



ГОДИШЕН ДОКЛАД
ЗА
ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ
ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В МИНИСТЕРСТВОТО
НА ОБРАЗОВАНИЕТО И НАУКАТА
ЗА 2022 ГОДИНА

Министерството на образованието и науката (МОН) ежегодно проучва удовлетвореността на потребителите на административни услуги от предлаганото административно обслужване 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

Измерването на удовлетвореността на потребителите през 2022 г. Министерството на образованието и науката 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.

Изброените методи са определени и във Вътрешните правила за организация на административното обслужване на Министерството на образованието и науката. За провеждането на проучванията през 2022 г. се изготви план и се определи график. За всеки от методите се определиха 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 в периода януари 2022 г. – декември 2022 г. съгласно плана и графика и 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 в периода 01.01.2022 г. – 31.12.2022 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 традиционно провежданите проучвания за удовлетвореността на потребителите на административни услуги прилаганата досега анкетна карта е актуализирана, а използваният инструментариум от въпроси е оптимизиран.

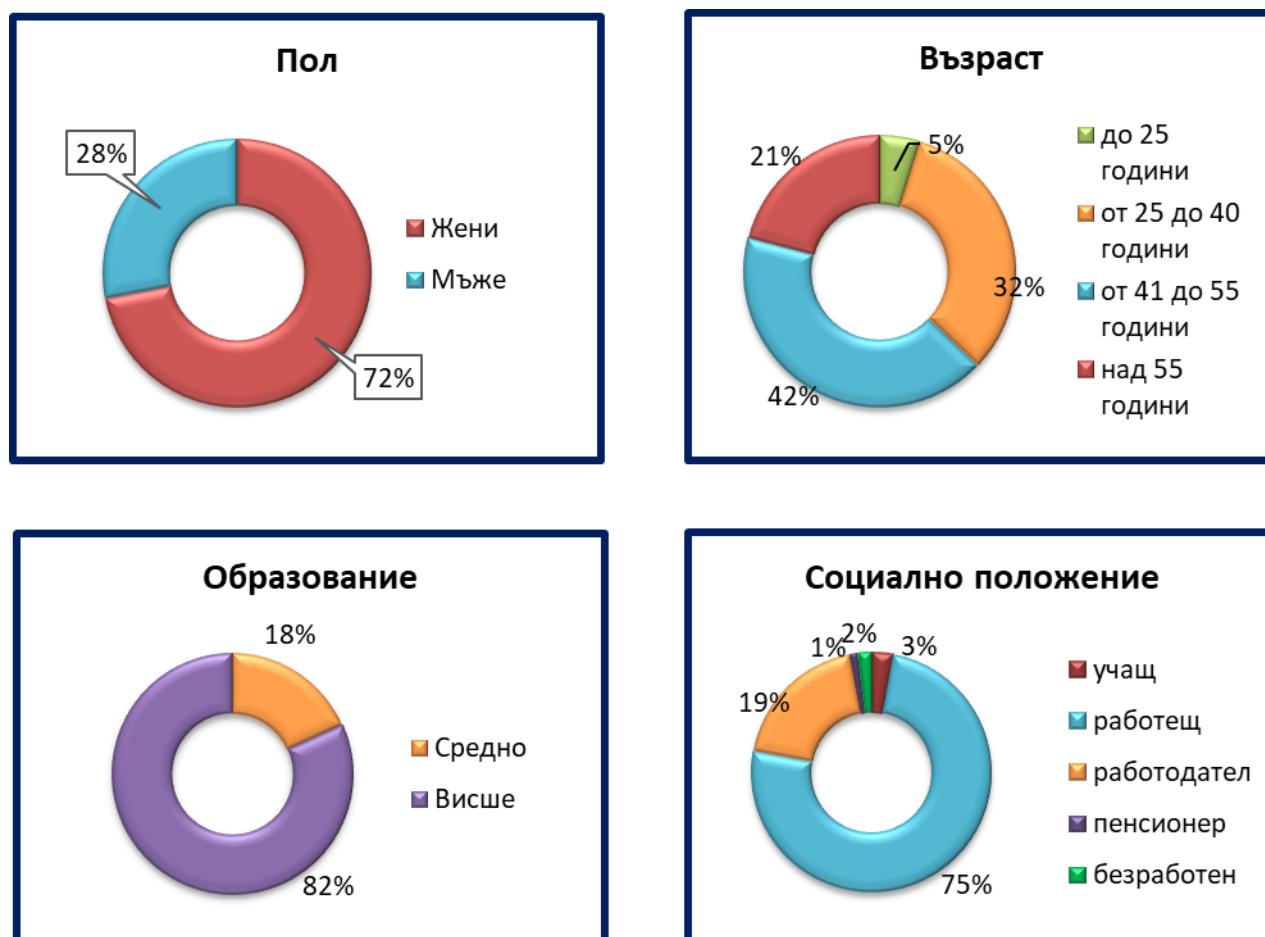
В периода януари – декември 2022 г. са попълнени общо 111 анкетни карти.

