



**ГОДИШЕН ДОКЛАД  
ЗА  
ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ  
ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В МИНИСТЕРСТВОТО  
НА ОБРАЗОВАНИЕТО И НАУКАТА  
ЗА 2021 ГОДИНА**

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

## **I. ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ**

**Методи за обратна връзка, използвани за извършване оценка на удовлетвореността на потребителите**

През 2021 г. в Министерството на образованието и науката измерването на удовлетвореността на потребителите се осъществи чрез използване и прилагане на следните задължителни методи за обратна връзка (чл. 24, ал. 2 и 3 на НАО).

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. анализ на медийни публикации.

Описаните методи са определени и във Вътрешните правила за организация на административното обслужване на Министерството на образованието и науката. На базата на тези методи се изготви план и се определи график за провеждането на проучванията. За всеки от методите се определи кръгът на услугите, за които търсим обратна връзка и основните области за изследване на потребителското мнение по отношение на обслужването.

Проучванията по отделните методи са проведени съгласно плана и графика, в периода 01.01.2021 г. – 31.12.2021 г., при спазване на изискванията към прилагането на методите за обратна връзка, описани в Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите (одобрена с Решение № 246 на Министерския съвет от 10.04.2020 г.)

Данните от проучванията по гореописаните и приложени методи са обработени и анализирани, както следва:

## 1. Провеждане на анкетно проучване

Анкетното проучване се проведе за периода 01.01.2021 г. – 31.12.2021 г. чрез попълване на анкетна карта по образец от потребителите при посещение на място в Центъра за административно обслужване на министерството и чрез попълване на уеб-базиран формуляр, публикуван на интернет страницата на МОН. Анкетата е достъпна за всеки.

За горецитирания период от потребителите са попълнени общо 114 анкетни карти, данните от които са обобщени, отчетени и анализирани.

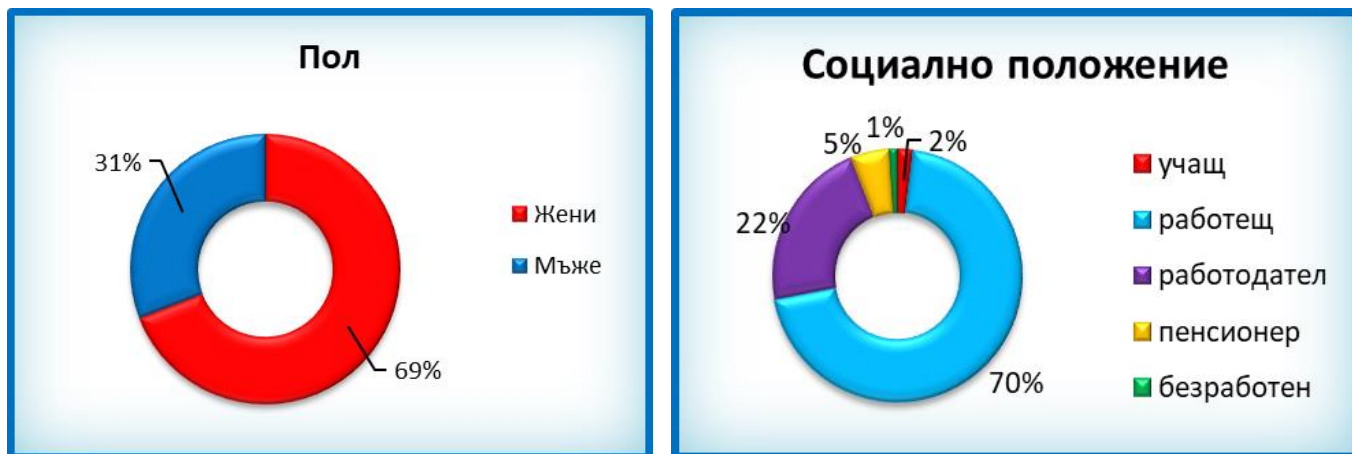
Резултатите от проведеното анкетно проучване са на база информацията от попълнените от потребителите анкетни карти в Центъра за административно обслужване на Министерството на образованието и науката и на уеб-базиран формуляр на интернет страницата на МОН.

### 1.1. Обща информация за потребителите на административни услуги

От анализа на получените резултати (Фиг. 1) е видно, че преобладаващата част от потребителите на административни услуги са на възраст между 41 и 55 години (41%). С висше образование са 89% от анкетираните. Основната част от заявителите (70%) са работещи или работодатели (22%).

