



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 2020 г.**



Провеждане на анкетното проучване



Проучването се провежда чрез попълване на анкетни карти от потребителите. Анкетните карти са налични на хартиен носител на място в Центъра за административно обслужване на Министерството на образованието и науката (МОН) и на интернет страницата на МОН.

В периода януари – декември 2020 г. са попълнени общо 66 анкетни карти. Този брой съответства на 15% от постъпилите заявления за извършване на административни услуги в министерството.

Сравнителният анализ в настоящото изследване проследява данните от анкетните проучвания, проведени през последните четири години (за периода 2017 – 2020 г.)



Обща информация за потребителите на административни услуги

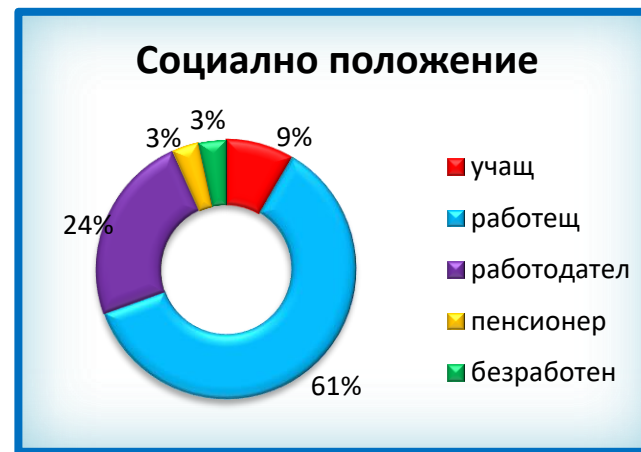
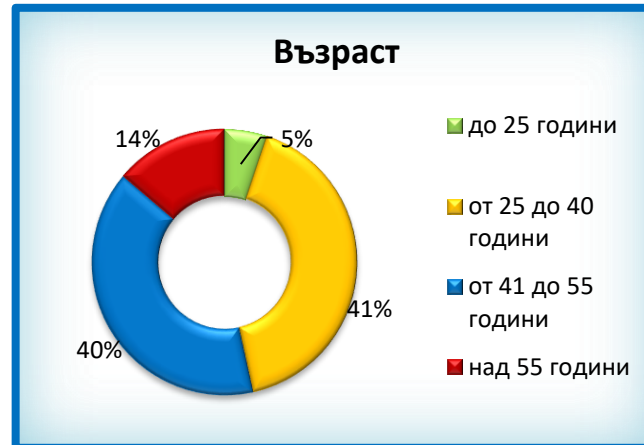
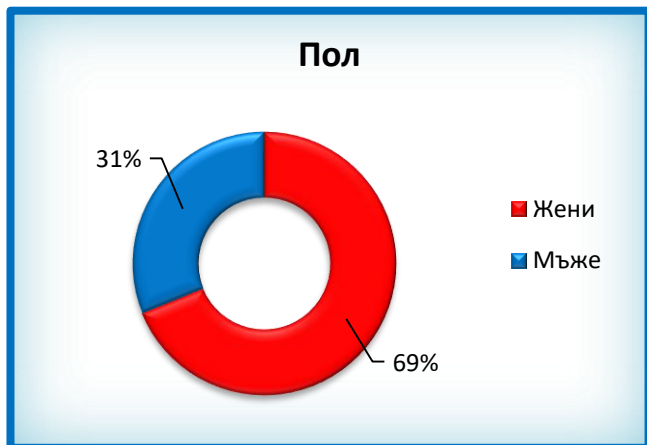


Общият профил на потребителите на административни услуги, взели участие в проведеното анкетно проучване, отговаря на характера на предлаганите от МОН административни услуги.

- Общо 81% от потребителите са на възраст между 25 и 55 години
- 98% от анкетираните имат завършено средно или висше образование.
- Основната част от заявителите на административни услуги са заети – работещи или работодатели (85%), и учащи (9%).



