



ГОДИШЕН ДОКЛАД
ЗА
ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В МИНИСТЕРСТВОТО НА
ОБРАЗОВАНИЕТО И НАУКАТА

Проучването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги на Министерството на образованието и науката се провежда в изпълнение на Наредбата за административното обслужване и Вътрешните правила за организация на административното обслужване в МОН.

1. Измерване на удовлетвореността на потребителите

1.1. Методи за обратна връзка, използвани за извършване оценка на удовлетвореността на потребителите

Министерството на образованието и науката осъществява обратната връзка с потребителите, като събира информация за удовлетвореността от предоставяните административни услуги чрез прилагане и използване на следните методи:

1. извършване на анкетни проучвания
2. провеждане на консултации с потребителите
3. извършване на наблюдения по метода „таен клиент“
4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали
5. анализ на медийни публикации чрез провеждане на мониторинг на публикации в медиите.

Описаните методи са определени във Вътрешните правила за организация на административното обслужване на Министерството на образованието и науката. За всеки от

приложените методи се определи кръгът на услугите, за които се събира и анализира информация чрез обратна връзка с потребителите. Изготви се план и се определи график за провеждането на проучванията.

1.2. Анализ на получената информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от Министерството на образованието и науката за периода 01.01.2020 г. – 31.12.2020 г.

1.2.1. Провеждане на анкетно проучване

Анкетното проучване се проведе за периода 01.01.2020 г. – 31.12.2020 г. чрез попълване на анкетна карта по образец от потребителите при посещение на място в Центъра за административно обслужване на Министерството на образованието и науката и чрез попълване на уеб-базиран формуляр директно на интернет страницата на МОН. Анкетата е достъпна за всеки, независимо дали е заявил услуга или не.

В продължение на традиционното провеждане на проучвания за удовлетвореността на потребителите на административни услуги прилаганата досега анкетна карта е актуализирана, а използваният инструментариум от въпроси е оптимизиран.

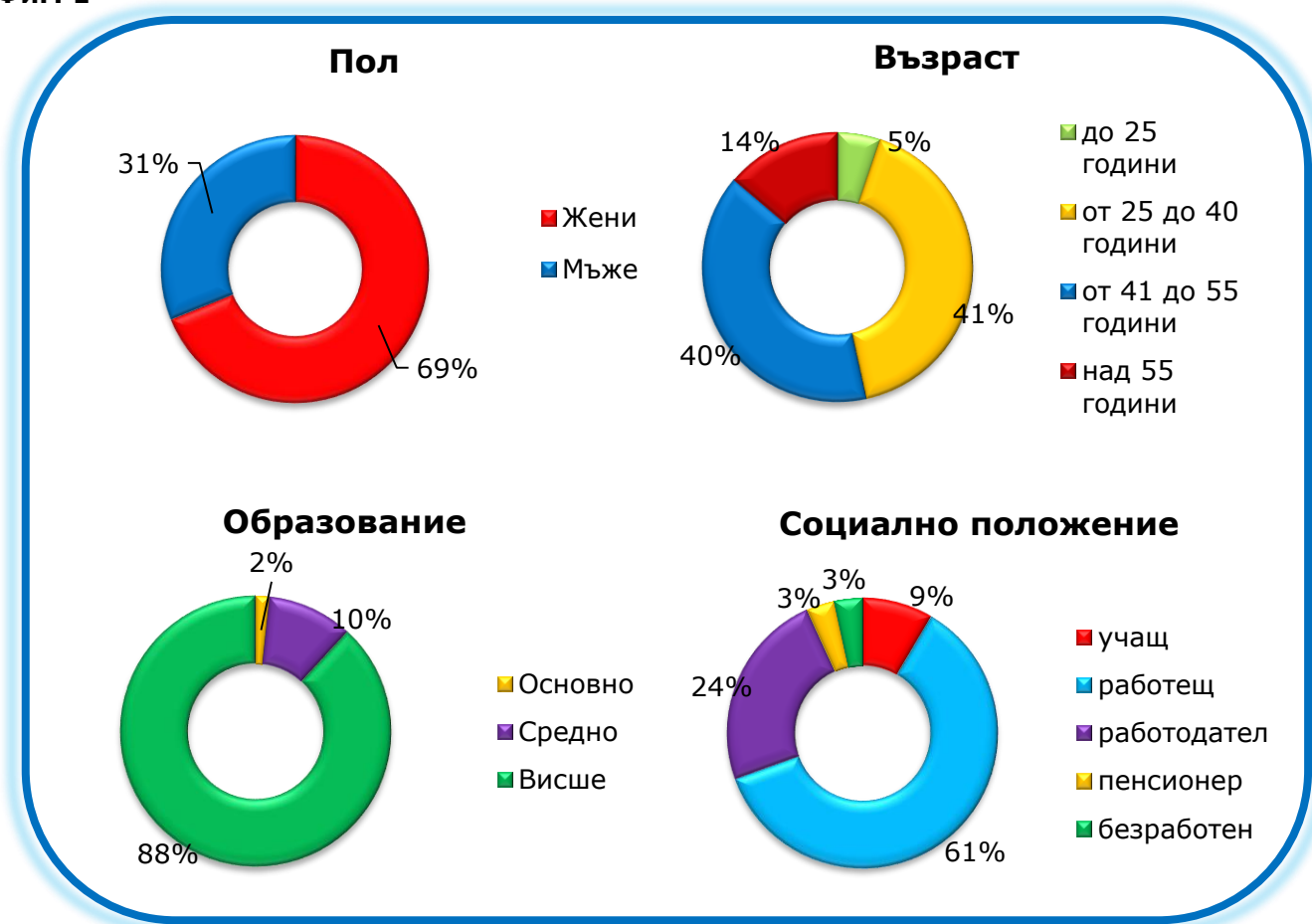
В периода януари – декември 2020 г. са попълнени общо 66 анкетни карти. Този брой съответства на 15% от постъпилите заявления за извършване на административни услуги в министерството.

