



Министерство на образованието и науката

Дирекция „Човешки ресурси и административно
обслужване“

Отдел „Административно обслужване и секретариат“



Удовлетвореност на потребителите на административни услуги в Министерството на образованието и науката



Министерство на образованието и науката

Дирекция „Човешки ресурси и административно
обслужване“

Отдел „Административно обслужване и секретариат“



Резултати от анкетно проучване

Проведено в периода януари – юни 2017 г.



Провеждане на анкетното проучване



- Проучването се провежда чрез попълване на анкетни карти от потребителите.
- Анкетните карти са налични на хартиен носител в Приемната и фронт-офиса и в електронен вид на интернет страницата на МОН.
- В периода януари – юни 2017 г. са попълнени общо 59 анкетни карти.



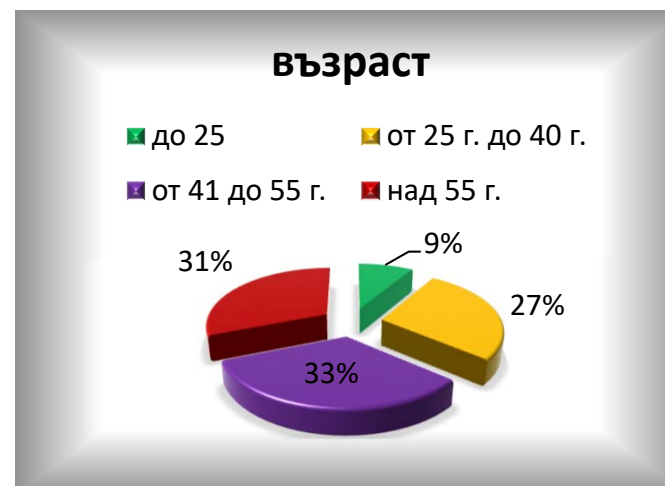
Обща информация за потребителите на административни услуги



- Преобладаващата част от потребителите са в активна трудоспособна възраст (между 25 и 55 години).
- Всички анкетирани имат завършено средно или висше образование.
- Основната част от заявителите на административни услуги са работещи (75%) и учащи (11%).



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





Достъпност на информацията за предлаганите административни услуги



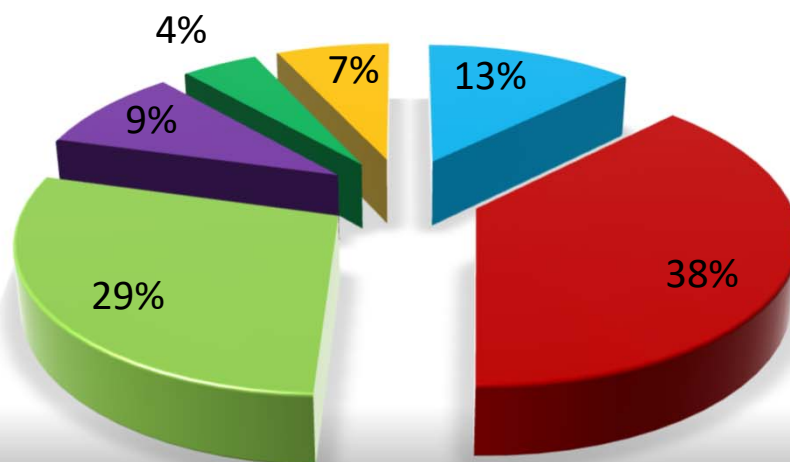
- Повече от половината анкетирани са получили информация за административните услуги директно от МОН – в телефонен разговор със служител (38%), от интернет страницата на МОН (29%) и от информационното табло (4%).
- Преобладаващата част от потребителите (98%) не са срещнали трудности при информирането си.
- 69% от запитаните са ползвали административните услуги на МОН и друг път.



Откъде получихте първоначална информация за извършваните от МОН услуги?



