



ГОДИШЕН ДОКЛАД

ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В МИНИСТЕРСТВОТО НА ОБРАЗОВАНИЕТО И НАУКАТА ЗА 2023 ГОДИНА

В изпълнение на задълженията, произтичащи от Наредбата за административното обслужване (НАО), Вътрешните правила за организация на административното обслужване и Плана и графика за провеждане на проучвания и измерване на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване по прилаганите методи за обратна връзка през 2023 г., Министерството на образованието и науката за поредна година измери удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване, прилагайки задължителните методи за обратна връзка.

I. ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

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

Съгласно чл. 24, ал. 2 и 3 на НАО задължителните методи за обратна връзка, използвани за извършване оценка на удовлетвореността на потребителите, са:

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.

Те са определени във Вътрешните правила за организация на административното обслужване на Министерството на образованието и науката и подробно разписани в утвърдените със заповед на главния секретар на МОН План и график за провеждане на проучвания и измерване на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване по прилаганите методи за обратна връзка през 2023 г.

Проучванията са проведени в периода януари 2023 г. – декември 2023 г.

1. Провеждане на анкетно проучване

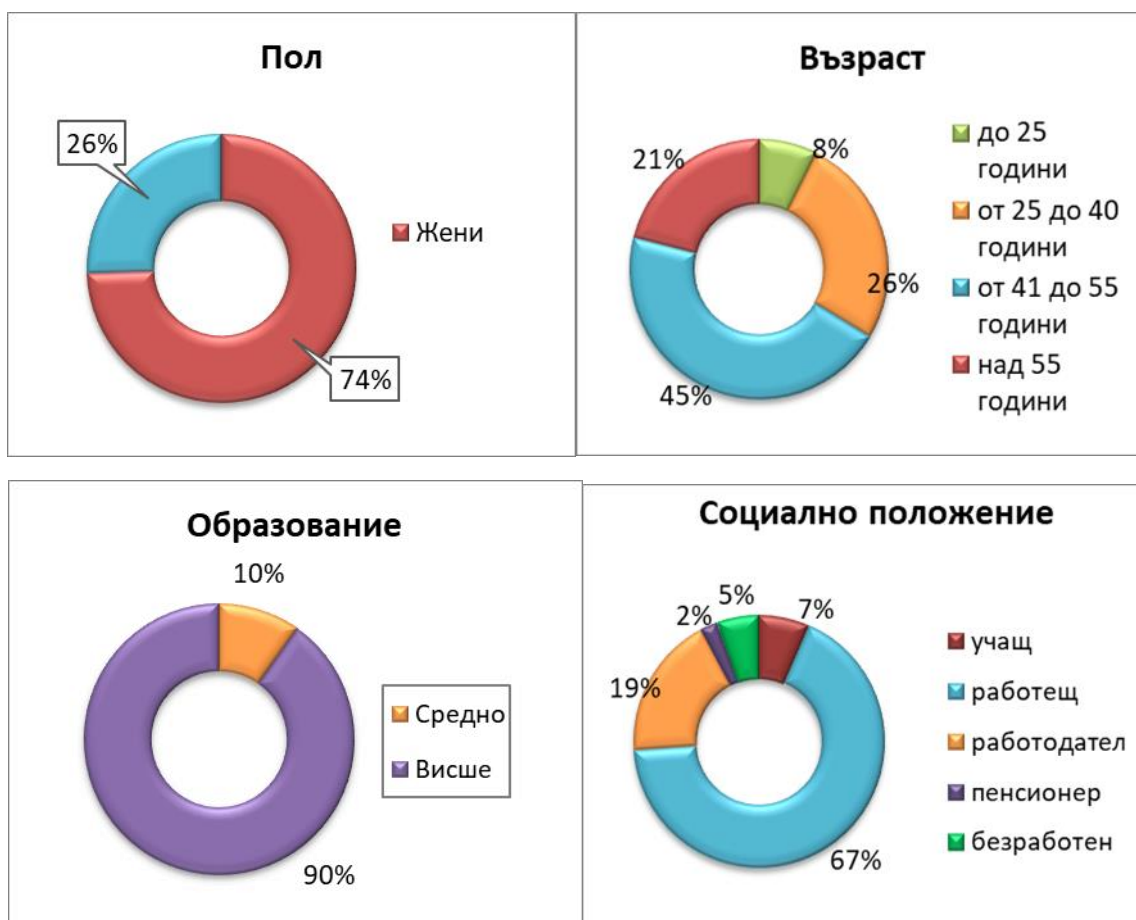
Анкетното проучване се проведе за периода 01.01.2023 г. – 31.12.2023 г. чрез попълване на анкетна карта на хартиен носител от потребителите при посещение на място в Центъра за административно обслужване на Министерството на образованието и науката и чрез попълване на уеб-базиран формуляр директно на интернет страницата на МОН. Анкетата е достъпна за всеки, независимо дали е заявил услуга, или не.

В периода януари – декември 2023 г. са попълнени общо 98 анкетни карти.