1.2.2. 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 81%). 98% от анкетираните имат завършено средно или висше образование. Основната част от заявителите на административни услуги са заети – работещи или работодатели (85%), и учаци (9%).

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

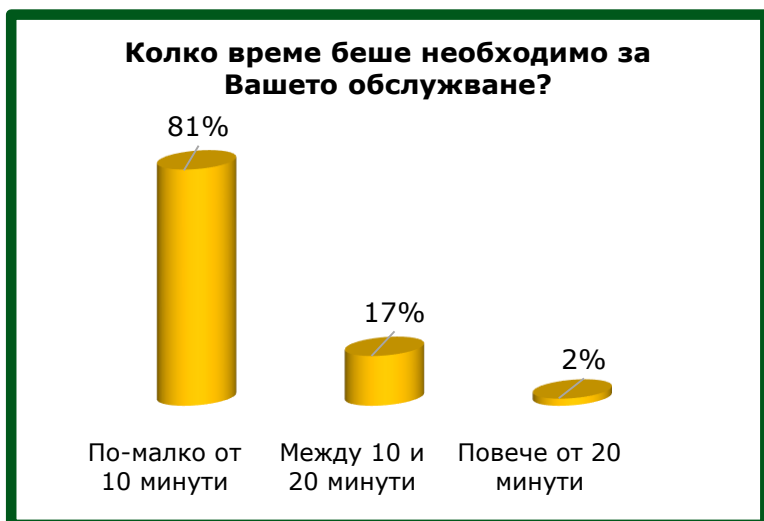
Фиг. 1



1.2.3. Удовлетвореност от достъпността на мястото за обслужване и времето за обслужване

Всички анкетирани посочват, че лесно са открили местоположението на Центъра за административно обслужване и че не са срещнали затруднения при посещението си.

Фиг. 2



По отношение времето за обслужване анализът на получената обратна връзка показва, че 98% от анкетираните са били обслужени в рамките на установените 20 минути (фиг. 2). Голямата част от тях (81%) отговарят, че посещението им е отнело по-малко от 10 минути. Резултатите по този показател за изминалата година дават разумна

увереност, че бързината на обслужване към настоящия момент е на отлично ниво. Доказателство за това са и отговорите от въпроса за удовлетвореността от продължителността на обслужването (фиг. 3).

Фиг. 3



1.2.4. Удовлетвореност от предоставената информация за услугите и каналите за достъп до тях

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 електронните информационни табла) и в **устна** форма – чрез консултации на място или по телефона.