1.1. Обща информация за потребителите на административни услуги

Резултатите от проучването показват, че преобладаващата част от потребителите са на възраст между 41 и 55 години (общо 42%). 82% от анкетираните имат завършено висше образование. Основната част от заявителите на административни услуги са заети – работещи (75%), работодатели (19%) и учащи (3%) (фиг. 1).

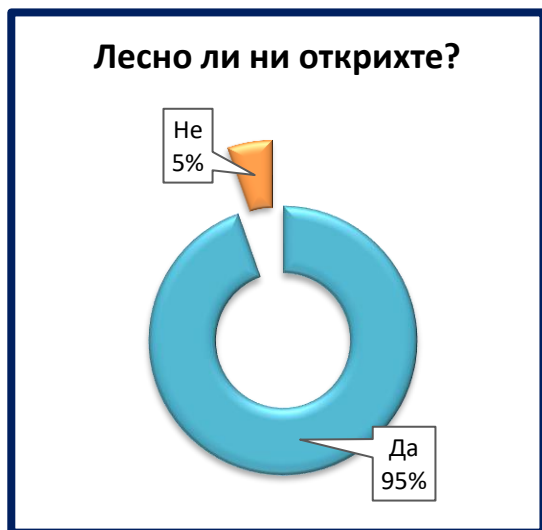
С оглед характера на предлаганите от МОН административни услуги резултатите от изследването отговарят напълно на очаквания профил на потребители.

Фиг. 1



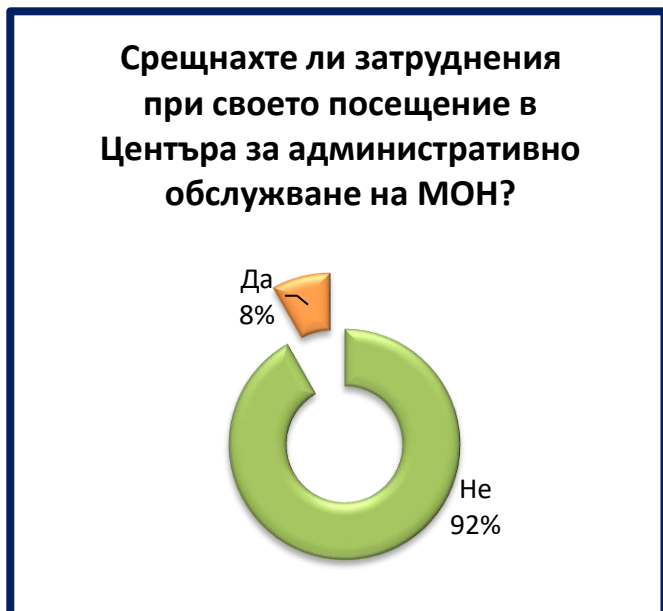
1.2. Удовлетвореност от достъпността на мястото за обслужване и времето за обслужване

Фиг. 2



95% от анкетираните посочват, че лесно са открили Центъра за административно обслужване на Министерството на образованието и науката (фиг. 2).

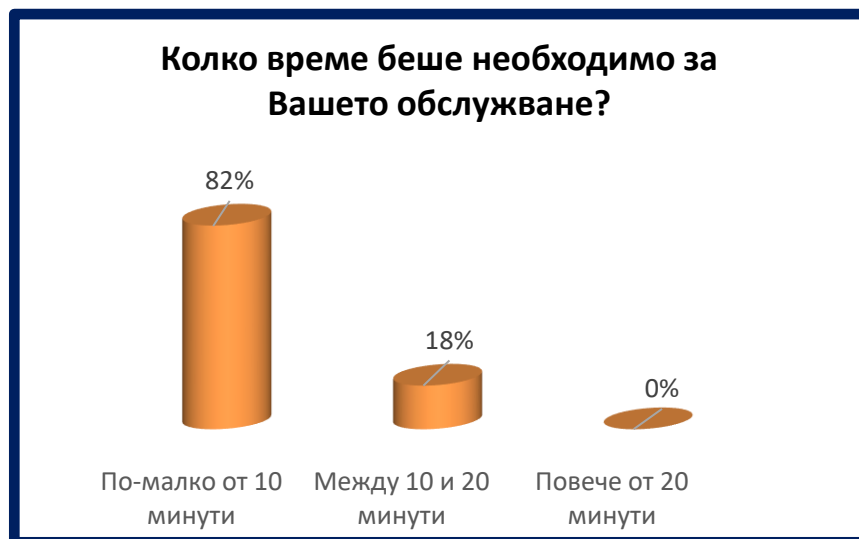
Фиг. 3



По-голямата част от потребителите - 92%, не са срещнали затруднения при посещението си в Центъра за административно обслужване на МОН (фиг. 3).