1.1. Обща информация за потребителите на административни услуги

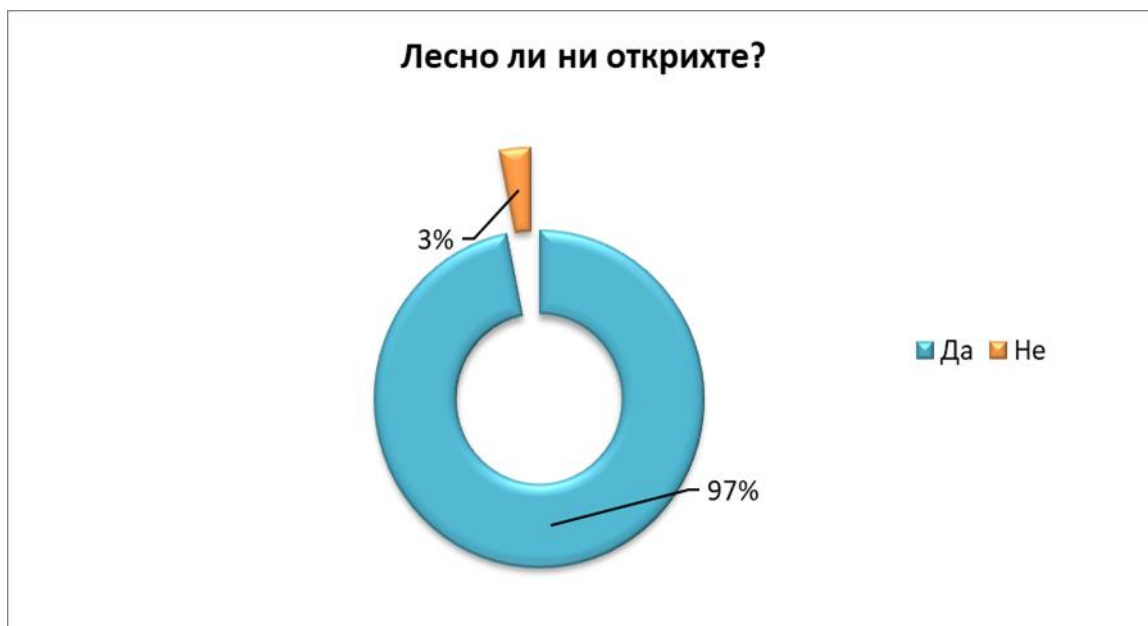
Резултатите от проучването показват, че преобладаващата част от потребителите са на възраст между 41 и 55 години (общо 45%). 90% от анкетираните имат завършено висше образование. Основната част от заявителите на административни услуги са заети – работещи (67%), работодатели (19%) и учащи (7%).

Фиг. 1



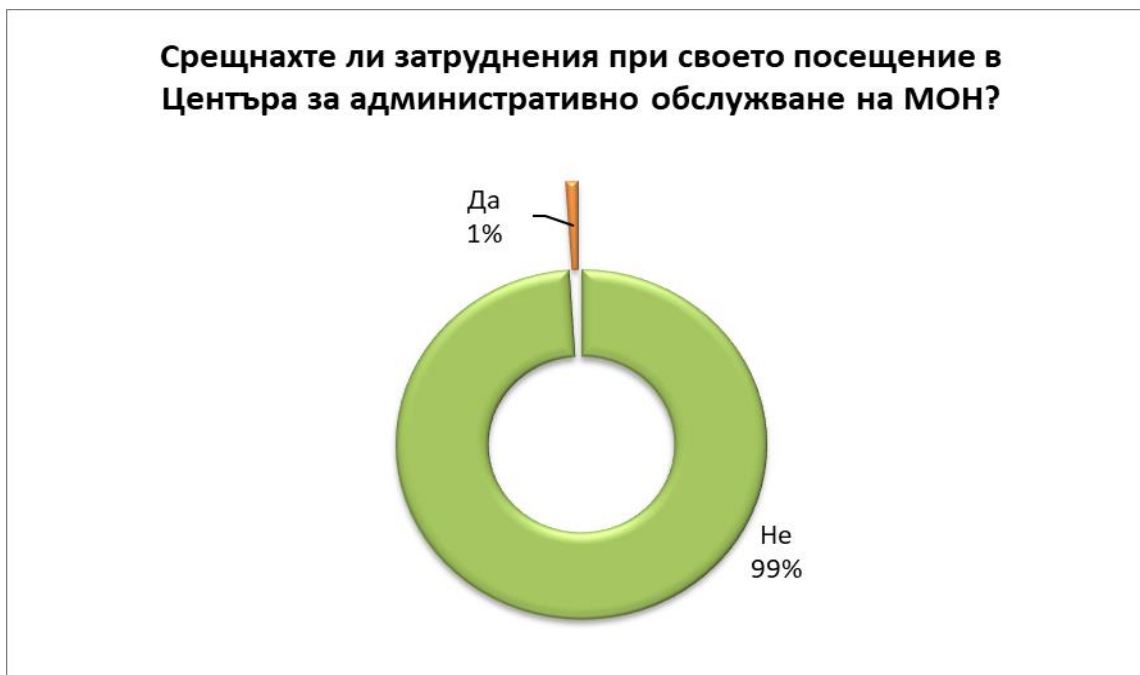
1.2. Удовлетвореност от достъпността на мястото за обслужване и времето за обслужване

Фиг. 2



По данни от изследването Центърът за административно обслужване на Министерството на образованието и науката е на достъпно място (отговорът е посочен от 97% от анкетираните).