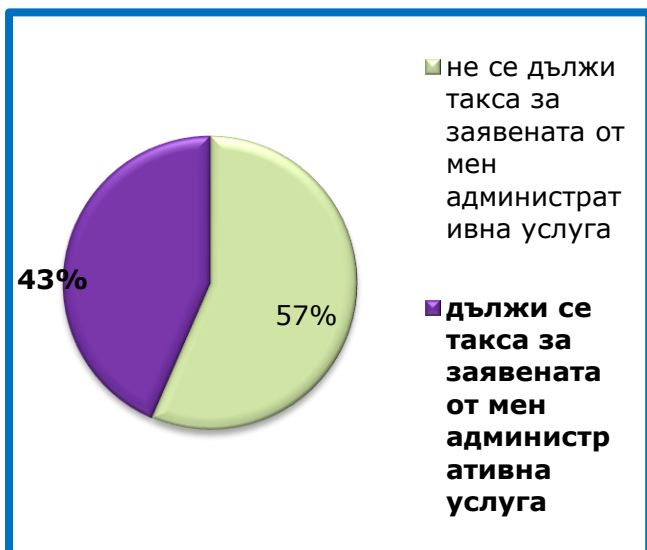
Фиг. 4



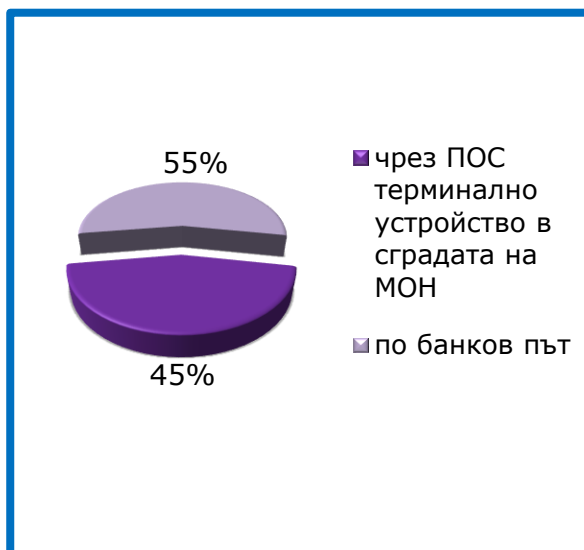
Най-разбираема за потребителите остава информацията, която получават в устна форма – в телефонен разговор със служител от МОН или при консултация на място със служител в Центъра за административно обслужване (фиг. 4 – над 80% от запитаните са останали много доволни от тези два възможни канала за комуникация). Този резултат е обусловен от възможността за обратна връзка в реално време, която потребителите могат да осъществяват при директната комуникация със служителите.

43% от попълнените анкетата са потребители на административни услуги, за които се дължи такса (фиг. 5). Разпределението на използването на ПОС терминално устройство и заплащането на таксите по банков път е относително балансирано в отговорите на анкетираните – 55% за заплатили дължимите такси по банков път, а 45% - чрез ПОС терминално устройство (фиг. 6).

Фиг. 5



Фиг. 6



Високи нива на удовлетвореност са отчитат и по отношение на обратната връзка за впечатленията от каналите за достъп до използваните административни услуги (фиг. 7).