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





Удовлетвореност от достъпността на мястото за обслужване и времето за обслужване



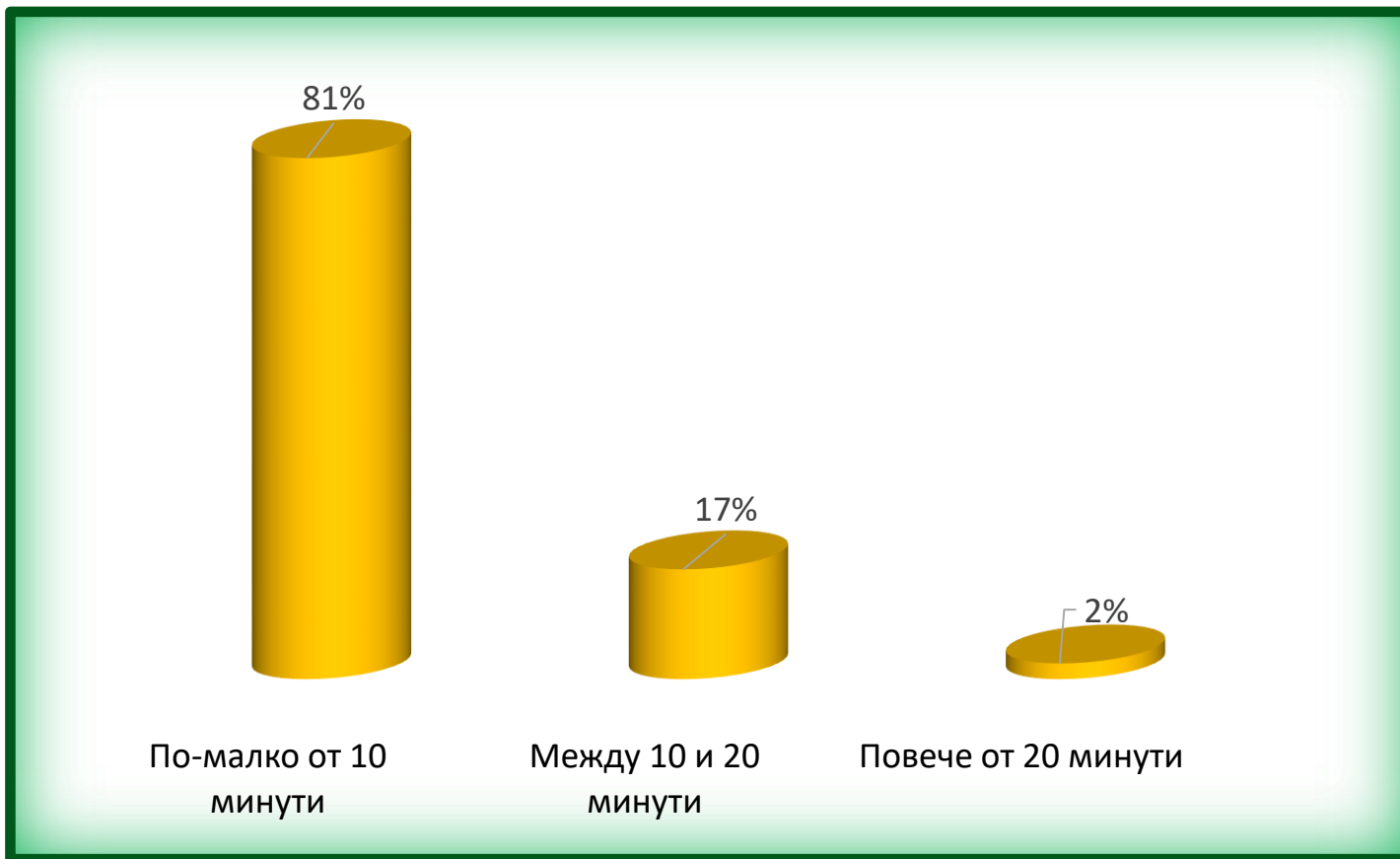
Местоположението на Центъра за административно обслужване е лесно за откриване и посетителите не са срещнали затруднения при посещението си.

98% от анкетираните са били обслужени в рамките на установените 20 минути. Голямата част от тях (81%) отговарят, че посещението им е отнело по-малко от 10 минути.

Удовлетвореността от продължителността на обслужването дава разумна увереност, че бързината на обслужване към настоящия момент е на отлично ниво.