Фиг. 1

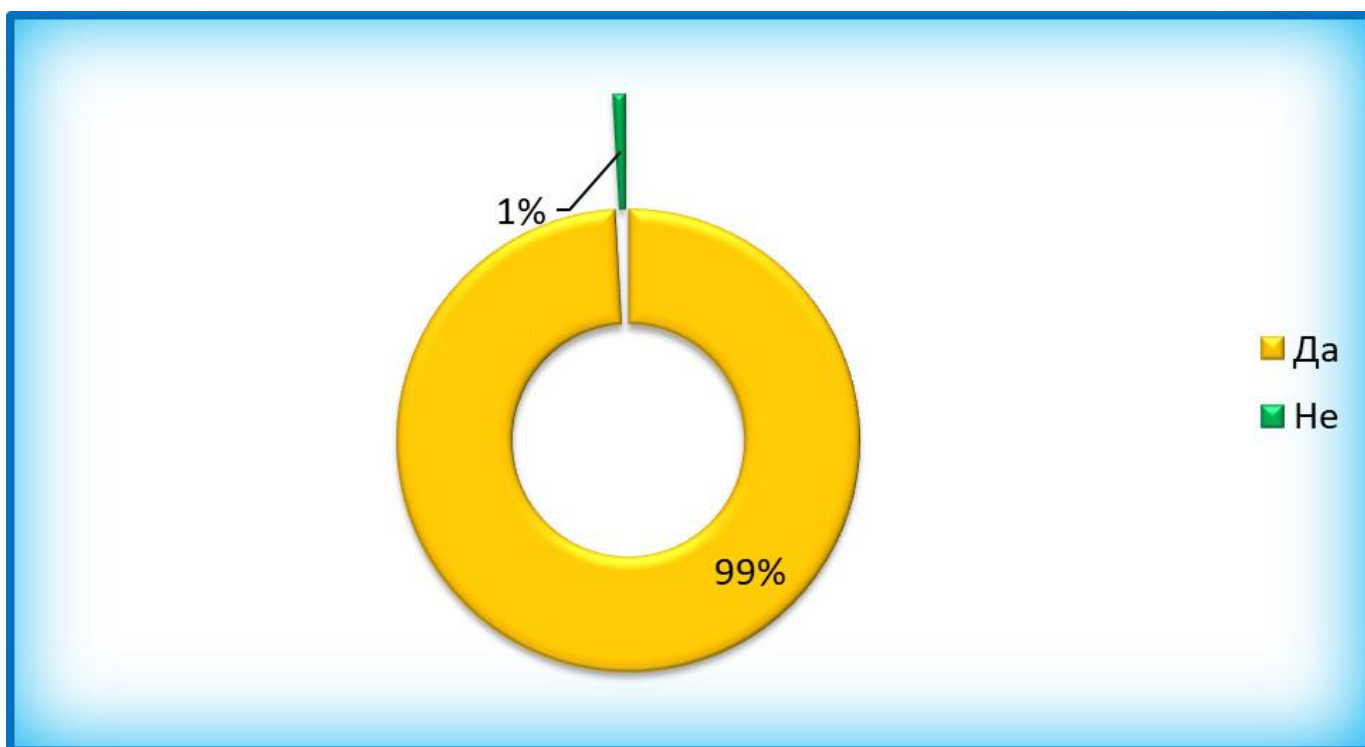




### 1.2. Удовлетвореност от достъпността на мястото за обслужване и времето за обслужване

В полза на потребителите е централното местоположение на Министерството на образованието и науката.

99% от анкетираните са намерили лесно и без затруднения Центъра за административно обслужване (Фиг. 2).



Фиг. 2

### 1.3. Удовлетвореност от продължителността на обслужването

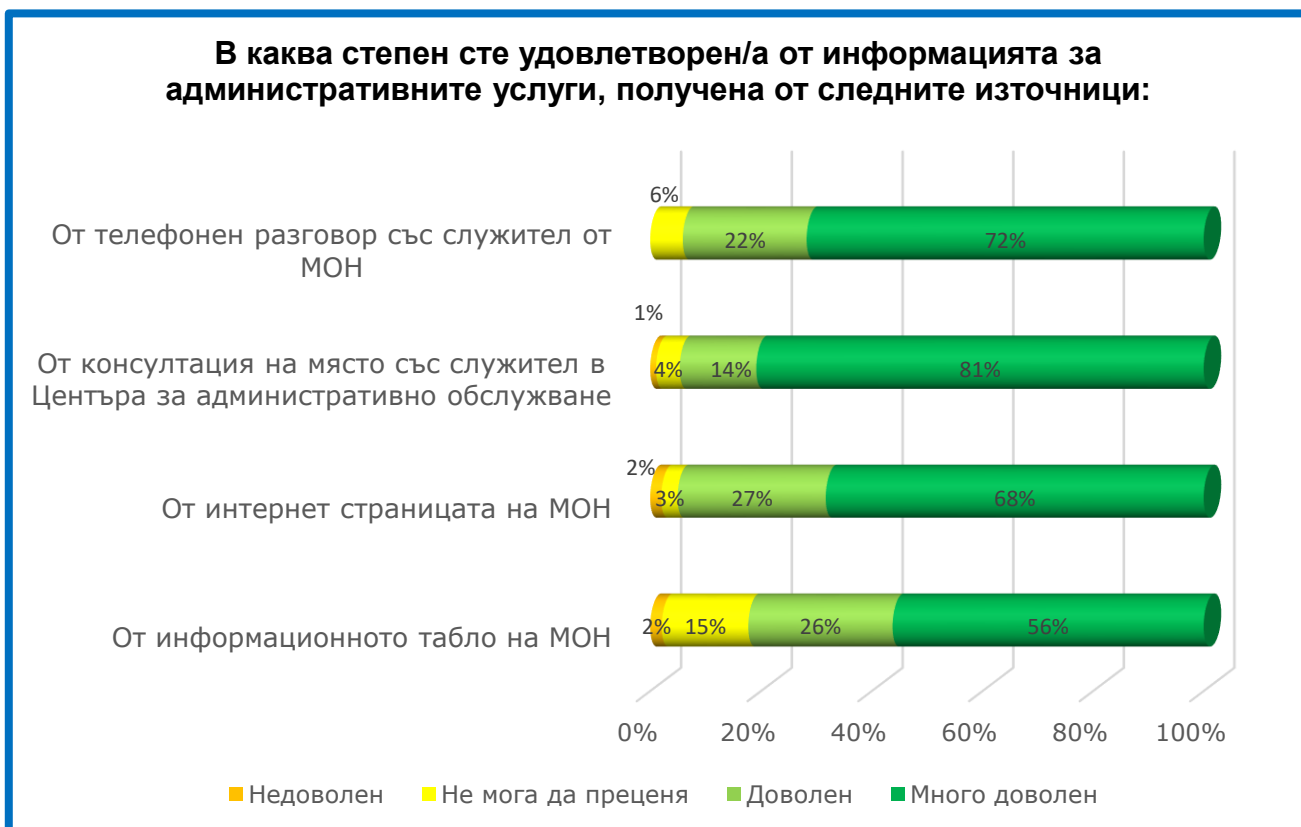
Анализът на получената обратна връзка за времето на обслужване (Фиг. 3) показва, че 96% от анкетираните са били обслужени в рамките на регламентиранияте 20 минути. В рамките на 10 минути са обслужени 85% от потребителите. Спрямо предходния период на проучване се отчита подобряване на времето на обслужване.