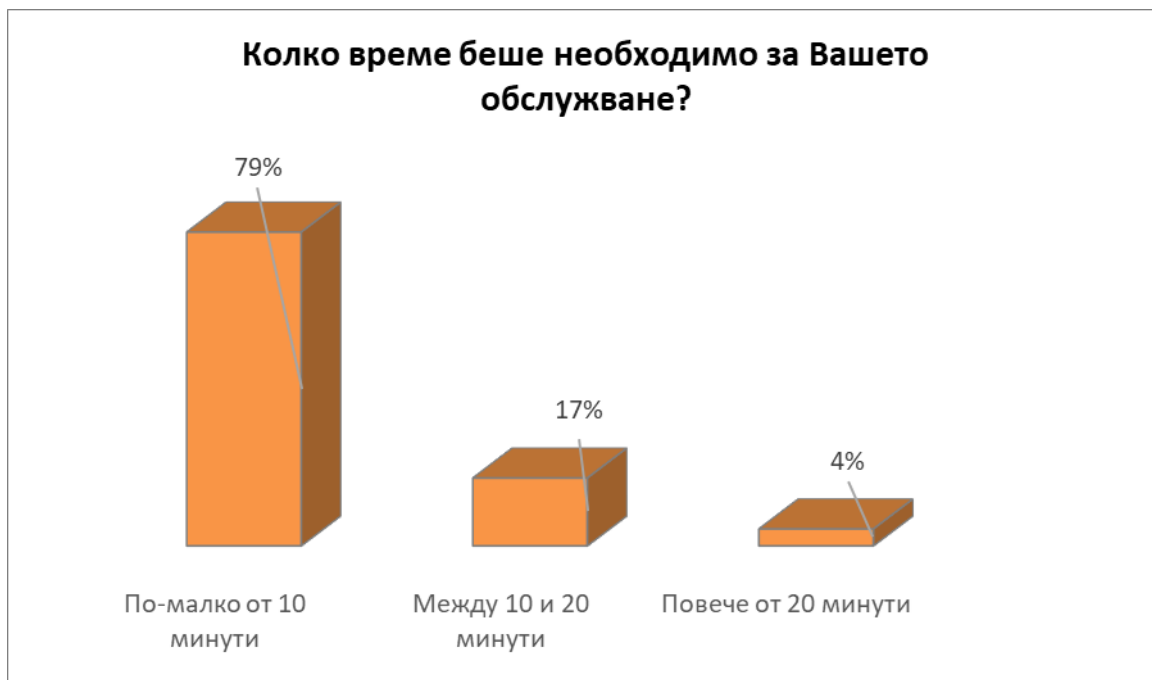
Фиг. 3



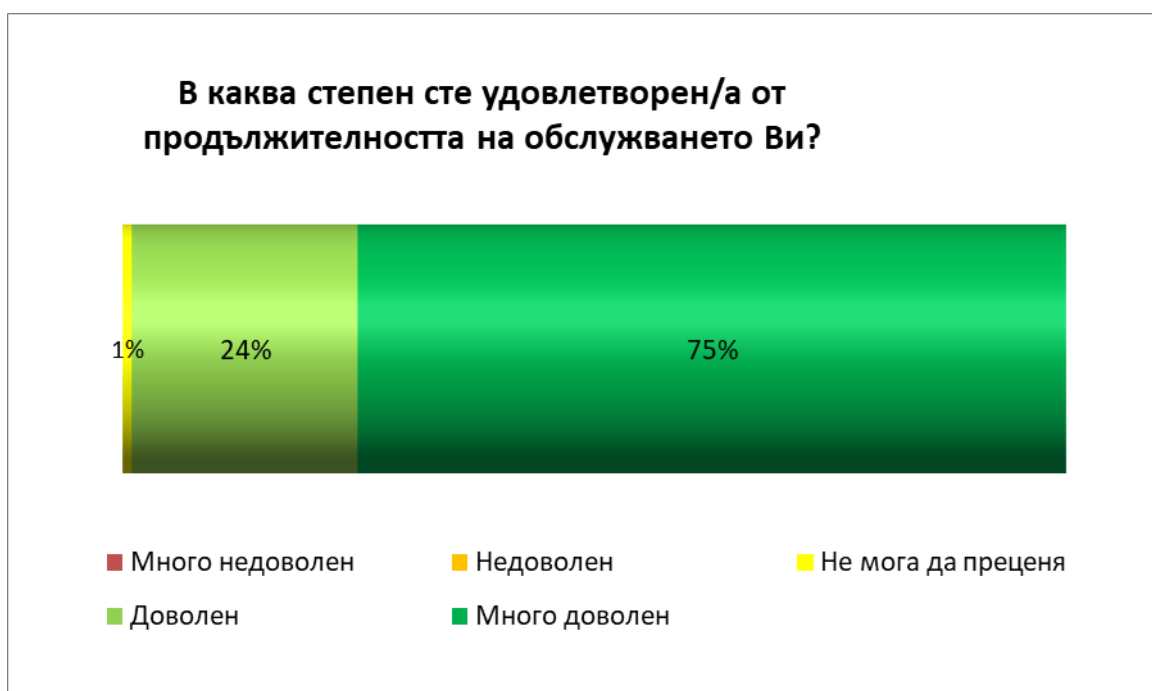
99% от анкетираните не са срещнали затруднения при посещението си в Центъра за административно обслужване на МОН (фиг. 3).