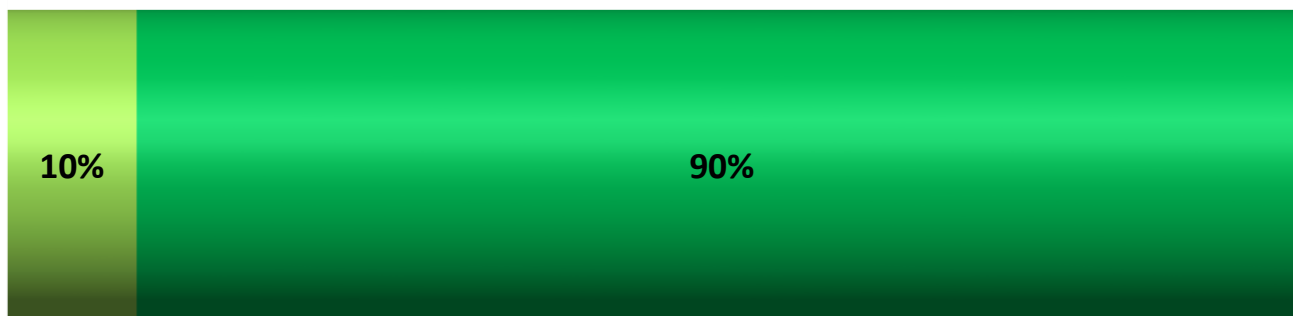
Колко време беше необходимо за Вашето обслужване?



Удовлетвореност от достъпността на мястото за обслужване и времето за обслужване



В каква степен сте удовлетворен/а от продължителността на обслужването Ви?



■ Много недоволен ■ Недоволен ■ Не мога да преценя ■ Доволен ■ Много доволен



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



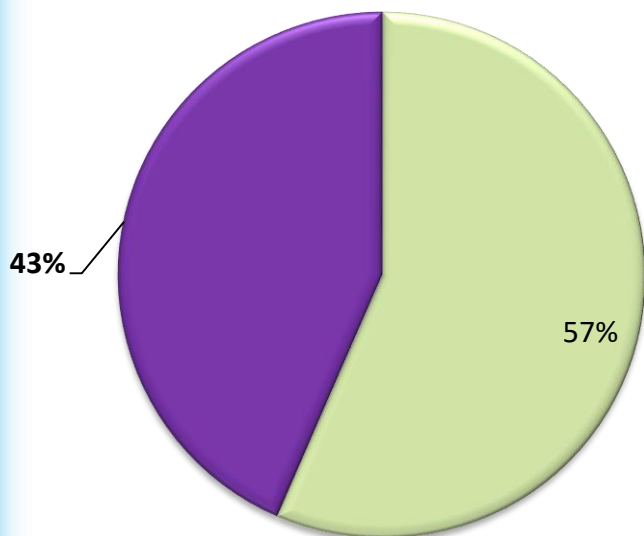
- 43% от попълнените анкетата са потребители на административни услуги, за които се дължи такса.
- Разпределението на използването на ПОС терминално устройство и заплащането на таксите по банков път е относително балансирано в отговорите на анкетиранияте.
- Високи нива на удовлетвореност са отчитат и по отношение на обратната връзка за впечатленията от каналите за достъп до използваните административни услуги.



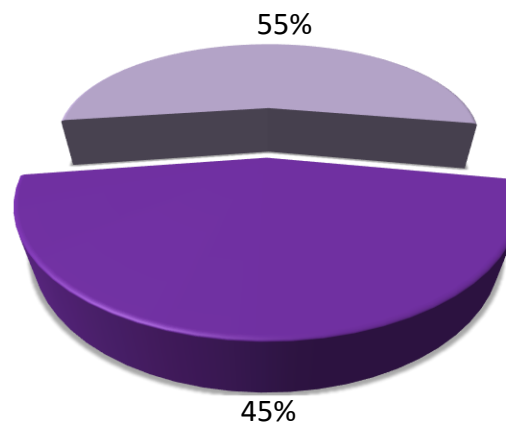
Как заплатихте дължимата държавна такса за заявената от Вас административна услуга?



