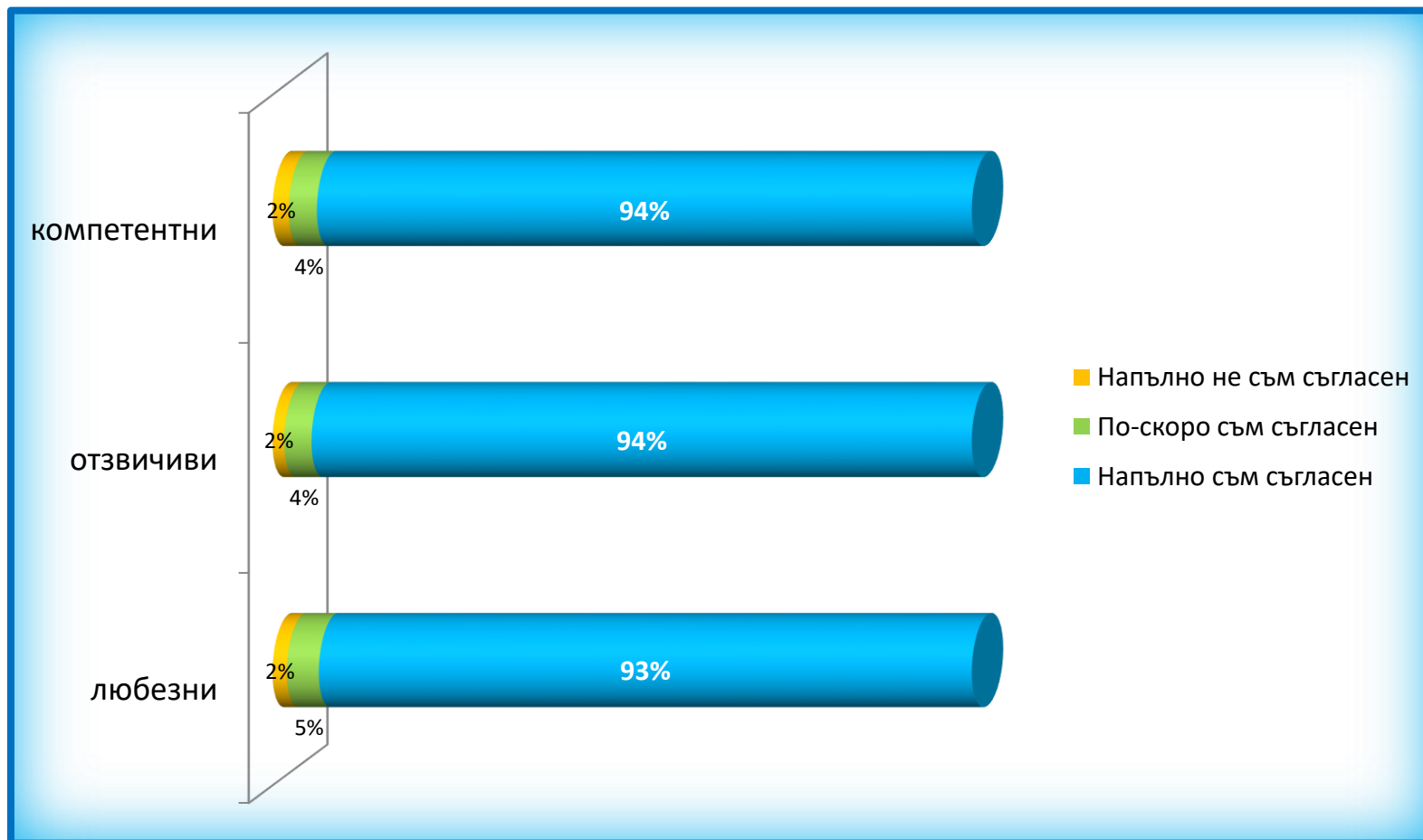
Удовлетвореност на потребителите на административни услуги в МОН

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

При определяне по 5-степенна скала на удовлетвореността си от предоставените административни услуги 95% от анкетираните посочват, че са „доволни“ или „много доволни“.



Служителят/служителите, които Ви обслужиха, бяха:





Как бихте оценили удовлетвореността си от предоставените Ви административни услуги?