1.3. Удовлетвореност от продължителността на обслужването

Фиг. 4



Фиг. 5

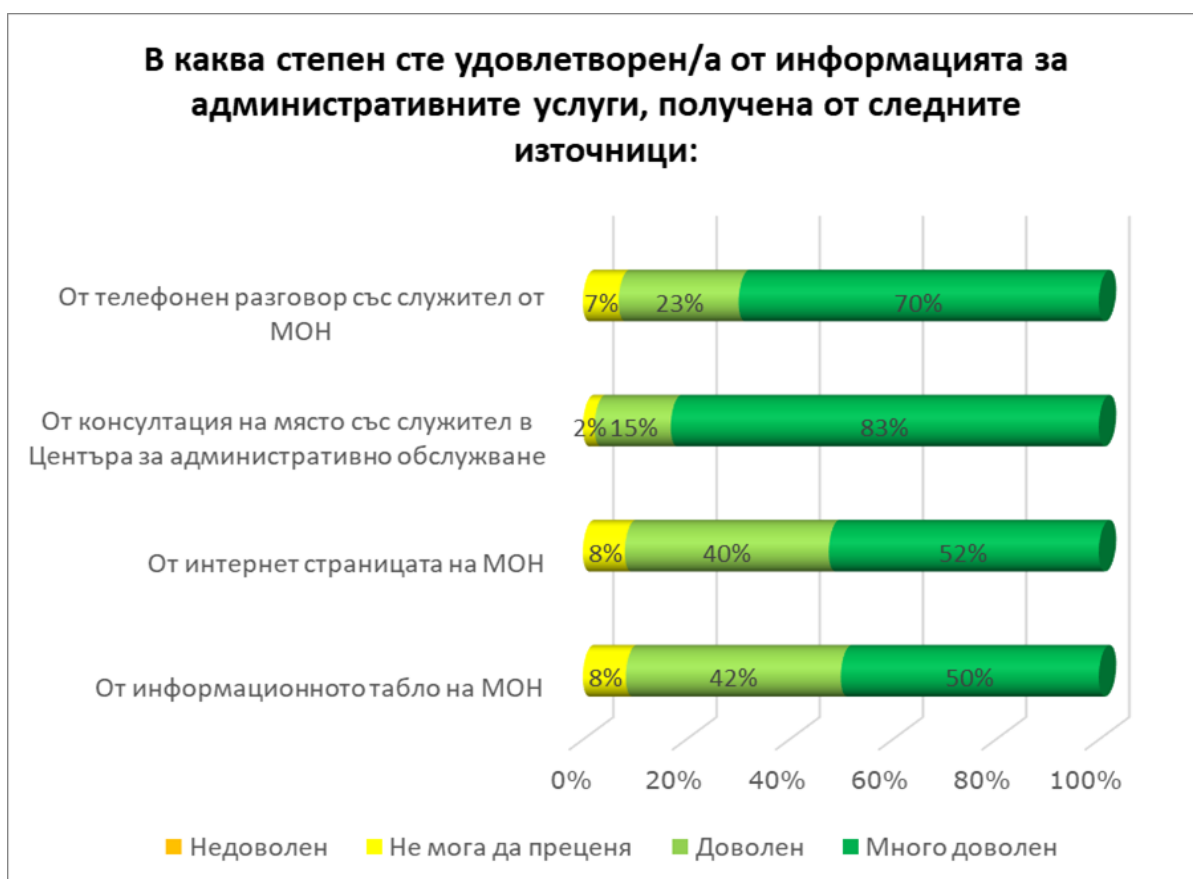


Анализът на получената обратна връзка за времето на обслужване показва, че 96% от анкетираните са били обслужени до регламентираните 20 минути. 99% от тях са доволни от продължителността на административното обслужване.

Потребителите посочват, че времето за обслужване е по-малко от определеното стандартно време и в тази връзка изразяват висока степен на удовлетвореност (фиг. 4 и фиг. 5).