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

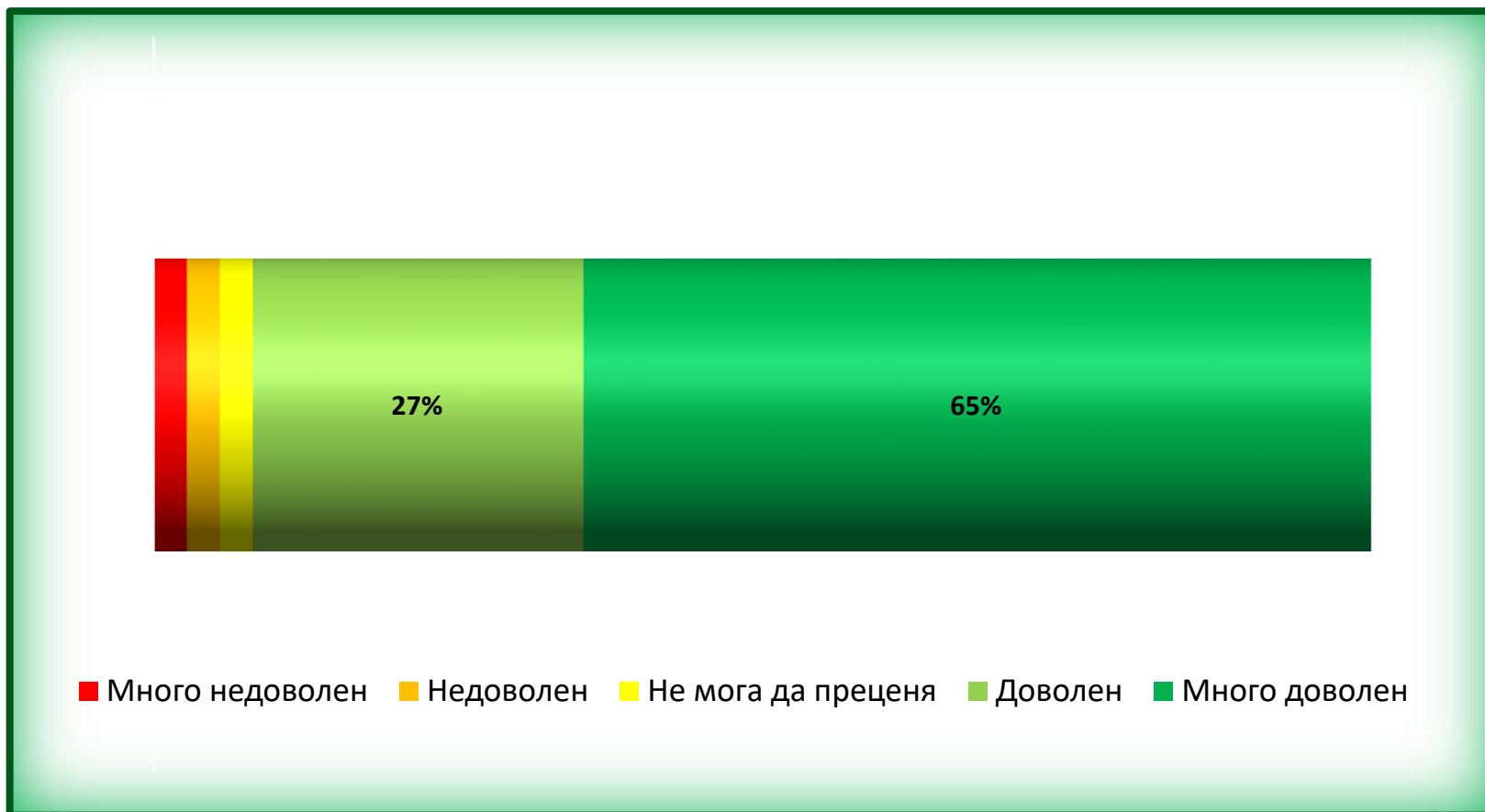


- чрез ПОС терминално устройство в сградата на МОН
- по банков път





В каква степен сте удовлетворен/а от каналите за достъп до използваните от Вас административни услуги?





Удовлетвореност от предоставената информация за услугите



В настоящото анкетно проучване фокусът по отношение на мнението на потребителите за предоставяната им информация за административните услуги на МОН е поставен върху основните канали, чрез които се информират потребителите – предоставената информация в **писмена** форма (на интернет страницата на МОН и на информационното табло) и в **устна** форма – чрез консултации на място или по телефона.