#### **1.4. Удовлетвореност от предоставената информация за услугите и каналите за достъп до тях**

Резултатите от направеното анкетно проучване на потребителите за предоставената им информация показват, че основен източник (81%) са консултациите със служителите на МОН.

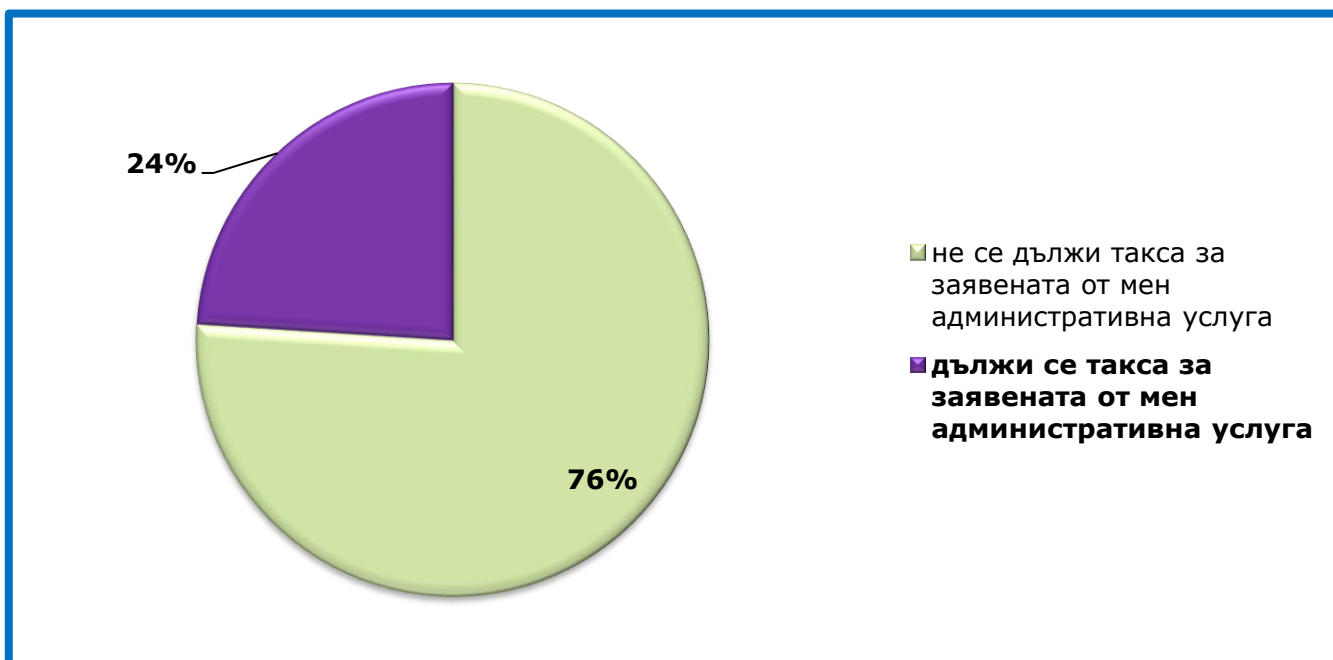
В телефонни разговори с тях са се информирали 72% от анкетираните. Директната комуникация и получаването на отговори в реално време са предпочитани. Наблюдава се повишаване на процента на потребителите, удовлетворени от публикуваната на сайта на МОН информация за административните услуги – 95% в сравнение с предходната година. Предоставената във вид на презентация на информационното табло в Центъра за административно обслужване на МОН информация удовлетворява 82% от посетителите (Фиг. 4).