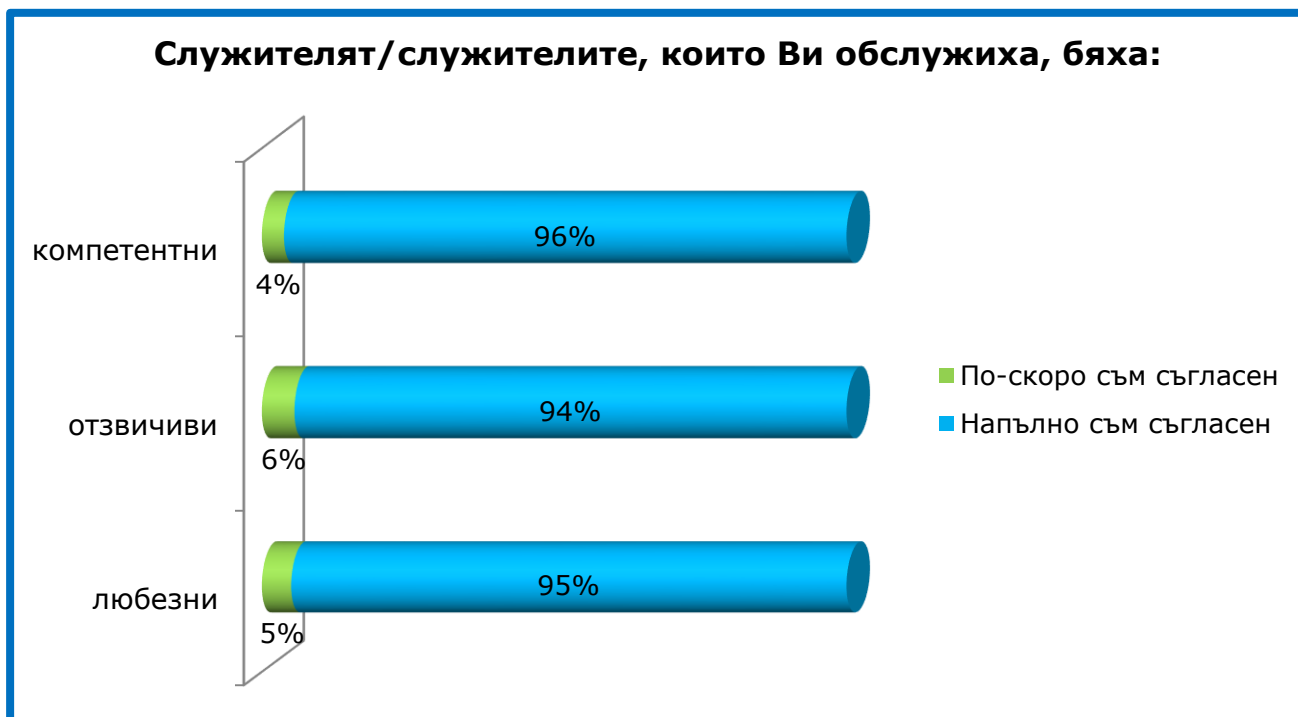
Фиг. 7



1.2.5. Удовлетвореност от отношението и компетентността на служителите

Фокус при изследването на удовлетвореността е поставен и върху три показателя от отношението на служителите, които обслужват потребителите – **компетентност, отзивчивост и любезно отношение** (фиг. 8). Анкетираните дават висока оценка и по трите показателя.

Фиг. 8



В актуализираната анкетна карта е осигурена възможност да бъде споделено впечатление от конкретния служител/и, с които е взаимодействал потребителят, както и да посочи точния момент на посещението си. По този начин е гарантирана възможността да бъдат установени максимално прецизно съответните добри практики или причини за неудовлетвореност у анкетираните.

Благодарение на участието на 67% от анкетираните, които са попълнили тази част от картата, и в резултат на извършения анализ на резултатите за впечатленията на потребителите от служителите в Центъра за административно обслужване същият е предоставен на началника на отдел „Административно обслужване и секретариат“. Резултатите са отразени и са взети предвид при годишното оценяването на служителите.