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

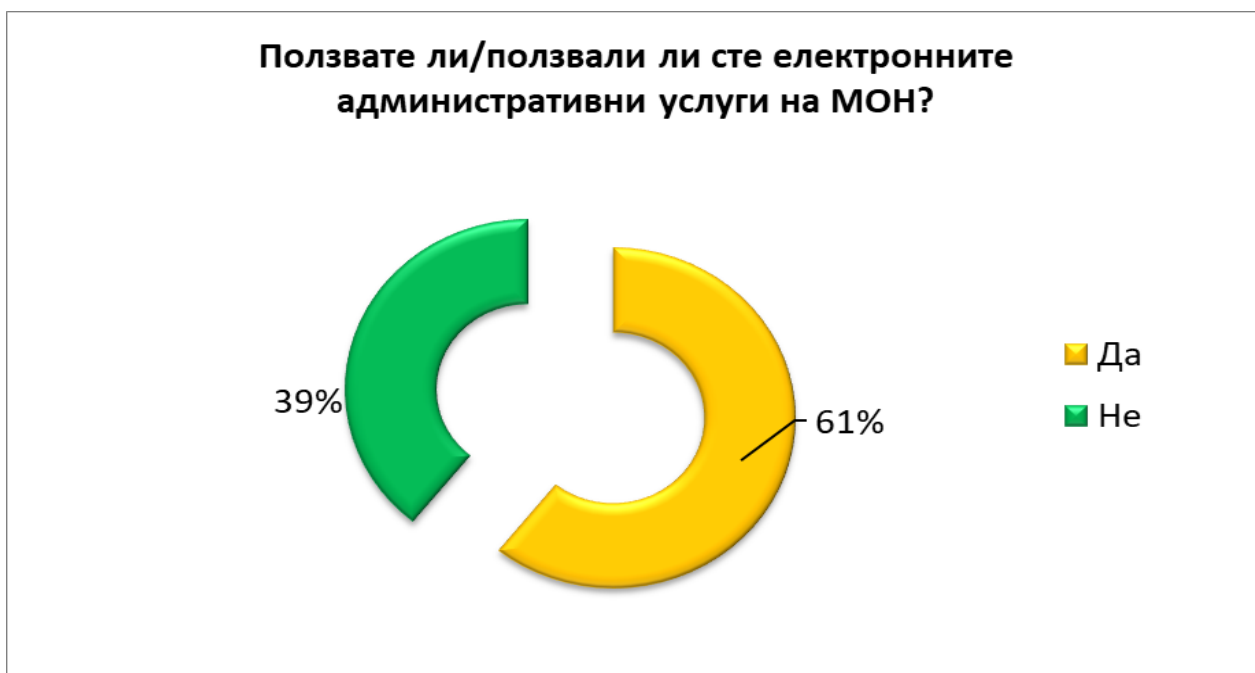
Фиг. 6



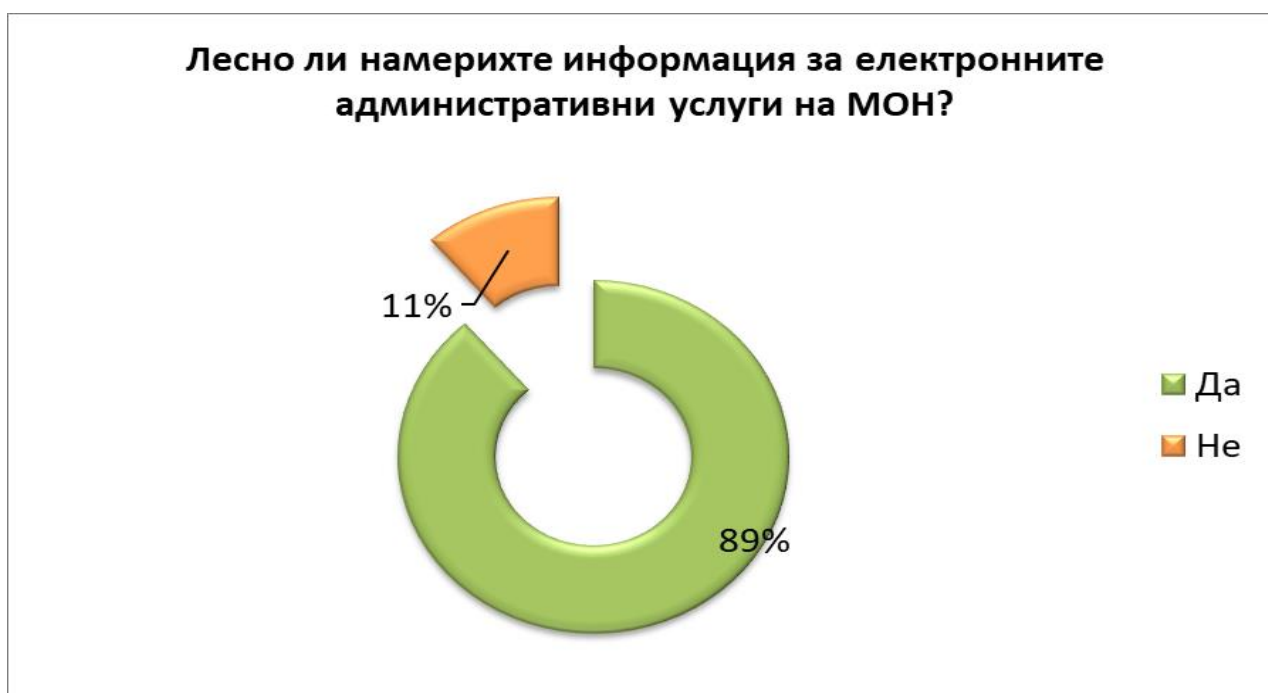
И през отчетната 2023 година се интересувахме от мнението на потребителите за достъпността до информацията за услугите и за обслужването през обявените канали.

Анкетираният посочват, че най-добре са се информирали при посещение на място в ЦАО (98%) и по телефона (93%), при провеждане на разговори със съответните служители от Центъра за административно обслужване или служители, участващи пряко в процесите по предоставяне на услугите. Удовлетворени от информацията, публикувана на сайта на Министерството, са 92% от запитаните, а от информационното табло в ЦАО 92% от тях (фиг. 6).

Фиг. 7



Фиг. 8



Според по-голямата част от потребителите, използвали електронните услуги на МОН, информацията за тях е на лесно и достъпно място. Данните сочат, че голям процент от анкетираните (89%) са намерили бързо и лесно необходимата им информация (фиг. 7 и фиг. 8).

Фиг. 9



Фиг. 10



Относно предоставената възможност за заплащане на дължимата такса за съответната услуга и предоставените канали за достъп до услугите на МОН данните сочат, че заявителите са удовлетворени от предоставената им възможност да заплатят дължимата такса за услугата по различен начин, но предпочитат заплащането по банков път (фиг. 9, 10 и 11).