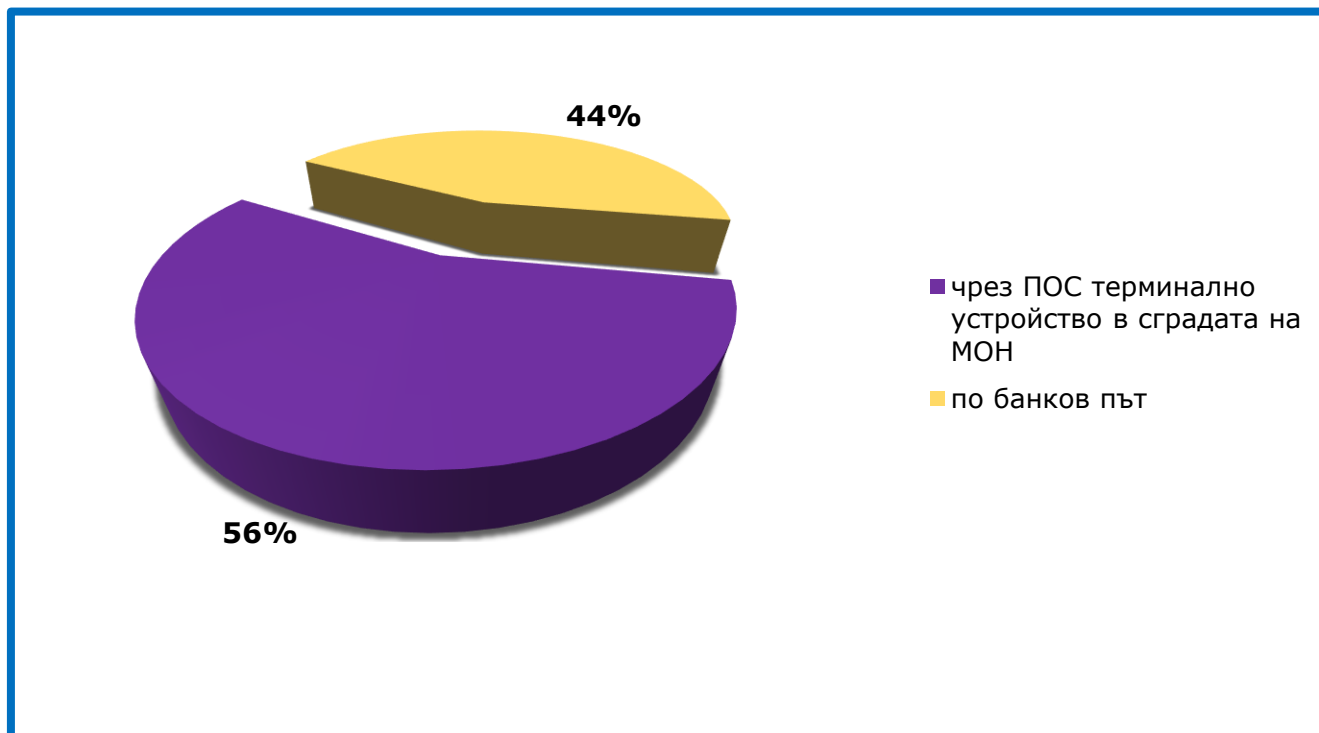
24% от анкетираните потребители дължат такса за заявената от тях административна услуга (Фиг. 5).

Отчита се завишаване броя на предпочитаните удобството на ПОС терминалното плащане посетители на ЦАО. 56% от тях са заплатили чрез ПОС терминално устройство в Центъра за административно обслужване (Фиг. 6).

Фиг. 5



Фиг. 6



Отчита се висока степен на удовлетвореност и по отношение на каналите за достъп до използваните административни услуги. Предоставените от МОН възможности удовлетворяват 93% от потребителите, подали информация с анкетна карта (Фиг. 7).

Фиг. 7



### 1.5. Удовлетвореност от отношението и компетентността на служителите

Подбраните за получаване на обратна връзка и необходимите за осигуряването на ефективно и качествено административно обслужване показатели са: компетентност, отзивчивост и любезно отношение.

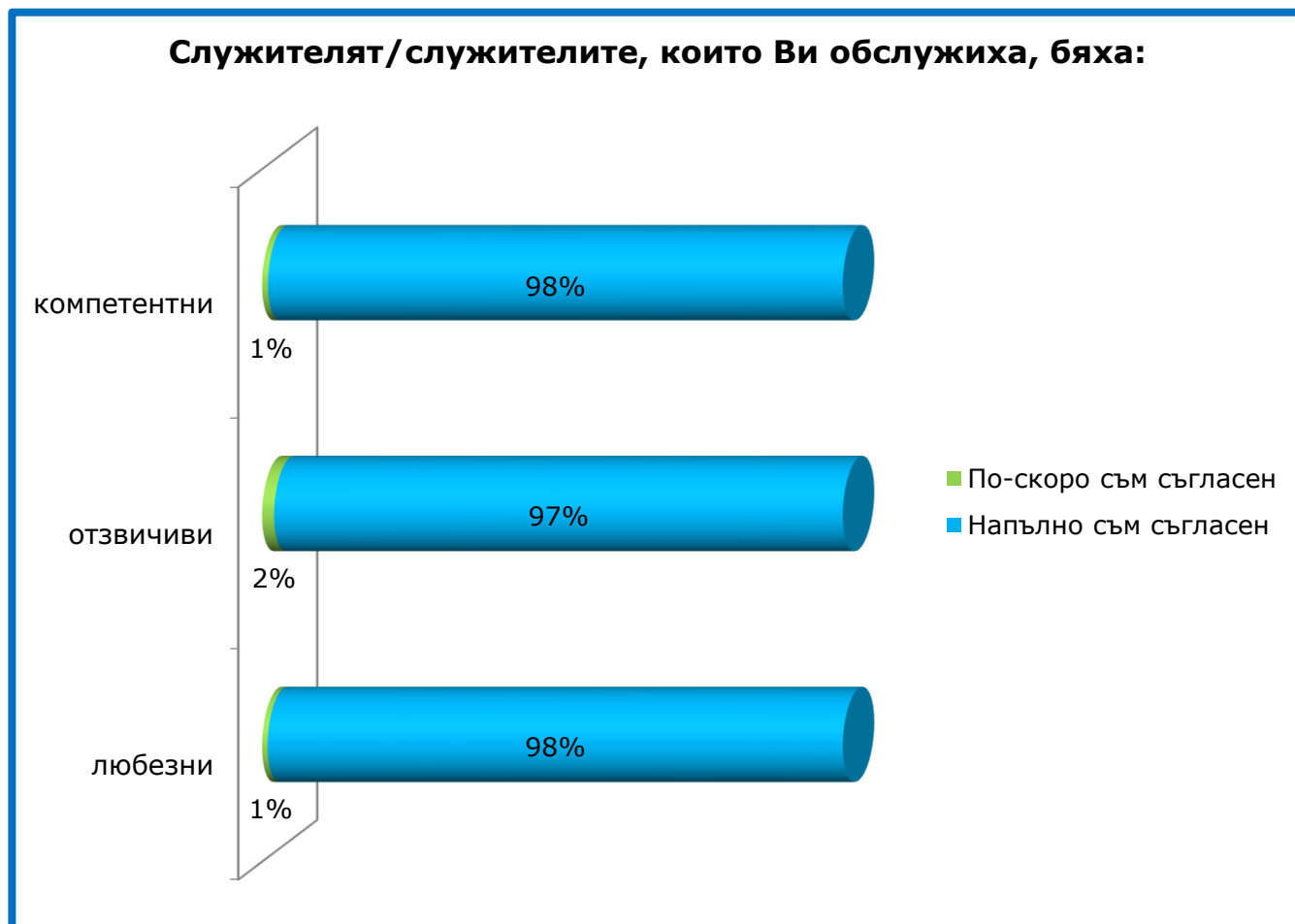
□ Степента на компетентност на служителите, отговорни за предоставянето на административни услуги достига до 98%.