1.3. Удовлетвореност от продължителността на обслужването

Фиг. 4



По отношение на времето за обслужване анализът на получената обратна връзка показва, че 100% от анкетираните са били обслужени в рамките на установените 20 минути (фиг. 4). Преобладаващата част от тях (82%) отговарят, че посещението им е отнело по-малко от 10 минути. Обработените резултати

показват, че бързината на обслужване към настоящия момент е на високо ниво.

Отчита се висока степен на удовлетвореност и по отношение на продължителността на обслужването. 98% от анкетираните потребители са удовлетворени (фиг. 5).

Фиг. 5



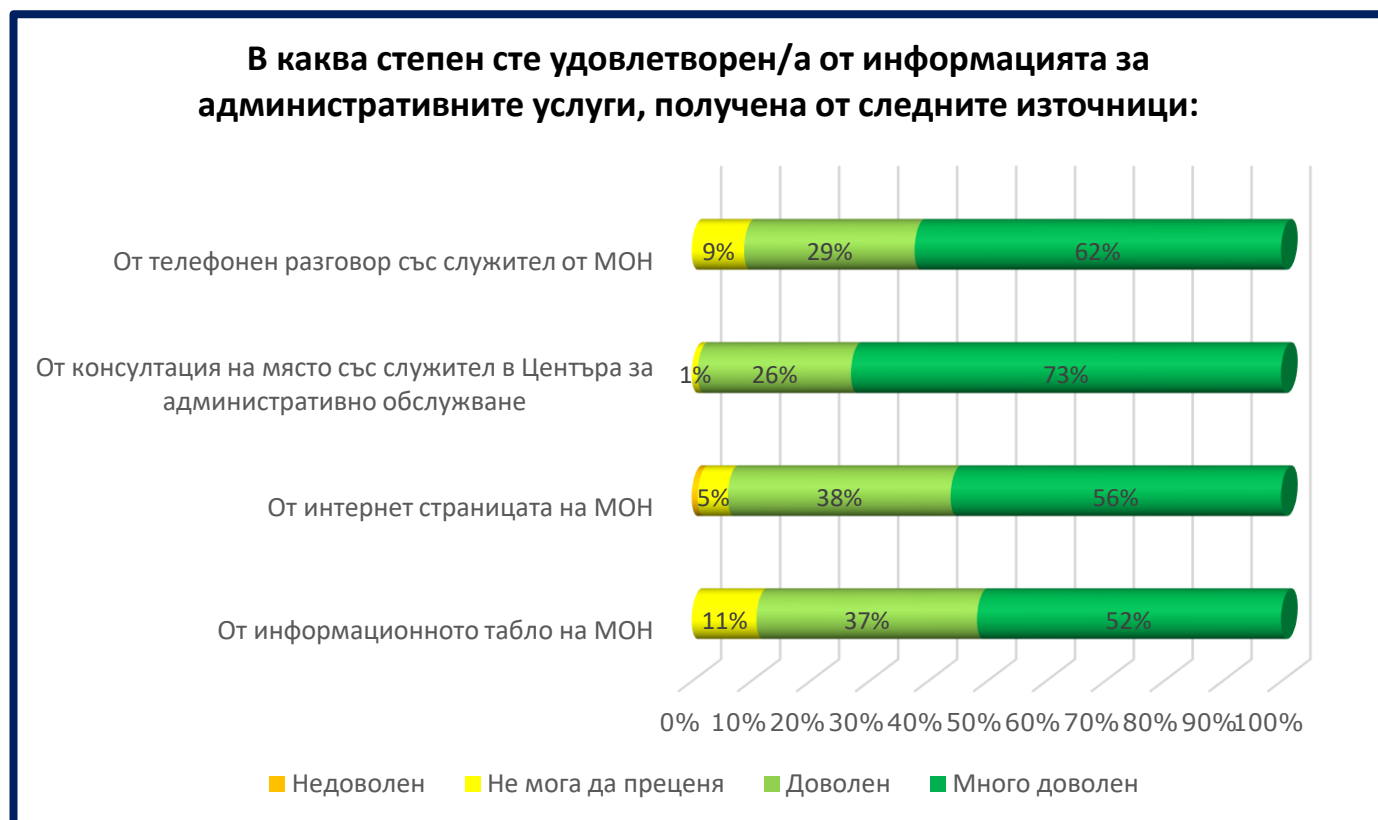
1.4. Удовлетвореност от предоставената информация за услугите и каналите за достъп до тях

Според мнението на потребителите консултацията на място със служител в Центъра за административно обслужване е предпочитаната форма за получаване на информация. Резултатите от проучването показват, че 99% от анкетираните са доволни от комуникацията си със служителите от центъра и разясненията, получени от тях. На следващо място 91% от анкетираните са избрали да се информират за административните услуги, като проведат телефонен разговор със служител от МОН.