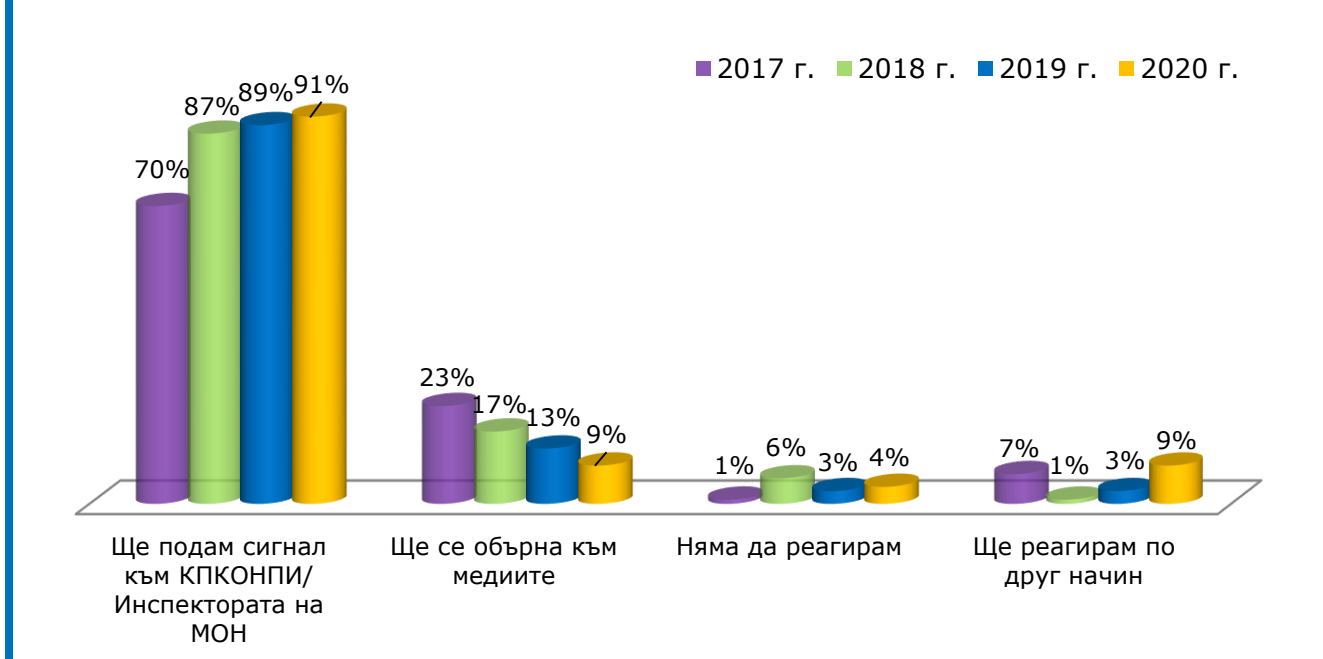
1.2.6. Изследване на корупционния риск

При проучването на удовлетвореността на потребителите, в партньорство и с Инспектората на МОН, в използвания инструментариум се наложи практиката за изследване нагласите за реакция на анкетираните в случай на наличие на корупционен риск. Настоящото изследване¹ отчита 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%). В същото време намалява броят на тези, които

Фиг. 9



Фиг. 10



¹ На този въпрос част от анкетираните са посочили повече от един отговор.

биха потърсили медиите в подобна ситуация. 91% от запитаните ще се обърнат към съответните структури, в случай че станат свидетели на корупционни действия. От тях 62% посочват, че ще се обърнат към Комисията за противодействие на корупцията и за отнемане на незаконно придобитото имущество (КПКОНПИ), а 51% към Инспектората на Министерството на образованието и науката (фиг. 9 и 10).

1.2.7. 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 анкетиранияте избират най-високата степен на удовлетвореност. Не е получен нито един отговор за неудовлетвореност.

Фиг. 9



1.3. Провеждане на консултации със служителите

Консултациите със служителите, като метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите, е проведен в периода 01.01.2020 г. – 31.12.2020 г. (съгласно утвърдения план и график).

За прилагането на този метод е разработена форма на документиране, в която служителите попълваха впечатленията си след провеждането на разговори/консултации с потребителите. Показателите за отчитане (съдържащи се във формата за документиране) са свързани с време за обслужване, организация на процеса по обслужване, устно предоставяне на информация за услугите, отношение на служителите към потребителите, компетентност на служителите и достъпност на услугата по различни канали.

Резултатите от проведеното проучване, след обработване на попълнените форми за документиране на впечатленията, показват, че:

- Потребителите на административни услуги предпочитат телефонните разговори за получаване на информация;
- Времето за предоставяне на исканата информация е в рамките на 5 до 20 минути;
- Потребителите са доволни от предоставената им информация;
- Потребителите благодарят за отзивчивостта и проявеното внимание от страна на служителите на министерството;
- Потребителите благодарят за пълната и точна информация, предоставена им по телефона, както и насочването им за ползването на другите предоставени от министерството канали за достъп до информация.

Резултатите от проучването сочат, че в рамките на един телефонен разговор потребителите получават необходимата им информация, предоставена по достъпен начин.

Създадената организация на работа успоредно с двустранната комуникация позволява бързото и пълноценно ориентиране на потребителите за процеса на обслужване и води до тяхната обща удовлетвореност.

Получената неформална обратна връзка е обсъждана периодично и на заседания на Постоянно действащата комисия за изследване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги на Министерството на образованието и науката. Споделеното общо впечатление съвпада с отчетените резултати.

Във връзка с въвеждането на новите стандарти за качество на административното обслужване бяха проведени консултации с членовете на постоянната Комисия относно възможностите за осигуряване на питейна вода, безплатен интернет достъп и достъп до санитарен възел за потребителите на административни услуги.

Обсъдена е необходимостта от актуализиране на електронните информационни табла, Хартата на клиента и Вътрешните правила за административното обслужване.

1.4. Извършване на наблюдение по метода „таен клиент“

Наблюдението по метода „таен клиент“ е проведено в периода 01.12.2020 г. – 31.12.2020 г. В съответствие с утвърдените план и график за провеждане на проучвания и измерване на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване по прилаганите методи за обратна връзка през 2020 г. са разработени подробен сценарий и форма за документиране на резултатите. Методът е осъществен чрез провеждане на телефонни разговори от служители на министерството при спазване на разработения сценарий.