□ От 97% от анкетираните най-високо оценена е отзивчивостта на служителя.

□ Любезното отношение е застъпено в най-висока степен и е от полза на 98% потребителите.

Получените резултати показват изключително висока оценка на отношението на служителите, отговорни за предоставяне на административното обслужване (Фиг. 8).

Фиг. 8



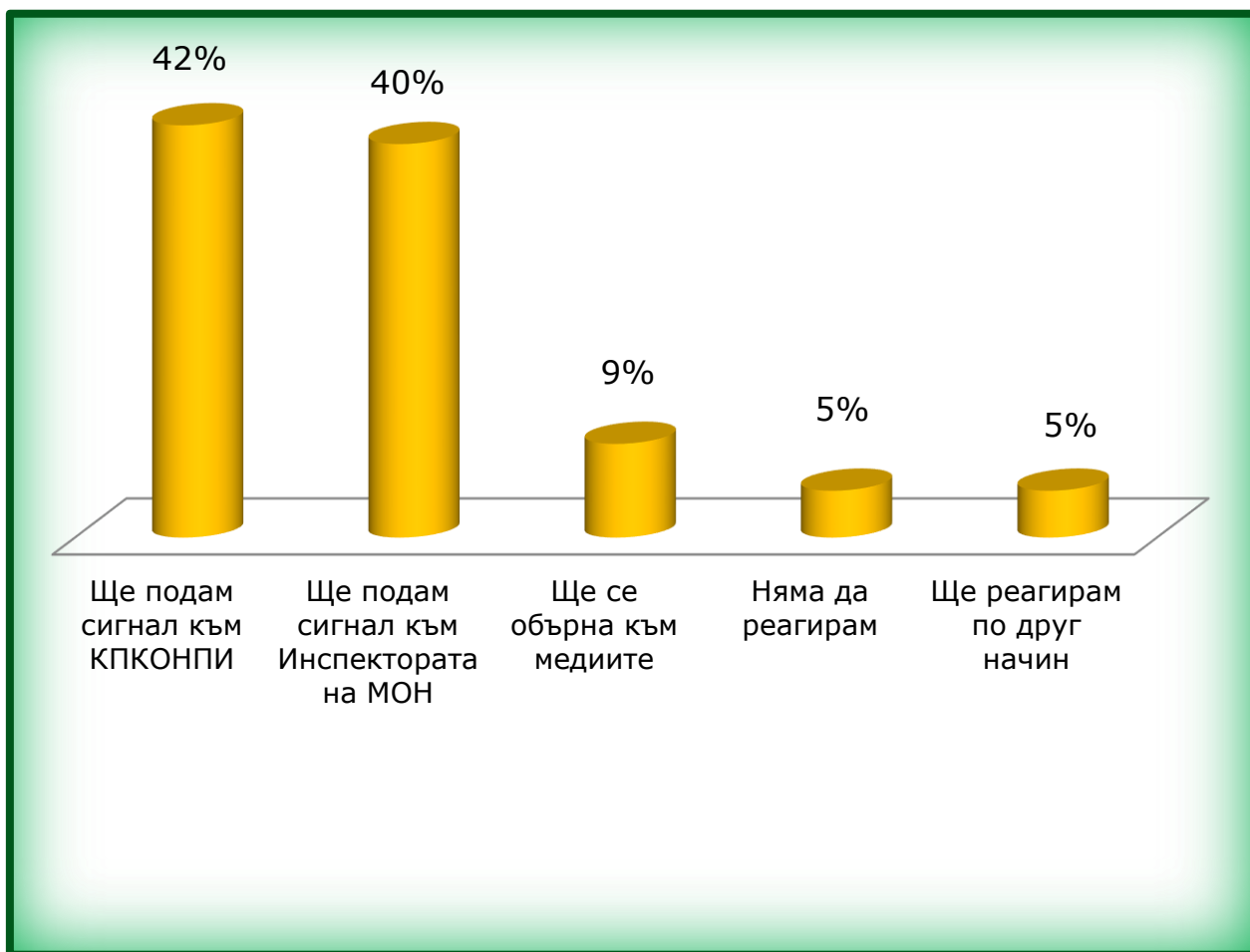
### 1.6. Изследване на корупционния риск

С използвания инструментариум за проучване на удовлетвореността на потребителите и в партньорство и с Инспектората на МОН се изследват нагласите за реакция на анкетираните в случай на наличие на корупционен риск.