За потребителите през 2022 г. пряката комуникация с професионално подготвените експерти на Министерството е надежден източник на информация относно административното обслужване.

От публикуваната на сайта на МОН информация за административните услуги са удовлетворени 94% от анкетираните. Информацията за административните услуги, предоставена във вид на презентация на информационното табло в Центъра за административно обслужване на МОН, удовлетворява 89% от посетителите (фиг. 6).

Фиг. 6

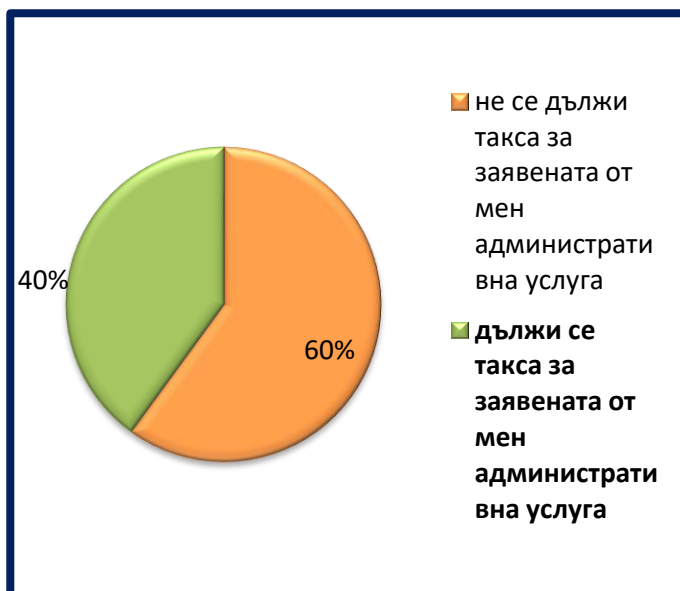


Фиг. 7

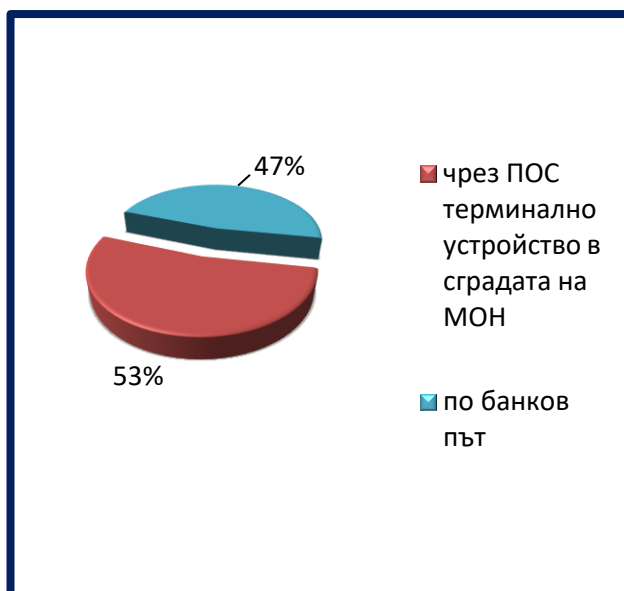


Голям процент от анкетираните са намерили лесно публикуваната информация за електронните административни услуги на МОН – 85% (фиг. 7).

Фиг. 8



Фиг. 9



Потребители на административни услуги, за които се дължи такса, са 60% от попълнените анкетата (фиг. 8).

За заплащането на таксите 53% от тях са предпочели предоставената възможност да използват ПОС терминално устройство, а 47% са заплатили дължимите такси за заявените административни услуги по банков път (фиг. 9).

Високи нива на удовлетвореност се отчитат и по отношение на обратната връзка за впечатленията от каналите за достъп до използваните административни услуги (фиг. 10). 95% от анкетираните потребители са доволни от предоставения им избор.