Удовлетвореност от предоставената информация за услугите

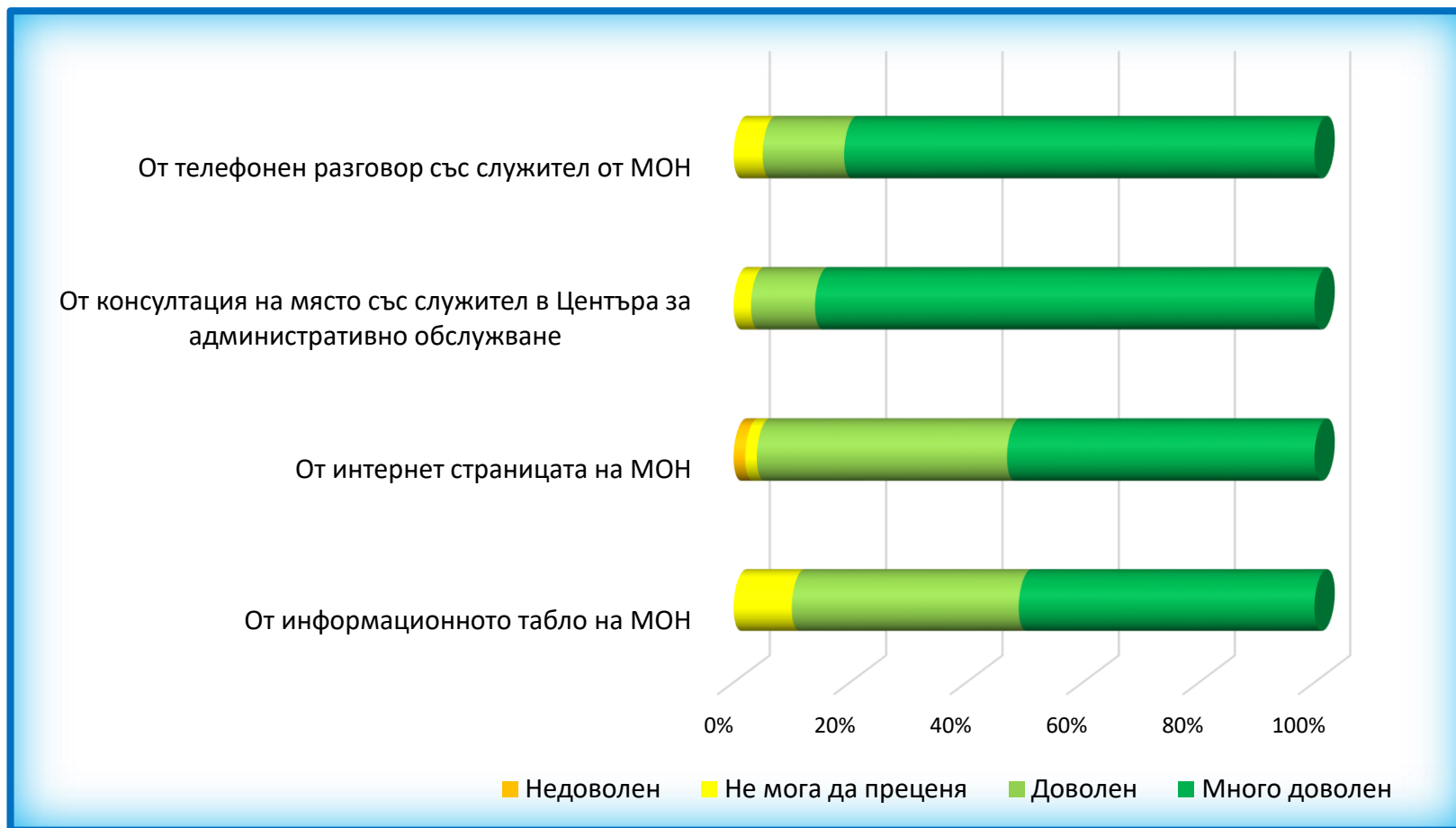


Най-разбираема за потребителите остава информацията, която получават в устна форма – в телефонен разговор със служител от МОН или при консултация на място със служител в Центъра за административно обслужване – над 80% от запитаните са останали много доволни от тези два възможни канала за комуникация.

Този резултат е обусловен от възможността за обратна връзка в реално време, която потребителите могат да осъществяват при директната комуникация със служителите.