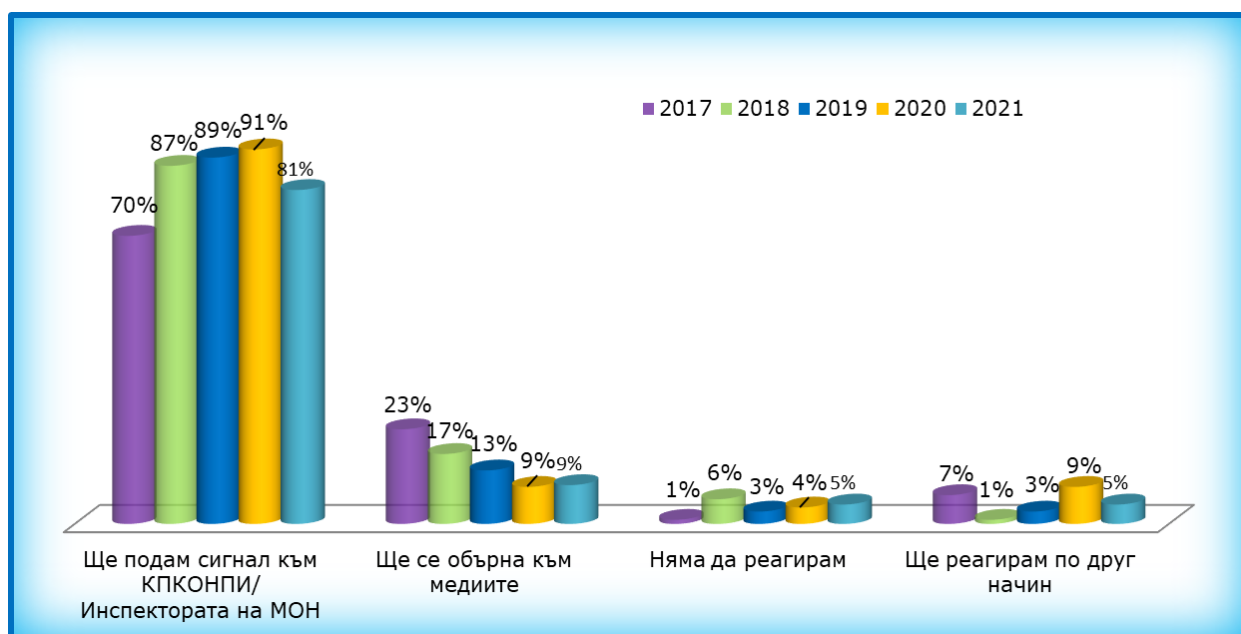
Резултатите от проведеното през 2021 г. изследване отчитат доверието на потребителите към отговорните институции/структури, в случай че станат свидетели на корупционни действия. 42% посочват, че ще се обърнат към Комисията за противодействие на корупцията и за отнемане на незаконно придобитото имущество (КПКОНПИ), а 40% към Инспектората на Министерството на образованието и науката.

Само 19% от анкетираните са склонни да се обърнат към медиите за съдействие или да реагират по друг начин (Фиг. 9).

Фиг. 9



Фиг. 10



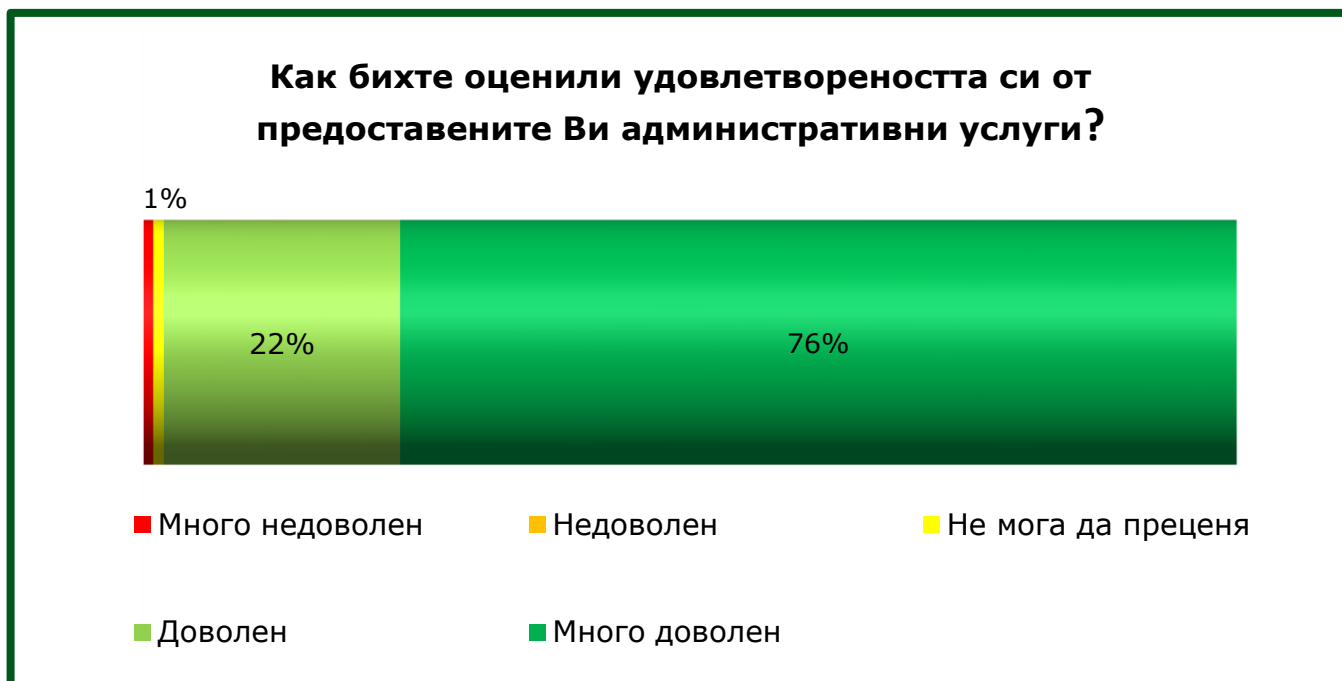
### 1.7. Цялостна удовлетвореност от обслужването потребителите на административни услуги в МОН