Фиг. 10

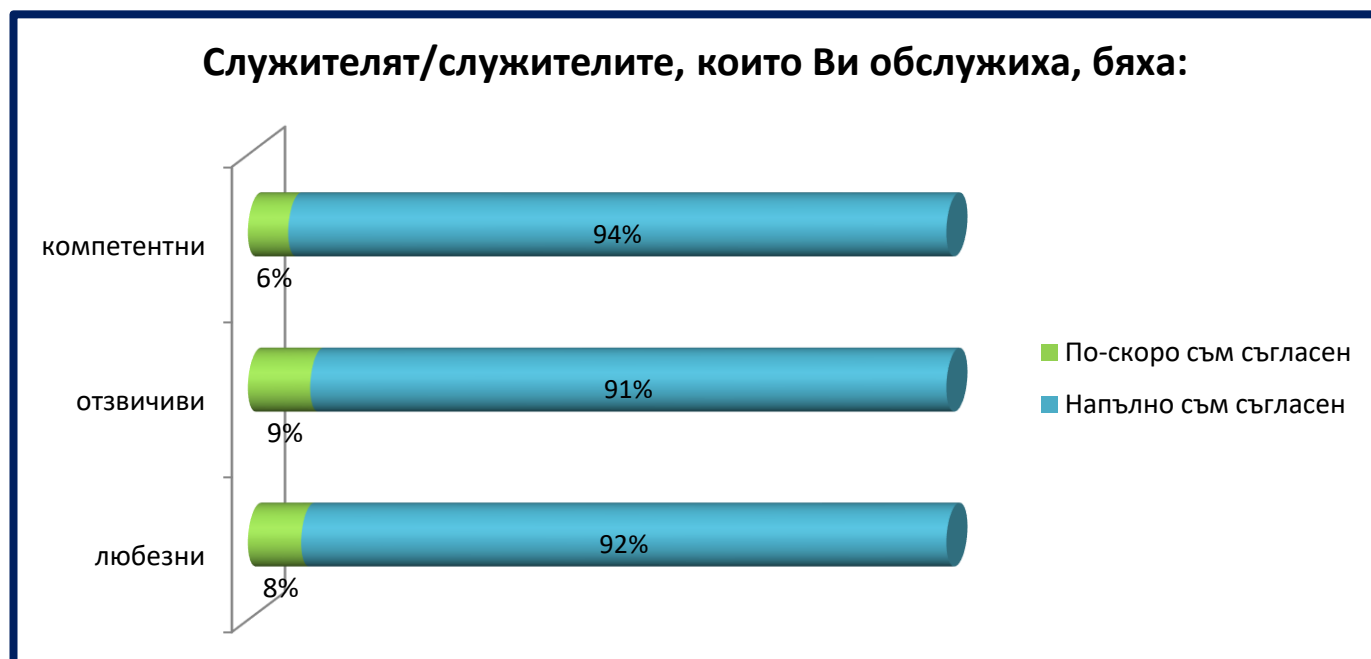


1.5. Удовлетвореност от отношението и компетентността на служителите

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

Получените резултати отчитат висока оценка на отношението на служителите, отговорни за предоставянето на административното обслужване (фиг. 11).

Фиг. 11



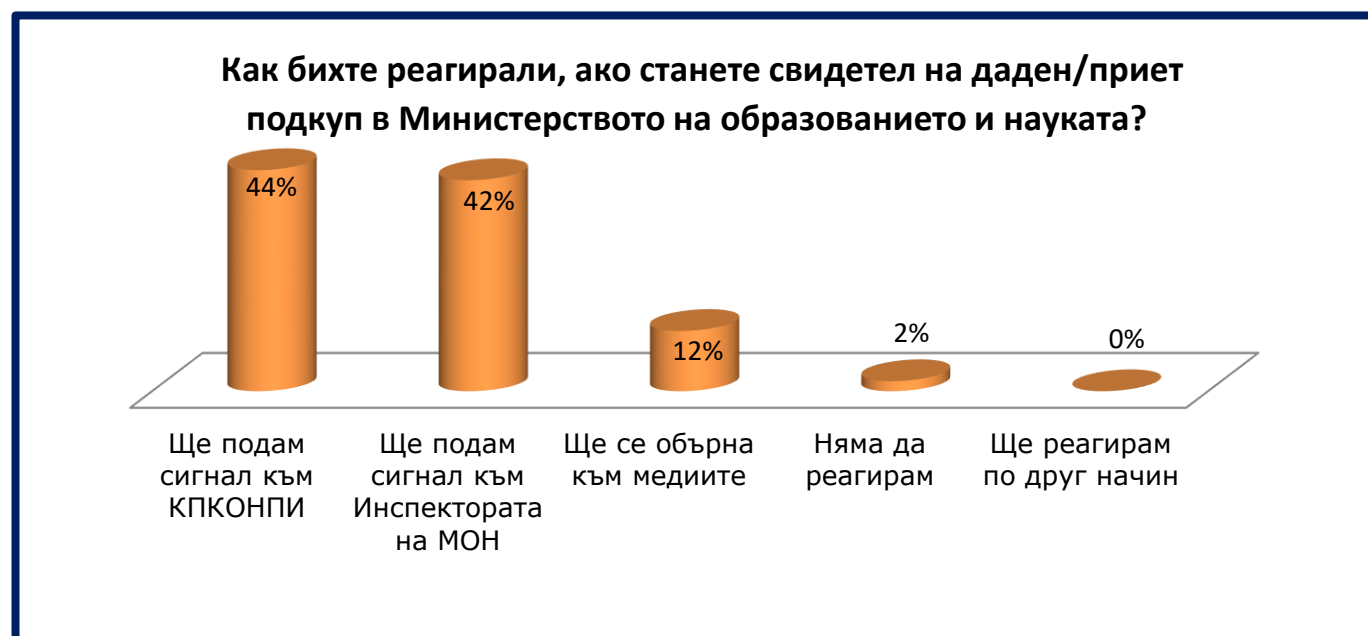
Извършеният анализ на резултатите за впечатленията на потребителите показва, че удовлетворени от компетентността на служителите в Центъра за административно обслужване, отговорни за предоставянето на административните услуги, са 94% от анкетираните. 91% от тях споделят, че служителите, които ги обслужват, са отзивчиви. 92% от потребителите са на мнение, че са получили очакваното любезно отношение по време на обслужването.