- От нормативни документи
- От телефонен разговор със служител от администрацията
- От интернет страницата на МОН
- От роднини, приятели, познати
- От информационното табло на МОН
- От друг източник на информация



Достъпност на информацията за предлаганите административни услуги



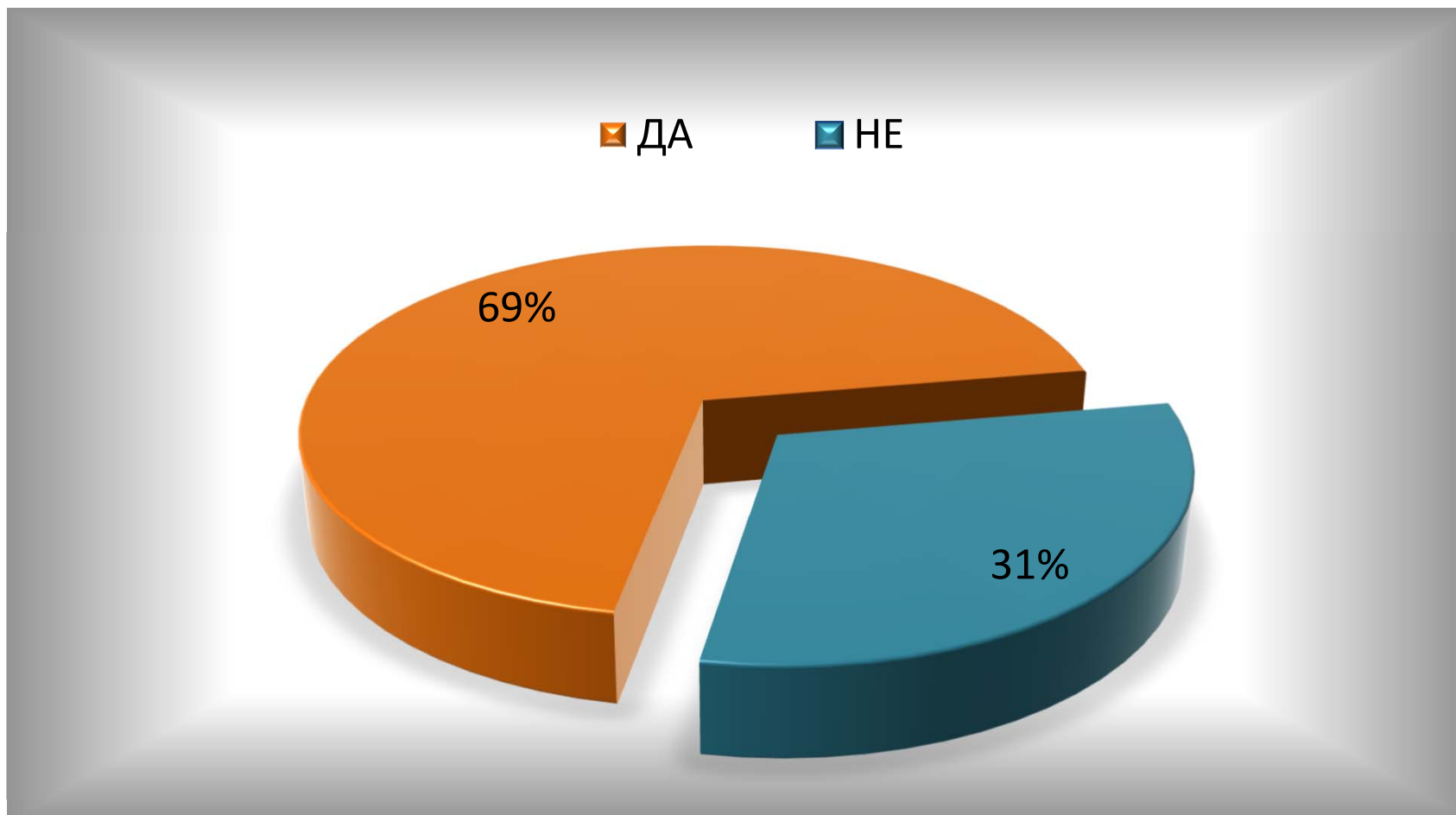
Лесно ли открихте информация за интересуващата Ви административна услуга?



Достъпност на информацията за предлаганите административни услуги



Ползвали ли сте досега услугите
на нашата администрация?



Достъпност на информацията за предлаганите административни услуги



Разбираемост на предоставяната информация в различни форми



- Потребителите определят като по-изчерпателна информацията, получена от служителите във фронт-офиса (93%), в сравнение с представената в писмена форма (86%).
- Повече от 75% от запитаните определят получената информация за административните услуги, извършвани от МОН, като разбираема и точна.