Резултатите от направения анализ на получената информация от обратната връзка от потребителите на административни услуги показват висок процент на удовлетвореност от



предоставените административни услуги. В сравнение с предходната година се забелязва повишаване процента на анкетираниите (76%), оценили с най-високата положителна степен качеството на административното обслужване (Фиг. 11).

Фиг. 11



## 2. Провеждане на консултации със служителите

Съгласно утвърдения план и график консултациите със служителите, като метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите, са проведени в периода 01.01.2021г. – 31.12.2021 г.

При прилагането на този метод, след провеждането на разговори/консултации с потребителите, служителите попълваха своите впечатления в разработена за целта форма за документиране.

Заложените показатели за отчитане 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 данните от 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 и обслужването е в рамките на 5 до 20 минути.

Потребителите са доволни от предоставената им пълна и точна информация, изразяват благодарност за отделеното време и компетентното съдействие.

Създадени са оптимални условия за ползване на административните услуги.

Получената през годината неформална обратна връзка е обсъждана на проведените заседания на Постоянно действащата експертна комисия за отчитане на удовлетвореността на потребителите на административни услуги и подобряване на административното обслужване в Министерството на образованието и науката.

### **3. Извършване на наблюдение по метода „таен клиент“**

Наблюдението по метода „таен клиент“ се проведе в периода 01.06.2021 г. – 30.06.2021 г., както и в периода 01.12.2021 г. – 31.12.2021 г., съгласно разработен подробен сценарий и форма за документиране на резултатите.

Планираното наблюдение се осъществи чрез провеждане на телефонни разговори от служители на министерството при спазване на разработения сценарий. През месец април служителите, участващи в процесите по предоставяне на услуги, бяха писмено уведомени за: целите, периода и начина на провеждане на изследването.

#### **Цели на проучването:**

##### **1. Да се установи спазването на следните общи стандарти:**

Стандарт за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори (стандарт № 7 от Приложение № 7 „Общи стандарти за качество на административното обслужване“ от НАО).

Стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите (стандарт № 8 от Приложение № 7 „Общи стандарти за качество на административното обслужване“ от НАО).

##### **2. Да се установи доколко са усъвършенствани работните процеси от гледна точка на потребителите.**

Обект на наблюдението бяха експерти от специализираната администрация, участващи в предоставянето на административните услуги. 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, *но не всички се идентифицираха при провеждането на телефонен разговор.*

Предоставената от тях информация е пълна и точна.

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

#### **4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали**

##### **Анализ на сигнали**

За отчетния период 01.01.2021 г. – 31.12.2021 г. няма постъпили сигнали, отнасящи се до качеството на административното обслужване и неговите аспекти.

След предоставената възможност да споделят своето впечатление потребителите не съобщават за нередности в организацията и в начина на работа на служителите от Центъра за административно обслужване и от специализираната администрация на МОН.

Това е показател за удовлетвореност на потребителите от административното обслужване.

##### **Анализ на предложения**

За отчетния период 01.01.2021 г. – 31.12.2021 г. не са постъпили предложения и препоръки за подобряване на административното обслужване на Министерството на образованието и науката.

##### **Анализ на жалби**

Извършен е преглед на регистрираните в МОН жалби. Не са отчетени такива, съдържащи информация за нередности в областта на административното обслужване.

##### **Анализ на похвали**

През отчетния период е регистрирано благодарствено писмо относно подкрепата и съдействието на дирекция „Образование на българите зад граница и училищна мрежа“ при прилагане на административните норми за регистриране на частно училище. Изразена е изключителна удовлетвореност от съвместната работа с представителите на дирекцията и доброто взаимодействие между отговорните за предоставянето на административната услуга служители от различните дирекции.

В получените по електронна поща похвали и благодарствени писма от граждани и организации са застъпени аспекти от административното обслужване като бързото предоставяне на актуална информация и оказаното компетентно съдействие от служителите, отговорни за предоставянето на административните услуги.