В каква степен сте удовлетворен/а от информацията за административните услуги, получена от следните източници:



Удовлетвореност от предоставената информация за услугите



Удовлетвореност от отношението и компетентността на служителите



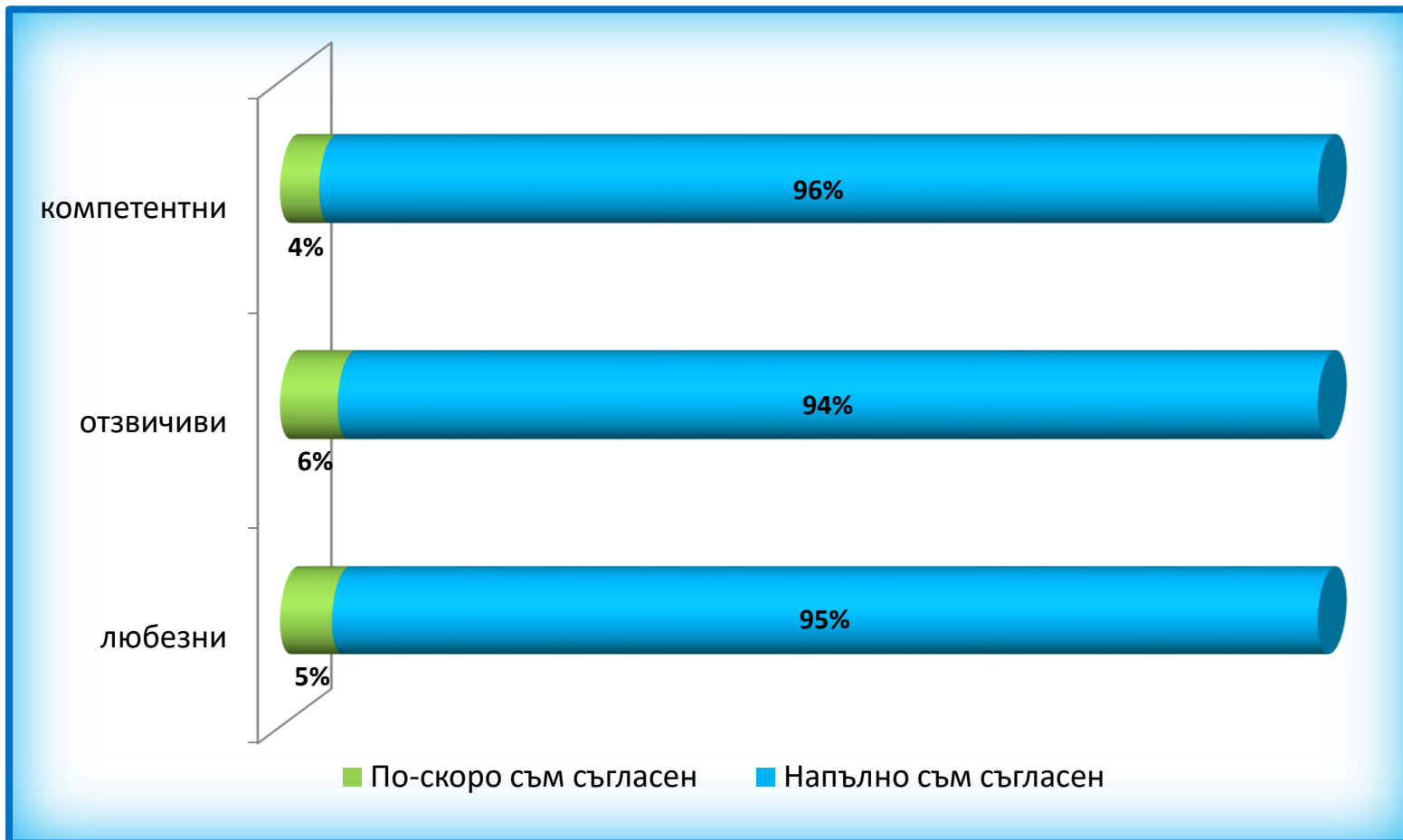
Анкетираният дават висока оценка и по трите изследвани показателя за отношението на служителите, които обслужват потребители – **компетентност, отзивчивост и любезно отношение.**

67% от попълнените анкетна карта са се възползвали от осигурената възможност да бъде споделено впечатление от конкретния служител/и, с които е взаимодействал потребителят.

Извършеният анализ на впечатленията на потребителите от служителите в Центъра за административно обслужване е предоставен на началника на отдел „Административно обслужване и секретариат“. Резултатите са отразени и са взети предвид при годишното оценяването на служителите.