Обект на наблюдението бяха експерти от специализираната администрация, участващи в предоставянето на административната услуга „Вписване, промени и отписване от Регистъра на професионалните колежи“ и служители от Центъра за административно обслужване.

Изследвани са стандартът за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори и стандартът за спазване на правилата за комуникация с потребителите за спазване на правила за комуникация с потребителите, спазване на стандарта за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори; предоставянето на пълна и точна информация, свързана с услугата, както и съответната организация по нейното предоставяне.

Данните от проучването са попълнени във формата за документиране.

Общото впечатление на „тайния клиент“, провел наблюдението, е положително. Служителите, с които е проведено наблюдението, са любезни и отзивчиви при обслужване на потребителите. Предоставената от тях информация за услугата е пълна и точна. Комуникацията е лесна и е на достъпен език. Познават се отделните етапи и процеси, свързани с услугата. Не всички служители се идентифицираха при провеждането на телефонен разговор.

Препоръка: Служителите, участващи в процесите по предоставяне на административни услуги, да бъдат отново информирани за задълженията им за спазване на стандарта за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори.

1.5. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали

Анализът на сигнали, предложения, жалби и похвали, като метод за получаване на обратна връзка и организацията за проучване, измерване и управление на удовлетвореността

на потребителите, са определени във Вътрешните правила за организация на административното обслужване на МОН и обхващат предоставянето на всички административни услуги.

За ефективното приложение на посочения метод през отчетният период е въведен организиран и координиран ред за получаване, обработка, отговор и отчитане на получените от потребителите сигнали, предложения, жалби и похвали.

Редът за регистрация на подадените в министерството сигнали, предложения, жалби и похвали е уреден във Вътрешните правила за организация на административното обслужване.

Редът на подаване и начинът, по който потребителите могат да постъпят, ако не са удовлетворени от обслужването и/или организацията на работа, е достъпен и огласен за потребителите и в Хартата на клиента на МОН.

В Министерството на образованието и науката се поддържа информационна база данни на постъпилите сигнали, предложения, жалби и похвали, усъвършенствана в съответствие с нормативните изменения от 2020 г.

Информацията се извлича, обработва и актуализира от деловодната система на МОН и ежесечно се систематизира, обобщава и отчита. Обхванат е периодът 01.01.2020 г. – 31.12.2020 г.

Определен е начинът на документиране на провеждането на метода – преглед, подбор, анализ и позициониране на данните в разработената и одобрена за целите на провеждането на метода форма, съдържаща информация за вида на постъпилия документ, регистрационния му номер и дата, кореспондент, областите/аспектите от административното обслужване за които се отнася, канала за получаване на документа, вида на предприетата реакция и извършеното действие, срока, в който е предприета реакцията и са извършени действията, анализ и изводи, предприетите действия за повишаване качеството на обслужване.

Анализ на сигнали

Анализът на сигналите за отчетния период показва, че не са постъпили сигнали, засягащи както отделни аспекти на административното обслужване, така и предоставянето на обслужване като цяло. Потребителите ни информират за нередности в организацията и за начина на работа на служителите от Центъра за административно обслужване и от специализираната администрация на МОН, което е показател за удовлетвореност на потребителите от административното обслужване.

Анализ на предложения

На потребителите на административни услуги е предоставена възможност да отправят своите предложения, като попълнят изготвен за целта формуляр при посещението си на място в Центъра за административно обслужване или на интернет страницата на МОН, като посетят специално обособено място в секция „Административно обслужване“ [Вашите предложения за подобряване на административното обслужване \(mon.bg\)](#).

За отчетния период няма постъпили предложения, в които потребителите да отправят препоръки, съдържащи ясно формулирани искания или напътствия, да са споделили своята представа, разбирането си или своето мнение за административното обслужване на Министерството на образованието и науката.

Анализ на жалби

При направения преглед и анализ на постъпилите и регистрирани жалби не се отчитат съдържащи информация за нередности в областта на административното обслужване, както и отправени искания или препоръки за отстраняването им. Липсата на жалби от граждани и организации е показател за качеството на административното обслужване в МОН.

Анализ на похвали

През отчетния период е регистрирана похвала относно публикуваните документи на електронната страница на МОН, тяхното качество и достъпност. С нея е дадена положителна оценка и обратна връзка за изпълнението на Стандарта за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване.