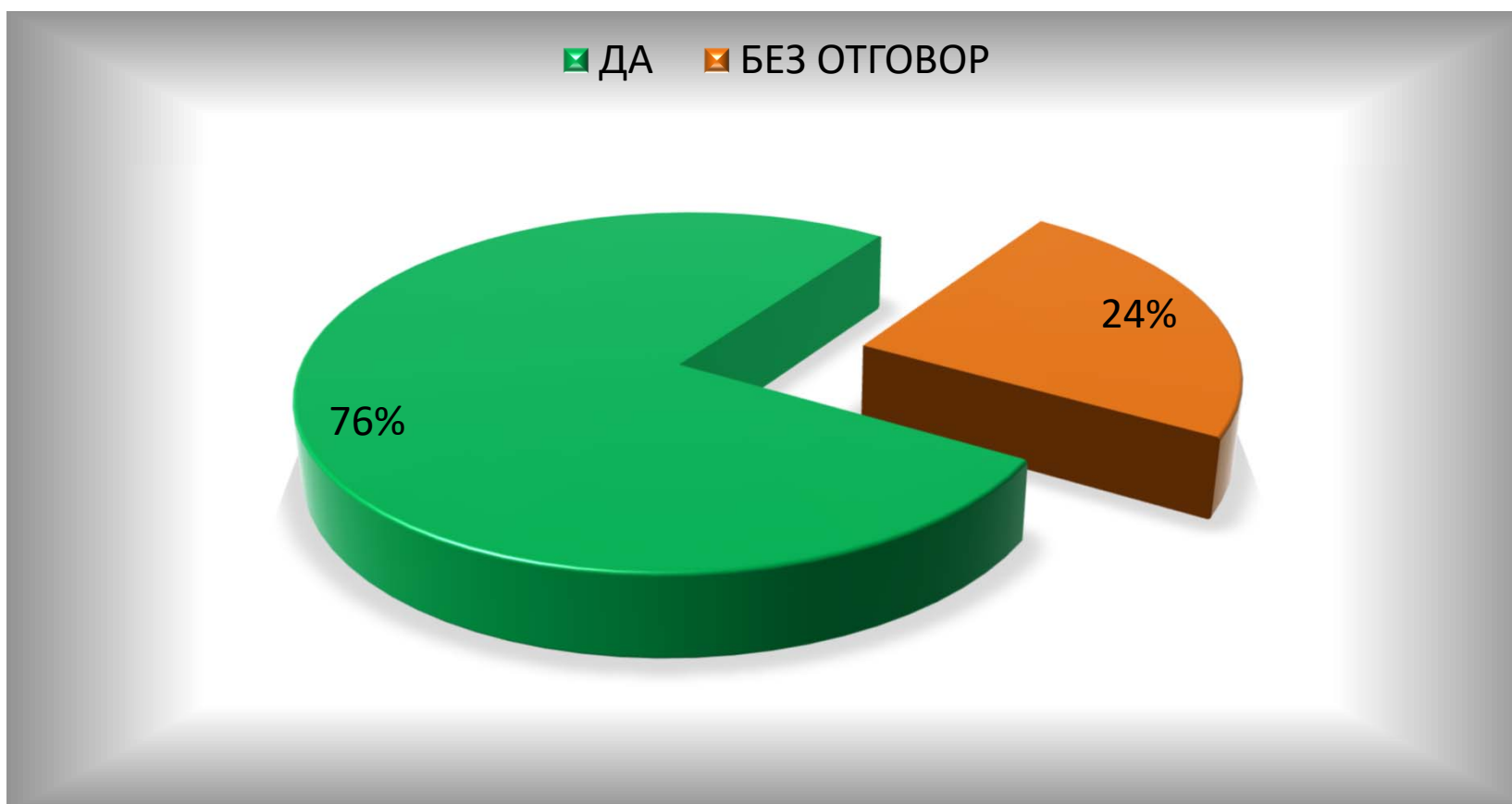
Изчерпателна ли е представената Ви информация в **писмена форма** - формуляри, указания, Харта на клиента и др.?



Разбираемост на предоставяната информация в различни форми



Разбираема ли е представената Ви информация в **писмена форма** - формуляри, указания, Харта на клиента и др.?



Разбираемост на предоставяната информация в различни форми



Считате ли, че информацията, която получихте **от служителите** в Звеното за административно обслужване (фронт-офиса), е **изчерпателна**?





Считате ли, че информацията, която получихте **от служителите** в Звеното за административно обслужване (фронт-офиса), е **разбираема**?