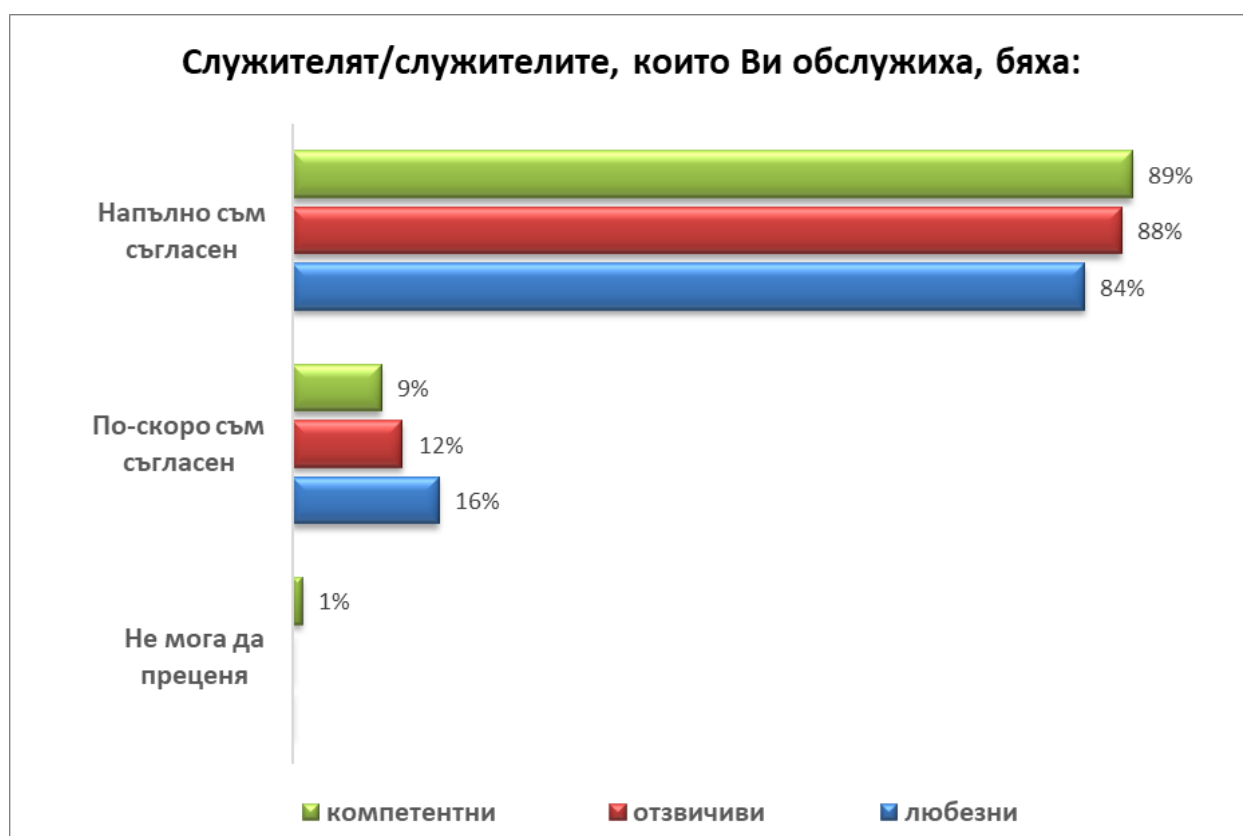
Фиг. 11



1.5. Удовлетвореност от отношението и компетентността на служителите

По отношение на основните показатели, свързани с осигуряването на ефективното и качествено административно обслужване – компетентност, отзивчивост и любезно отношение, анкетираните дават висока оценка на служителите, участващи в процесите по предоставяне на услуги и обслужването на гражданите (фиг. 12).