В анализа на похвалите са включени и получените по електронна поща, от граждани и организации, благодарствени писма и похвали за предоставената точна и компетентна информация за административните услуги, както и за оказано съдействие от служителите, отговорни за предоставянето им.

1.6. Анализ на медийни публикации

През 21 век медиите представляват мощен изразител на общественото мнение и са един от източниците за обратна връзка с потребителите на административни услуги.

В изпълнение на плана и графика за провеждане на проучвания и измерване на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване по прилаганите методи от началото на 2020 г. до 31 декември 2020 година е извършван медиен мониторинг.

Профилът на мониторинга е фокусиран върху административното обслужване, обхващащо сферата на образованието и науката и в компетентността на Министерството на образованието и науката.

През отчетния период бе важно да се проучат впечатленията на гражданите, като потребители на административни услуги, предоставяни от Министерството на образованието и науката.

Медийният мониторинг, получаван от Пресцентъра на МОН, е преглеждан и проучван всеки работен ден, като са обхванати различни електронни и печатни медии – радио, телевизии, печатни издания, информационни агенции, онлайн издания.

Осъществяван е прецизен подбор на включените в мониторинга публикации относно дейности, свързани с административното обслужване на Министерството на образованието и науката. При извършвания преглед не са установени публикации и материали, отнасящи се до административното обслужване на МОН.

Съответно може да се каже, че неналичието на публикации в медиите по теми за административното обслужване, свързани с МОН, за изтеклата 2020 година е аргумент, че на електронната страница на ведомството е публикувана и се предоставя изчерпателна информация за предоставяните административни услуги.

В контекста на методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите фактът, че не се наблюдават публикации, може да се тълкува като положителна обществена оценка за високото качество на административното обслужване в МОН.

2. Управление на удовлетвореността на потребителите през 2020 г.

Нормативни промени

През 2020 г. в Министерството на образованието и науката са извършени следните нормативни промени, свързани с административното обслужване:

- Изготвена е нова Харта на клиента.
- Актуализирани са Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Министерството на образованието и науката.

Изготвени документи, свързани с административното обслужване

- Изготвени са Правила за организацията и дейността на постоянно действащата експертна комисия за отчитане на удовлетвореността на потребителите на административни услуги в Министерството на образованието и науката.

- Изготвени са план и график за провеждане на проучвания и измерване на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване по прилаганите методи за обратна връзка през 2020 г.

Подобрения в Центъра за административно обслужване

- В Центъра за административно обслужване са поставени нови указателни табели.
- Монтирани са нови информационни табла с актуализирани образци на заявления.
- Поставени са нови електронни информационни табла.
- Осигурен е безплатен достъп до интернет.
- Осигурени са питейна вода и достъп до санитарен възел за потребителите на административни услуги.
- Допълнително в Центъра за административно обслужване са въведени противоепидемични мерки.

Извършени промени на интернет страницата на министерството

Създадена е секция „Административно обслужване“ <https://www.mon.bg/bg/6>.

- Публикуван е уеб-базиран формуляр на нова Анкетна карта <https://www.mon.bg/bg/100489>.
- Поддържа се система „Най-често срещани въпроси и отговори“ <https://www.mon.bg/bg/564>.
- В рубриката „Контакти“ е публикувана снимка на карта за местоположението на Центъра за административно обслужване <https://www.mon.bg/bg/contacts>.
- Поддържа се онлайн система „Вашите предложения за подобряване на административното обслужване“ на адрес <https://www.mon.bg/bg/100490>.

Реализирани подобрения относно достъпа до административни услуги

Създадена е технологична среда за електронно подаване на заявления и обработка на документи при предоставяне на административна услуга „Одобряване и вписване на промени в одобрена програма за извършване на обучение за повишаване квалификацията на педагогическите специалисти“, с уникален идентификатор съгласно Регистъра на услугите № 2890.

Осигуреното електронно заявяване на административна услуга „Одобряване и вписване на промени в одобрена програма за извършване на обучение за повишаване квалификацията на педагогическите специалисти“, без да са необходими посещения в сградата на министерството и подаване на документи на място в Центъра за административно обслужване, улесни представителите на бизнеса и повиши качеството на административното обслужване в МОН.

Потребителите въвеждат информацията еднократно, като електронно подадените документи се съхраняват и са достъпни за тях без ограничения във времето.