1.6. Изследване на корупционния риск

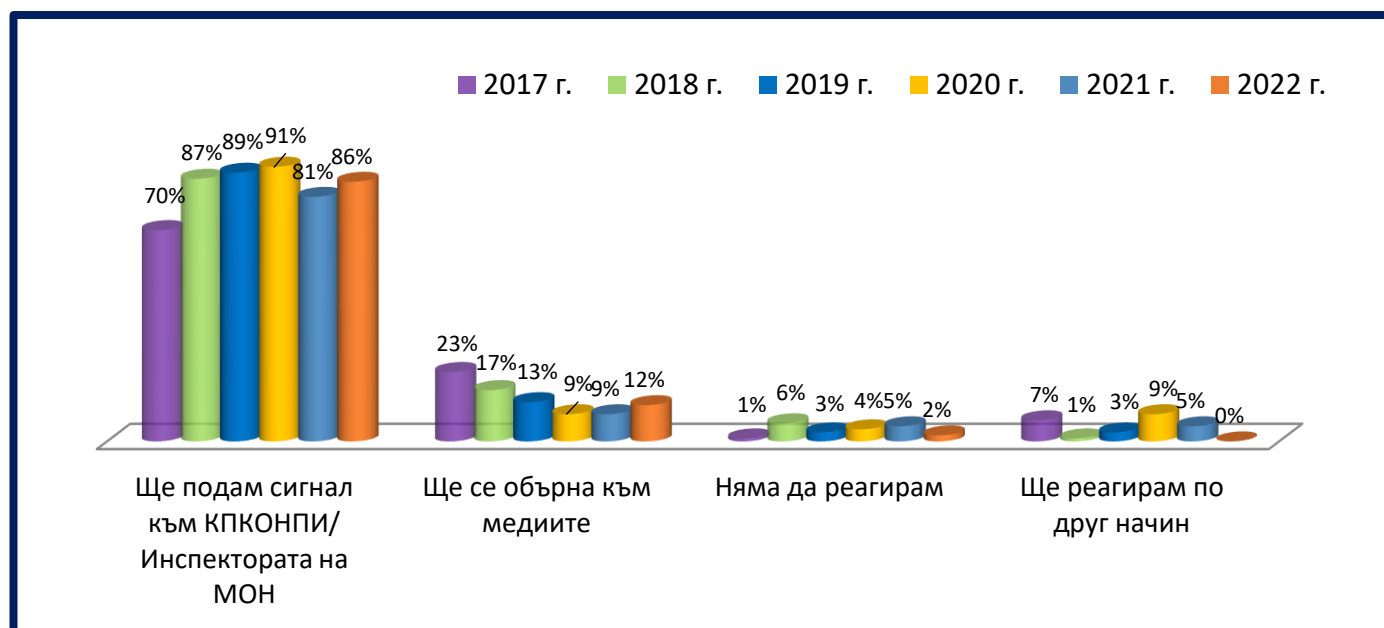
За поредна година проучването на удовлетвореността на потребителите, в партньорство с Инспектората на МОН, обръща внимание и на изследването на нагласите за реакция на анкетираните в случай на наличие на корупционен риск.

Изследването показва, че 86% от запитаните ще се обърнат към съответните структури, в случай че станат свидетели на корупционни действия. От тях 44 % 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 (фиг. 12 и 13).

Фиг. 12



Фиг. 13



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

63% от анкетираните избират най-високата степен на удовлетвореност от предоставените административни услуги, показват резултатите от направения анализ на получената информация от обратната връзка от потребителите (фиг. 14).

Фиг. 14



2. Провеждане на консултации със служителите

Като метод за получаване на неформална обратна връзка от потребителите в периода 01.01.2022 г. – 31.12.2022 г., съгласно утвърдения план и график, са провеждани консултации със служителите.

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

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 са заложените показатели за отчитане.

След обработване на данните от попълнените форми за документиране на впечатленията резултатите от проведеното проучване показват, че:

- Телефонните разговори са предпочитани от потребителите за получаване на информация относно административните услуги.
- В рамките на 5 до 20 минути е времето за предоставяне на исканата информация и обслужване.
- 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.

3. Извършване на наблюдение по метода „таен клиент“

В периода 01.06.2022 г. – 30.06.2022 г., както и в периода 01.12.2022 г. – 31.12.2022 г., съгласно разработени подробен сценарий и форма за документиране на резултатите се проведе наблюдението по метода „таен клиент“.