Служителят/служителите, които Ви обслужиха, бяха:



Удовлетвореност от отношението и компетентността на служителите



Изследване на корупционния риск



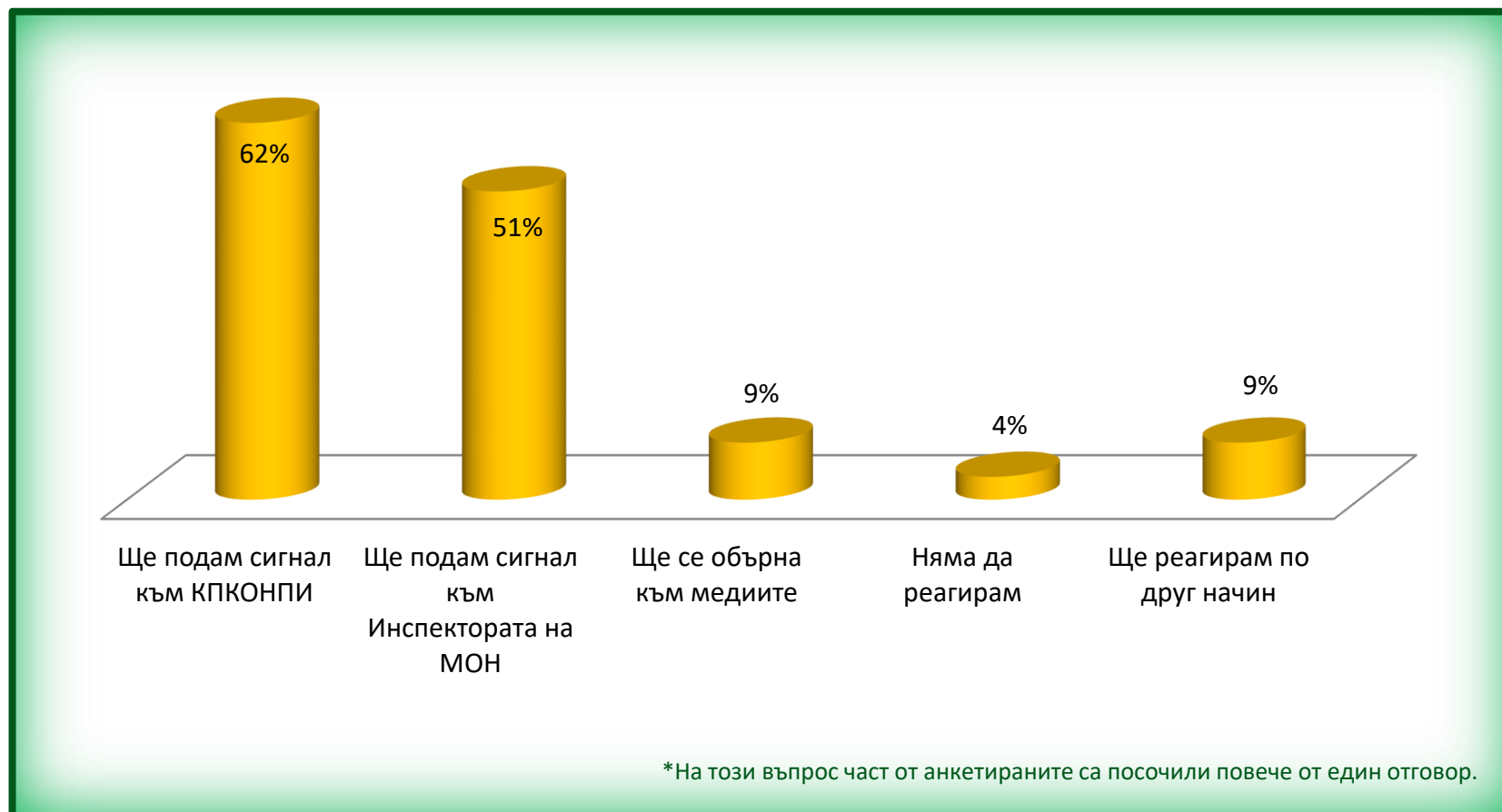
При проучването на удовлетвореността на потребителите се изследват нагласите за реакция на анкетираните в случай на наличие на корупционен риск.

Устойчива положителна тенденция на нарастване на потребителите, склонни да се обърнат към отговорните институции/структури (за последните 4 години относителният им дял се е увеличил с 21%).

Намалява броят на тези, които биха потърсили медиите в подобна ситуация. 91% от запитаните ще се обърнат към съответните структури, в случай че станат свидетели на корупционни действия (62% ще се обърнат към КПКОНПИ, а 51% - към Инспектората на МОН).