Консултиране на получената и анализирана информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите неправителствени организации на гражданите и бизнеса

Получената и анализирана информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите са обсъдени и консултирани с неправителствени организации на гражданите и бизнеса. В качеството си на потребители на административни услуги на МОН техните представители споделиха, че разработеният Анализ на информацията за резултатите от измерване на удовлетвореността на потребителите е подготвен професионално, отчитайки споделеното от потребителите чрез разнообразни методи.

Служителите, които обслужват, са изключително отзивчиви, любезни и компетентни и са съдействали винаги с готовност. Доволни са от достъпността на мястото за обслужване и времето за обслужване.

По отношение на работата с Информационния регистър на одобрените програми за повишаване на квалификацията на педагогическите специалисти са отправени препоръки, отнасящи се до организацията по предоставяне на услугата „Одобряване и вписване на промени в одобрена програма за извършване на обучение за повишаване квалификацията на педагогическите специалисти“, а именно:

1. Да отпаднат хартиените носители при подаване на заявление за вписване на теми в регистъра на МОН;
2. Издадените заповеди за одобрени теми на хартиен носител да бъдат публикувани в електронен вариант в профила на обучителната организация и да бъдат синхронизирани като информация и в електронния регистър на одобрените теми.

3. Да бъдат публикувани навременни, подробни и конкретни инструкции на сайта <https://rq.mon.bgq>, а по възможност и за изпращане на имейл към обучителната организация при промени в условия, наредби и срокове, одобрени от МОН.

Дадените предложения са обсъдени с експерти, участващи в процесите по предоставяне на цитираната административна услуга. Предложените препоръки за подобрене в Информационния регистър на одобрените програми за повишаване квалификацията на педагогическите специалисти са осъществени.

По предложение 1. Лицата, които представят за одобряване програми за обучение и желаят да провеждат обучения за повишаване квалификацията на педагогическите специалисти, попълват и подават по електронен път заявление по образец (приложение № 27 към чл. 90 от Наредба № 15/22.07.2019 г. за статута и професионалното развитие на учителите, директорите и другите педагогически специалисти). При подаване на заявлението се спазват изискванията на Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги, а документите се прилагат във вид на сканирани копия, подписани с електронен подпис.

По предложение 2. Издадените заповеди за одобряване на програми за повишаване квалификацията на педагогическите специалисти, както и формулярите на одобрените програми, които са неразделна част от заповедта, се публикуват в електронен вариант в профила на обучителната организация и са видими единствено от нея. В резултат на публикуваната заповед в профила на обучителната организация одобрените програми стават видими за потребителите в публичната част на Информационния регистър на одобрените програми за повишаване квалификацията на педагогическите специалисти.

Обучителните организации, които имат одобрени програми за повишаване квалификацията на педагогическите специалисти, могат да подават по електронен път и заявления по образец за:

1. промяна в съдържанието на одобрена програма (Приложение № 29 към чл. 92, ал. 1, т. 1 от Наредба № 15/22.07.2019 г.);
2. промяна в списъка на учителите в одобрена програма (Приложение № 30 към чл. 92, ал. 1, т. 2 от Наредба № 15/22.07.2019 г.);
3. всяка промяна в наименованието или в правноорганизационната форма на обучителната организация (Приложение № 31 към чл. 93 от Наредба № 15/22.07.2019 г.) в 7-дневен срок от настъпване на обстоятелството.

Промените могат да бъдат прилагани от обучителната организация след одобрението им от министъра на образованието и науката или от оправомощено от него длъжностно лице след публикуването в електронен вариант на издадената заповед в профила на обучителната организация и след вписването на променените обстоятелства в Информационния регистър.

По предложение 3. Измененията в нормативната уредба се публикуват своевременно на официалната страница <https://mon.bg/> на Министерството на образованието и науката в секцията „Нормативни актове“.

На сайта <https://rq.mon.bg/home> ще бъдат качвани актуални новини относно Информационния регистър на одобрените програми за повишаване на квалификацията на педагогическите специалисти.

В Министерството на образованието и науката са създадени условия за ефективност и гъвкавост при предоставянето на административно обслужване, отговарящо на стандартите за качество.

Служителите създават атмосфера на добронамереност и съпричастие към въпросите и проблемите на потребителите.

Организацията на процеса по предоставяне на административни услуги показва желаната ефективност за осъществяване на основните цели на администрацията – предоставянето на обслужване, съобразено с интересите на потребителите.