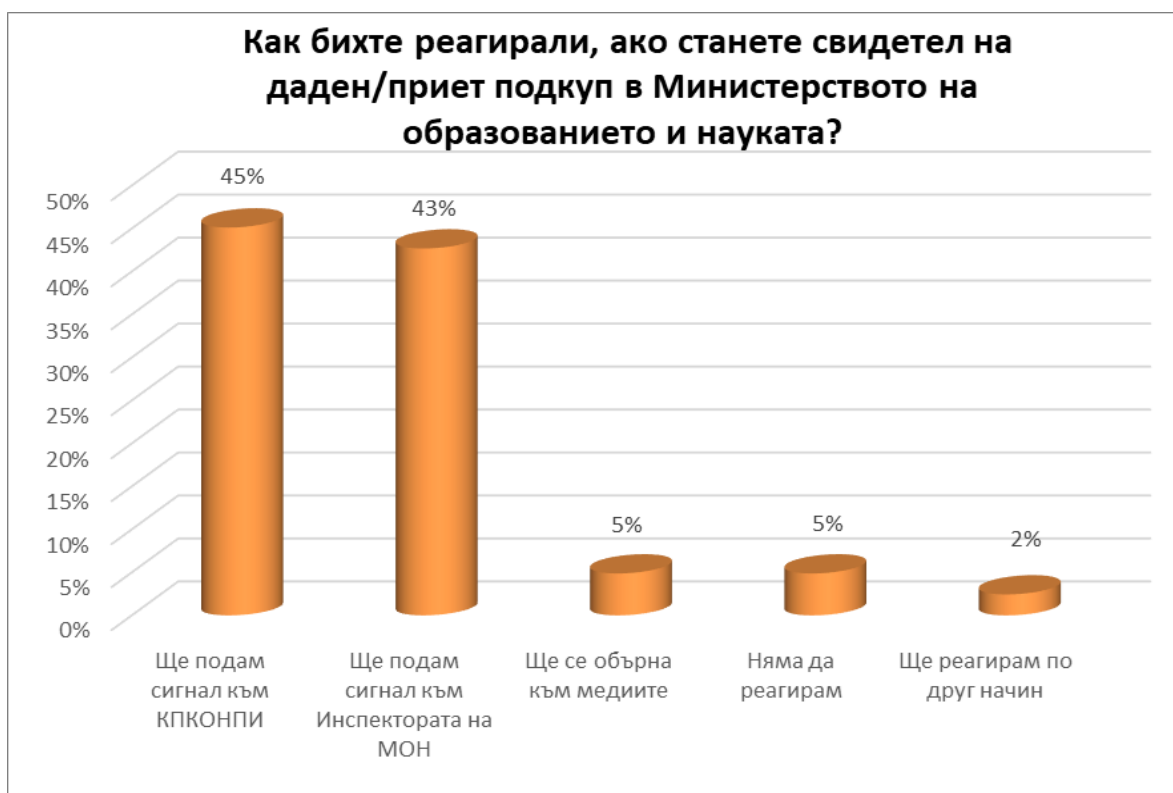
Фиг. 12



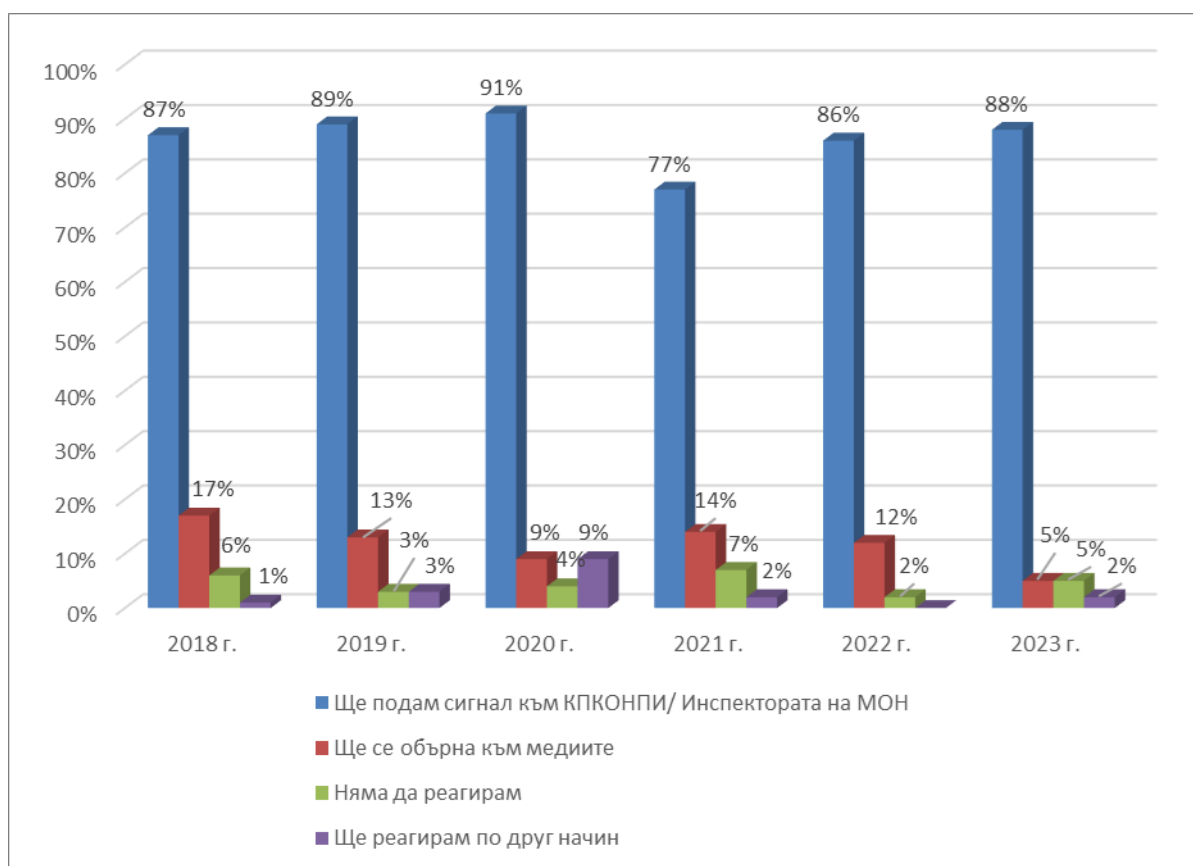
1.6. Изследване на корупционния риск

За поредна година, в случай че станат свидетели на корупционни действия, потребителите ни посочват, че ще реагират незабавно, като предпочитат да информират съответните специализирани органи - Комисията за противодействие на корупцията и за отнемане на незаконно придобитото имущество (КПКОНПИ) или Инспектората на Министерството на образованието и науката (фиг. 13 и 14).

Фиг. 13



Фиг. 14



От фиг. 14 се вижда, че през годините от 2018 до 2023 потребителите не са безразлични към проявата на корупционни практики и открито заявяват, че ще реагират, като информират съответните специализирани органи. Отчитайки спада през 2021 г., последните две години наблюдаваме плавно нарастване на броя потребители, изразили тази позиция.

През 2023 г. се отчита повишаване на доверието към Комисията за противодействие на корупцията и за отнемане на незаконно придобитото имущество (КПКОНПИ) и към Инспектората на Министерството на образованието и науката с 2% в сравнение с 2022 г. За същия период е намалял процентът на потребителите, заявили намерение да се обърнат към медиите.

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

Като последна стъпка от анкетното проучване поискахме от потребителите обща оценка за удовлетвореността от предоставените им услуги. Резултатите от получената обратна връзка показват много висока степен на удовлетвореност - 98% (фиг. 15).

Фиг. 15



Резултатите от обработените данни от обратната връзка с потребителите на административното обслужване на Министерството на образованието и науката показват, че преобладаващо е впечатлението за професионално обслужване и коректно отношение от страна на служителите на МОН.

1.3. Провеждане на консултации със служителите

Провеждането на консултации със служителите, пряко ангажирани с предоставянето на административни услуги и обслужване, е постоянен и непрекъснат процес.

При ежедневния си контакт с потребителите на административните услуги служителите споделят впечатленията си от работата си с тях по няколко предварително определени показателя като: времето за обслужване, организацията на процеса по обслужване, предоставената информация

за услугата, отношението и компетентността на служителите, достъпността на услугите и др. Освен описаните показатели в хода на разговора служителите следят и за отправени от страна на потребителите предложения за подобрения.

Обобщените резултати от проведените консултации показват, че времето на обслужване и организацията на процеса по обслужване удовлетворява потребителите. На място в Центъра за административно обслужване или при проведен телефонен разговор със служител потребителите получават необходимата им информация. Преобладават запитванията, свързани предимно с подаването на документите или със сроковете за изпълнение на административната услуга. Потребителите предпочитат устно да благодарят за отзивчивостта и компетентността на служителите.

1.4. Извършване на наблюдение по метода „таен клиент“

Наблюдението по метода „таен клиент“ е проведено в периода 15.06.2023 г. – 30.06.2023 г., като се използваше предварително разработен сценарий и форма за документиране на първоначалните резултати.

С помощта на „тайния клиент“ се проведеха телефонни разговори със служители от Центъра за административно обслужване и с експерти от специализираната администрация, участващи пряко в процесите по предоставяне на услугите.

Изследвани бяха следните стандарти:

- Стандарт за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори;
- Стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите;
- Стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване, включително по телефона.

Данните от проучването са попълнени във формата за документиране.

Служителите, с които е проведено наблюдението, са любезни и отзивчиви при обслужване на потребителите. Предоставената от тях информация за съответната услуга е точна и при поискване на допълнителни уточнения от страна на потребителя задават насочващи въпроси, така че комуникацията да бъде на достъпен и разбираем език. Проявяват толерантност и изслушват потребителя. Демонстрират познания в съответната за тях област от обслужването.

И през тази година се констатира, че все още има служители, които не се идентифицираха при провеждането на телефонен разговор.

Препоръка: Служителите, участващи в процесите по предоставяне на административни услуги, периодично да бъдат 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 постъпилите в Центъра за административно обслужване сигнали, предложения, жалби и похвали е метод на обратна връзка с потребителите, който дава ясна представа за качеството на административното обслужване.

Целта на получените изводи от анализа е предприемане на действия за постигане на качествено, бързо и прозрачно административно обслужване на граждани и организации.