При спазване на разработения сценарий и чрез провеждане на телефонни разговори от служители на Министерството се осъществи планираното наблюдение. Служителите, участващи в процесите по предоставяне на услуги, бяха писмено уведомени през месец май 2022 г. 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.

Експерти от специализираната администрация, участващи в предоставянето на административните услуги, бяха обект на наблюдението. Данните от проучването са попълнени във формата за документиране.

Положително е общото впечатление на „тайния клиент“, провел наблюдението. При обслужване на потребителите служителите, с които е проведено наблюдението, са любезни и отзивчиви и всички са се идентифицирали при провеждането на телефонен разговор.

Предоставената от тях информация е пълна и точна.

През изминалата година служителите на Министерството на образованието и науката бяха писмено информирани за приетия с РМС № 299 от 10.05.2022 г. *Наръчник за организацията на административното обслужване по телефона*. Запознати са с практическите стъпки за организация и препоръки, насочени към подобряване на комуникацията по телефона, както и с гарантирането на възможността на гражданите да комуникират с администрацията на всяко ниво и по телефон.

Може да се отбележи, че предприетите действия за уведомяване на служителите за Наръчника за организацията на административното обслужване по телефона спомогнаха за отчетените добри резултати при проведеното проучване по метода „таен клиент“.

4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали

Информация за възможните начини за подаване сигнали, предложения, жалби е публикувана на интернет страницата на Министерството на образованието и науката на адрес <https://www.mon.bg/bg/6>.

Във Вътрешните правила за организация на административното обслужване е уреден редът за регистрация на подадените в Министерството сигнали, предложения, жалби и похвали.

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.

Ежемесечно от деловодната система на МОН се извлича и обработва информация за постъпилите сигнали, предложения, жалби и похвали. Актуалните данни се систематизират и обобщават в специализирана база данни, поддържана в Министерството на образованието и науката.

Анализ на сигнали

Сигнали, свързани с качеството на административното обслужване в Министерството на образованието и науката за периода 01.01.2022 г. – 31.12.2022 г., не са постъпили.

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 при споделяне на своите впечатления.

Това е показател за удовлетвореност на потребителите от административното обслужване.

Анализ на предложения

На място в Центъра за административно обслужване и на интернет страницата на МОН на разположение на потребителите е предоставен за попълване разбираем и достъпен Формуляр за предложения.

За периода 01.01.2022 г. – 31.12.2022 г. няма постъпили предложения и препоръки от потребители за подобряване на административното обслужване в Министерството на образованието и науката, което не предоставя отправна информация за планиране и осъществяване на дейности за удовлетворяване на конкретни техни искания.

Анализ на жалби

От постъпилите и регистрирани в Министерството на образованието и науката жалби в периода 01.01.2022 г. – 31.12.2022 г. не се откриват такива, в които да са установени нередности в областта на административното обслужване. Показател за удовлетвореността от качеството на административното обслужване в МОН е отсъствието на жалби от граждани и организации, потребители на административни услуги.

Анализ на похвали

Граждани и представители на организации изразяват одобрението си от предоставянето на актуална информация и оказаното компетентно съдействие, като ежедневно благодарят на служителите от Центъра за административно обслужване на МОН.

Засилена е дигиталната комуникация с потребителите и по електронна поща са получени положителни отзиви за дейността на Центъра за административно обслужване на МОН, осъществена в сътрудничество и координация с отговорните за предоставянето на административните услуги служители от отделните дирекции.

При консултиране на място в МОН също е изразено одобрение и са отправени похвали за начина на работа в администрацията и отзивчивостта на служителите.

Регистрирано е благодарствено писмо за адекватните действия на служителите в Центъра за административно обслужване на МОН.

5. Анализ на медийни публикации

Медиен мониторинг на теми, отнасящи се до административното обслужване на граждани и организации, е извършван от началото на 2022 година до края на месец декември 2022 година въз основа на получаваните от Пресцентъра на МОН прегледи на публикации в медии.

В медийния анализ през изтеклата година 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.

През изминалата година не са идентифицирани публикации, свързани с административното обслужване и предоставяните от Министерството на образованието и науката административни услуги.

II. УПРАВЛЕНИЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ПРЕЗ 2022 г.

Съгласно утвърдените план и график в периода 01.01.2022 г. – 31.12.2022 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.), са проведени проучванията по отделните методи.

Резултатите от проучванията по гореописаните и приложени през изминалата година 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

С организации – потребители на административни услуги на Министерството е консултирана получената и анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите.

Изражено е тяхното положително отношение за потърсеното им мнение, което допринася за пълноценното им участие в определянето на насоките за развитие на административното обслужване в МОН.