#### **5. Анализ на медийни публикации**

От началото на 2021 година до края на месец декември 2021 година е извършван медиен мониторинг на теми, отнасящи се до административната дейност и обслужването на граждани и организации, въз основа на получаваните от Пресцентъра на МОН прегледи на публикации в медии.

През изтеклата година в медийния анализ са обхванати централни, регионални и локални електронни и печатни медии, като стремежът бе да се търсят и включват в анализа и други

източници на медиен обзор, които се срещат в някои информационни агенции и електронни медии.

С цел адекватно и своевременно реагиране на конкретни публикации и предприемане на незабавни действия за подобрене (при медийни публикации, засягащи качеството на административното обслужване), медийният мониторинг е провеждан всекидневно.

Извършен е стриктен подбор и в настоящия обзор са посочени публикации, отнасящи се до административното обслужване на потребителите и свързаните с това обществено значими теми и актуални тенденции.

За разлика от 2020 г. през 2021 г. се появиха публикации, които акцентираха на активирането на първите е-услуги на Министерството на образованието и науката. Акцент бе възможността да се подават заявления онлайн за предоставяните от министерството административни услуги.

По тази тема се появиха публикации в 17 медийни източника.

## **II. УПРАВЛЕНИЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ПРЕЗ 2021 г.**

Проучванията по отделните методи са проведени съгласно плана и графика, в периода 01.01.2021 – 31.12.2021 г., при спазване на изискванията към прилагането на методите за обратна връзка, описани в Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите (одобрена с Решение № 246 на Министерския съвет от 10.04.2020 г.).

Данните от проучванията по гореописаните и приложени методи са обработени и анализирани.

### **1. Консултиране на получената и анализирана информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите с организации – потребители на административни услуги на МОН**

Получената и анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите са обсъдени и консултирани с организации – потребители на административни услуги на министерството.

При проведените разговори с техни представители е изразено положително отношение за потърсеното им мнение, което допринася за пълноценното им участие в определянето на насоките за развитие на административното обслужване в МОН.

Полученото от „Институт за човешки ресурси“ ООД становище също адмира инициативата на МОН, да провежда консултации и да търси обратна връзка от потребителите на услуги.

От „Институт за човешки ресурси“ ООД постъпиха предложения и 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“, както и по отношение на работата с Информационния регистър на одобрените програми за повишаване на квалификацията на педагогическите специалисти (ИРОПК).

С цел адекватно и своевременно реагиране на предложенията и препоръките, както и предприемане на действия за подобрене, същите са обсъдени с експерти, участващи в процесите по предоставяне на цитираната административна услуга и на заседание на Постоянната комисия за отчитане на удовлетвореността на потребителите на административните услуги и подобряване на административното обслужване в Министерството на образованието и науката.

Предстои набелязване на съответни мерки за изпълнение и включването им в Плана за изпълнение на идентифицираните препоръки за подобряване качеството на работните процеси при предоставяне на административни услуги в Министерството на образованието и науката.

## **2. Нормативни промени**

През 2021 г. в Министерството на образованието и науката са извършени следните промени в документи, свързани с административното обслужване.

Актуализирани са Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Министерството на образованието и науката.

Актуализирани са Правилата за организацията и дейността на постоянно действащата експертна комисия за отчитане на удовлетвореността на потребителите на административни услуги и подобряване на административното обслужване в Министерството на образованието и науката.

## **3. Изготвени документи, свързани с административното обслужване**

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 2021 г.

Изготвен е План за изпълнение на идентифицираните препоръки за подобряване качеството на работните процеси при предоставяне на административни услуги в Министерството на образованието и науката.

Разработени са нови образци на заявления и информация за административните услуги, публикувани на сайта на МОН и в Административния регистър.

## **4. Подобрения в Центъра за административно обслужване**

За улеснение на потребителите в Центъра за административно обслужване са поставени нови указателни табели.

Осигурен е достъп до информацията за предоставяните от МОН административни услуги, обявена на ново информационно табло.

В Центъра за административно обслужване са създадени условия за спазването на противоепидемични мерки.

#### **5. Извършени промени на интернет страницата на министерството**

Създадена е секция „Електронни административни услуги“.

Публикуван е уеб-базиран формуляр на актуализирана Анкетна карта.

Поддържа се система „Най-често срещани въпроси и отговори“.

Поддържа се онлайн система „Вашите предложения за подобряване на административното обслужване“.

#### **6. Реализирани подобрения относно достъпа до административни услуги**

Предоставяните от МОН електронни административни услуги са присъединени към Единния портал за достъп до електронни административни услуги <https://egov.bg> на ДАЕУ и могат да се заявяват по електронен път от физически и юридически лица.

Осигурена е публичност и прозрачност на работата на администрацията и предоставянето на услуги от МОН, като е актуализирана и публикувана подробна информация за потребителите на интернет страницата на министерството.

В секция „Административно обслужване“, „Електронни административни услуги“, разположена на сайта на министерството, е публикувана информация относно възможността за електронно заявяване на административните услуги на МОН чрез Единния портал за достъп на електронни административни услуги и на потребителите е предоставен линк за достъп.

Обработените и анализирани резултати показват, че като цяло потребителите на административни услуги на Министерството на образованието и науката са удовлетворени от обслужването. Оценяват положително предоставената им възможност за използването на различни канали за достъп до услугите. Преобладават нагласите на потребителите, че услугите се предоставят компетентно – по отзивчив и ефективен начин.