Възможните начини за подаване са оповестени на интернет страницата на Министерството на образованието и науката. Редът на подаване е достъпен и огласен за потребителите и в Хартата на клиента на МОН.

В Министерството на образованието и науката се поддържа и актуализира база данни на регистрираните сигнали, предложения, жалби и похвали.

Анализ на сигнали

За периода 01.01.2023 г. – 31.12.2023 г. не са постъпили сигнали, свързани с организацията, поведението и начина на работа на служителите от Центъра за административно обслужване и специализираната администрация.

Анализ на предложения

Министерството на образованието и науката предоставя на своите потребители в Центъра за административно обслужване и на интернет страницата си разбираем и достъпен Формуляр за предложения. За изминалата 2023 г. няма постъпили предложения и препоръки от потребители за подобряване на административното обслужване.

Анализ на жалби

При направен преглед на жалбите в периода 01.01.2023 г. – 31.12.2023 г. не са открити такива, съобщаващи за нередности в областта на административното обслужване.

Анализ на похвали

И през 2023 г. във фокуса на вниманието при административното обслужване е дигиталната комуникация с потребителите. По телефон, имейл и електронен път се поддържа ефективна и

прозрачна комуникация в полза на потребителя. Прилага се индивидуален подход в зависимост от спецификата на неговото запитване.

По електронната поща са получени многобройни имейли с положителни отзиви и изразена благодарност относно дейността на служителите, пряко ангажирани с процесите по предоставянето на административните услуги.

През 2023 г. в Министерството на образованието и науката е регистрирано писмо, с което е отличена професионалната етика на служител при комуникация с потребител.

1.6. Анализ на медийни публикации

Системното проследяване на публикациите в пресата и в електронните медии по теми, свързани с административните услуги и обслужването в МОН, се осъществи чрез ежедневен мониторинг на националните медии, печатните издания, онлайн издания и други.

Мониторингът е фокусиран предимно върху предоставяните от Министерството услуги, вписани в Регистъра на услугите, част от Интегрираната информационна система на държавната администрация.

За изминалия период при извършвания преглед е установена публикация относно популяризирането на нововъведение, свързано с реализираните подобрения за достъпа до вътрешните електронни услуги на МОН с № 2893 и № 2894 чрез попълване на специализирани заявления през потребителския профил на общински и държавни органи в ССЕВ.

II. УПРАВЛЕНИЕ НА УДОВЛЕТВОРНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ПРЕЗ 2023 г.

Нормативни промени

През 2023 г. са актуализирани и са изготвени следните документи, свързани с административното обслужване:

- Актуализирана е Хартата на клиента.
- 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 2023 г.

Подобрения в Центъра за административно обслужване

- Осигурено е ново техническо оборудване, отговарящо на съвременните стандарти за дигитална техника и обслужване.

Извършени промени на интернет страницата на Министерството

- Извършен е преглед и е публикувана актуализирана информация в секция „Административно обслужване“ на интернет страницата на Министерството на образованието и науката.

Реализирани подобрения относно достъпа до административни услуги

- Относно достъпа до вътрешните електронни услуги *Предоставяне на писмено съгласие за промяна на предназначението на сграда или на част от сграда – обект на образованието и науката (уникален идентификатор съгласно Регистъра на услугите № 2893)* и *Предоставяне на писмено съгласие за изменение на подробни устройствени планове за промяна на предназначението на урегулирани поземлени имоти, отредени за обекти на образованието и науката (уникален идентификатор съгласно регистъра на услугите № 2894)*, са изготвени нови специализирани заявления. Същите се попълват в потребителския профил на общинските и държавните органи в ССЕВ. Нововъведението е популяризирано.
- През 2023 г. са одобрени нови web Форми за заявяване на електронните административни услуги на МОН на Портала на електронното управление egov.bg.

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 са споделили техните впечатления и срещнати затруднения. Високо са оценени отзивчивостта и съдействието на експертите по поставени от тях въпроси. Получили са своевременна и компетентна обратна връзка от страна на експертите. Доволни са от достъпността на мястото за обслужване и времето за обслужване.

В предоставената обратна връзка потребител на услугата *Одобряване и вписване на програма и одобряване и вписване на промени в одобрена програма за извършване на обучение за повишаване квалификацията на педагогическите специалисти (уникален идентификатор съгласно Регистъра на услугите № 2890)* е споделил и описал технически затруднения, свързани с въвеждане на данни в електронната платформа „Информационен регистър на одобрените програми за повишаване на квалификацията на педагогическите специалисти“.

Предприети действия от страна на МОН

Към момента в Централизираната автоматизирана информационна система „Електронни обществени поръчки“ Министерството на образованието и науката има обявена обществена поръчка за създаване на нови функционалности и гаранционна поддръжка на електронен Информационен регистър на одобрените програми за повишаване квалификацията на педагогическите специалисти (ИРОПК). В техническото задание са описани нови функционалности и интеграции като очакваните резултати са: дейности за проверка на базата данни; изграждане на нови функционалности, които да позволяват постоянен мониторинг на провежданите обучения по одобрените програми; графици на обученията; контрол по използването на одобрените програми с достъп до информация за проведените обучения; обратна връзка за удовлетвореност на обучаваните и получаване на удостоверения от преминалите обучения; тематичен класификатор на обученията, справки с възможност за филтриране на резултати и други, функционалности, които създават условия за оперативност, прозрачност и ефективност на работата, както и усъвършенстване на съществуващи функционалности, отстраняване на констатираните уязвимости в системата, в т.ч. промяна на базата данни.

Анализът на обобщените и обсъдени резултати от проучванията показват, че в Министерството на образованието и науката се поддържа среда за взаимодействие и партньорство с потребителите, реализирана чрез повишената ангажираност на служителите, предоставящи административни услуги. Вниманието е насочено към удовлетворяване на потребителите на административни услуги и осъществяването на обратна връзка с тях.