Получена е обратна връзка, в която потребители споделят: „Удовлетворени сме от предоставената електронна услуга „Одобряване на програми за обучение за повишаване квалификацията на педагогическите специалисти“, както и от възможността да се подават заявления през информационния регистър на МОН. За всяко едно действие по време на одобряване на заявлението сме известени по имейл. Във всеки един момент се вижда статусът на заявлението. Изключително удобно е получаването на заповедта за одобряване през платформата.“.

За одобряване на административните процеси и процедури, свързани с предоставянето на услуга „Вписване, промени и отписване на частни професионални колежи в Регистъра на професионалните колежи“ през 2022 г., е извършено последващо оценяване на въздействието на правната рамка на професионалното образование и обучение, вкл. по отношение на професионалните колежи. Формулирани са конкретни предложения за промени в нормативната рамка на професионалното образование и обучение, свързани и с Регистъра на професионалните колежи. В рамките на тематичната работна група за професионално обучение на лица, навършили

16 години, формулираните конкретни предложения, относими към разширяване и надграждане на функционалностите на Регистъра на професионалните колежи, са подкрепени от браншовата организация на частните професионални колежи. Предложенията предстои да бъдат предложени за детайлно обсъждане в междуведомствената работна група.

2. Нормативни промени

Промени в следните документи, свързани с административното обслужване в Министерството на образованието и науката, са извършени през 2022 г.

✓ 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 и състава на експертната комисия.

3. Изготвени документи, свързани с административното обслужване

За постигне на цялостен подход при провеждане на наблюдението, измерването и управлението на удовлетвореността на потребителите са изготвени и утвърдени План и график за провеждане на проучвания и измерване на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване през 2022 г.

Разработени са нови образци на протоколи за устно заявяване на услуги, публикувани на сайта на МОН и в Административния регистър.

Разработени са Правила за работата на комисията за одобряване на програми за повишаване на квалификацията на педагогическите специалисти и вписването им в информационния регистър на одобрените програми.

4. Достъпност на административното обслужване и дигитално взаимодействие с потребителите през интернет страницата на Министерството

Поддържа се секция „Електронни административни услуги“.

Поддържа се уеб-базиран формуляр на актуализирана Анкетна карта.

Предоставена е възможност на потребителите да изразят впечатлението си от административното обслужване и отправят препоръки за подобряване по електронен път чрез внедрена on-line платформа за попълване на анкета, достъпна от сайта на Министерството.

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

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

5. Реализирани подобрения относно достъпа до административни услуги и информираността на потребителите

Административните услуги, предоставяни от МОН, се заявяват от физически и юридически лица и по електронен път през Единния портал за достъп до електронни административни услуги на интернет адрес: <https://egov.bg>. Отправено е искане за разработване на нова, усъвършенствана версия на заявленията за електронните услуги на МОН през Единния портал за достъп до електронни административни услуги.

За повишаване информираността на потребителите се поддържа актуална информация за предоставяните от МОН административни услуги в Регистъра на услугите.

Информация относно възможността за електронно заявяване на административните услуги на МОН чрез Единния портал за достъп на електронни административни услуги е публикувана в секция „Административно обслужване“, „Електронни административни услуги“, разположена на сайта на Министерството, като на потребителите е предоставен линк за достъп.

Дигитализирана е служебната проверка на удостоверителните документи, издавани от МОН - удостоверения за присъдено звание „лауреат“ и служебни бележки за постигнати отлични резултати от национален кръг на олимпиадите.

В резултат на обратната връзка от потребителите и с цел подобряване на предоставяната административна услуга „Одобряване на програми за обучение за повишаване квалификацията на педагогическите специалисти“ през 2022 г. в Информационния регистър на одобрените програми е създадена възможност обучителните организации да получават имейл за всяко решение на комисията - одобряване на програми, одобряване на промяна в списъка на обучителите, одобряване на промяна в съдържанието, издаване на заповед, писмо за несъответствие. Едновременно им е осигурена възможност за дистанционно подаване на заявление, извършване на справки и получаване на полезна информация посредством електронния Информационен регистър.

Обработените и анализирани резултати показват, че създадената организация на работа паралелно с нарасналата дигитална комуникация, допълнена от компетентното съдействие на служителите, отговорни за предоставянето на административните услуги, позволяват бързото и пълноценно ориентиране на потребителите за процеса на обслужване и водят до тяхната обща удовлетвореност.

В Министерството на образованието и науката се предоставя административно обслужване при спазване на стандартите за качество в съответствие с нормативно установените изисквания.

Административните услуги се предоставят и по електронен път. На потребителите е осигурен онлайн достъп до административните услуги на Министерството на образованието и науката и е подобрена осведомеността им, свързана с новите възможности за заявяване. Поддържа се високо ниво на дигитално взаимодействие с потребителите. Създадена е възможност за онлайн участие на всеки потребител в процеса на електронно административно обслужване.