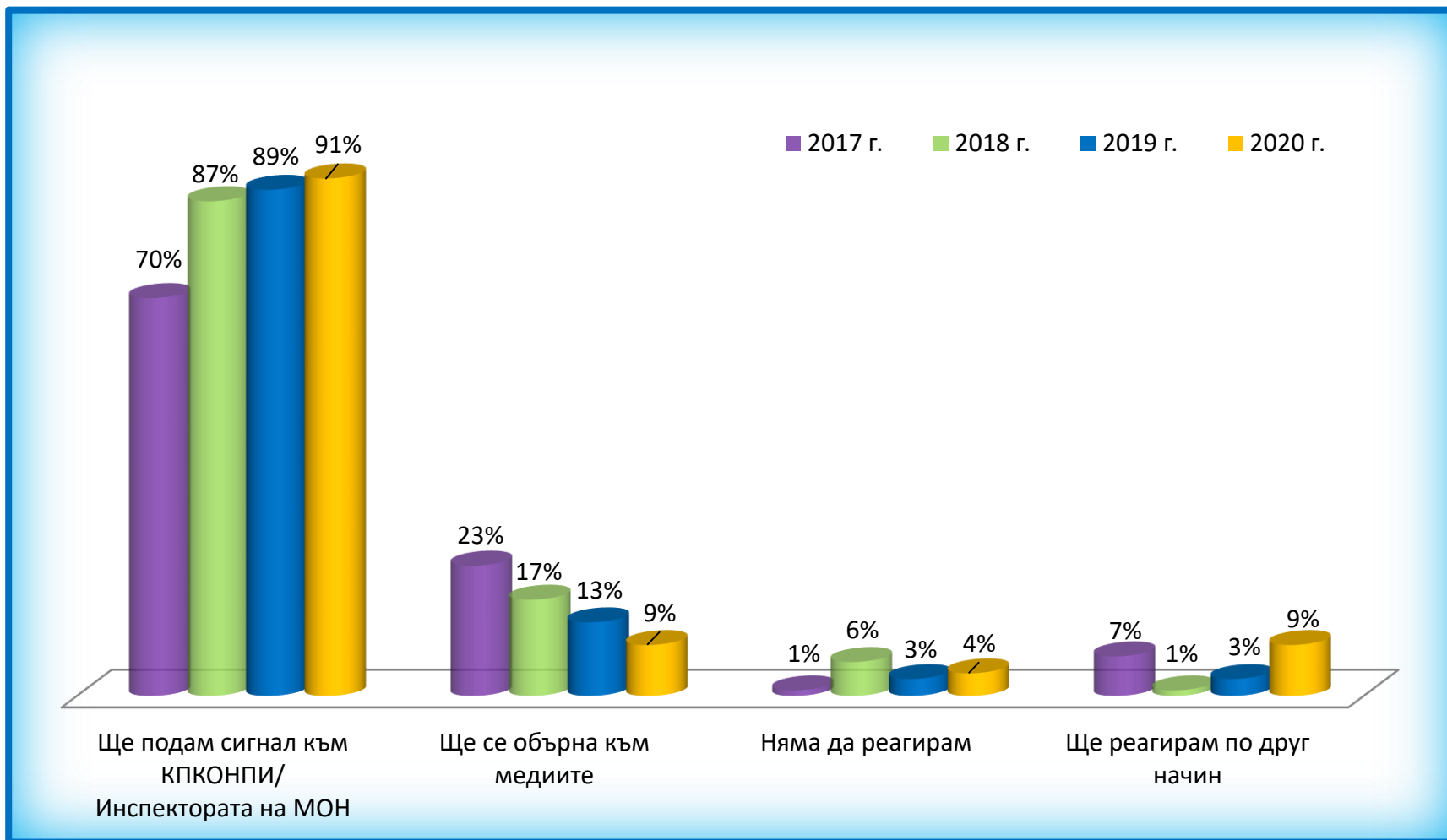
Как бихте реагирали, ако станете свидетел на даден/приет подкуп в Министерството на образованието и науката?*





Сравнителен анализ

2017 – 2020 г.



Изследване на корупционния риск



Цялостна удовлетвореност от обслужването на потребителите на административни услуги в МОН



При определяне по 5-степенна скала на удовлетвореността си от предоставените административни услуги, 71% от анкетираните избират най-високата степен на удовлетвореност.

Не е получен нито един отговор за неудовлетвореност.



Как бихте оценили удовлетвореността си от предоставените Ви административни услуги?