Разбираемост на предоставяната информация в различни форми



Считате ли, че информацията, която получихте **от служителите** в Звеното за административно обслужване (фронт-офиса), е **точна?**



Разбираемост на предоставяната информация в различни форми



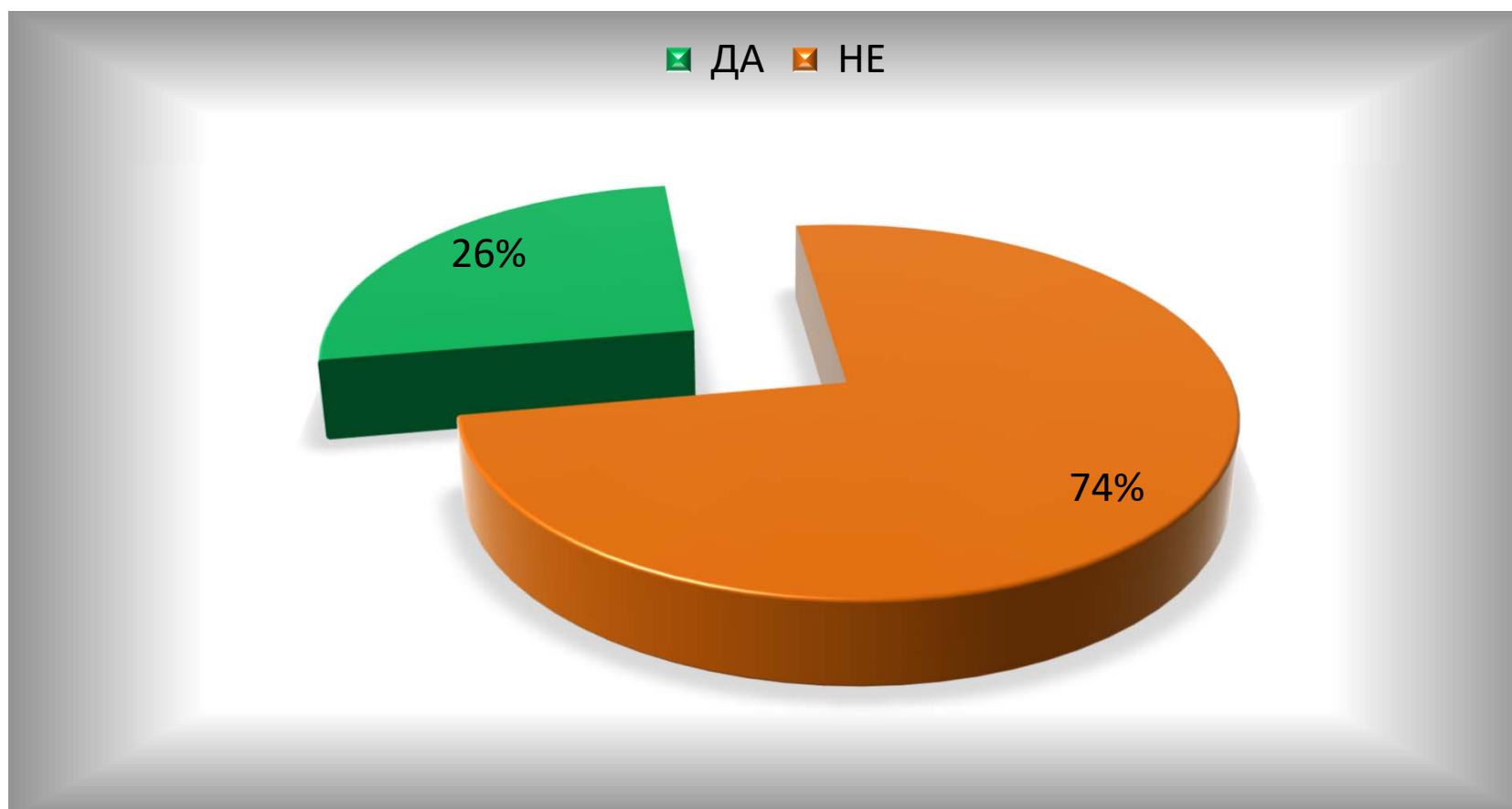
Удовлетвореност от нововъведенията в административното обслужване в МОН



- Осигуряването на възможност за изпращане и получаване на подадените документи по пощата представлява улеснение за 74% от потребителите.
- 32% от анкетираните се възползват и от възможността да заплатят дължимите такси чрез ПОС терминално устройства на място в МОН *(следва да се има предвид, че за част от услугите, предоставяни от МОН, не се дължи такса).*



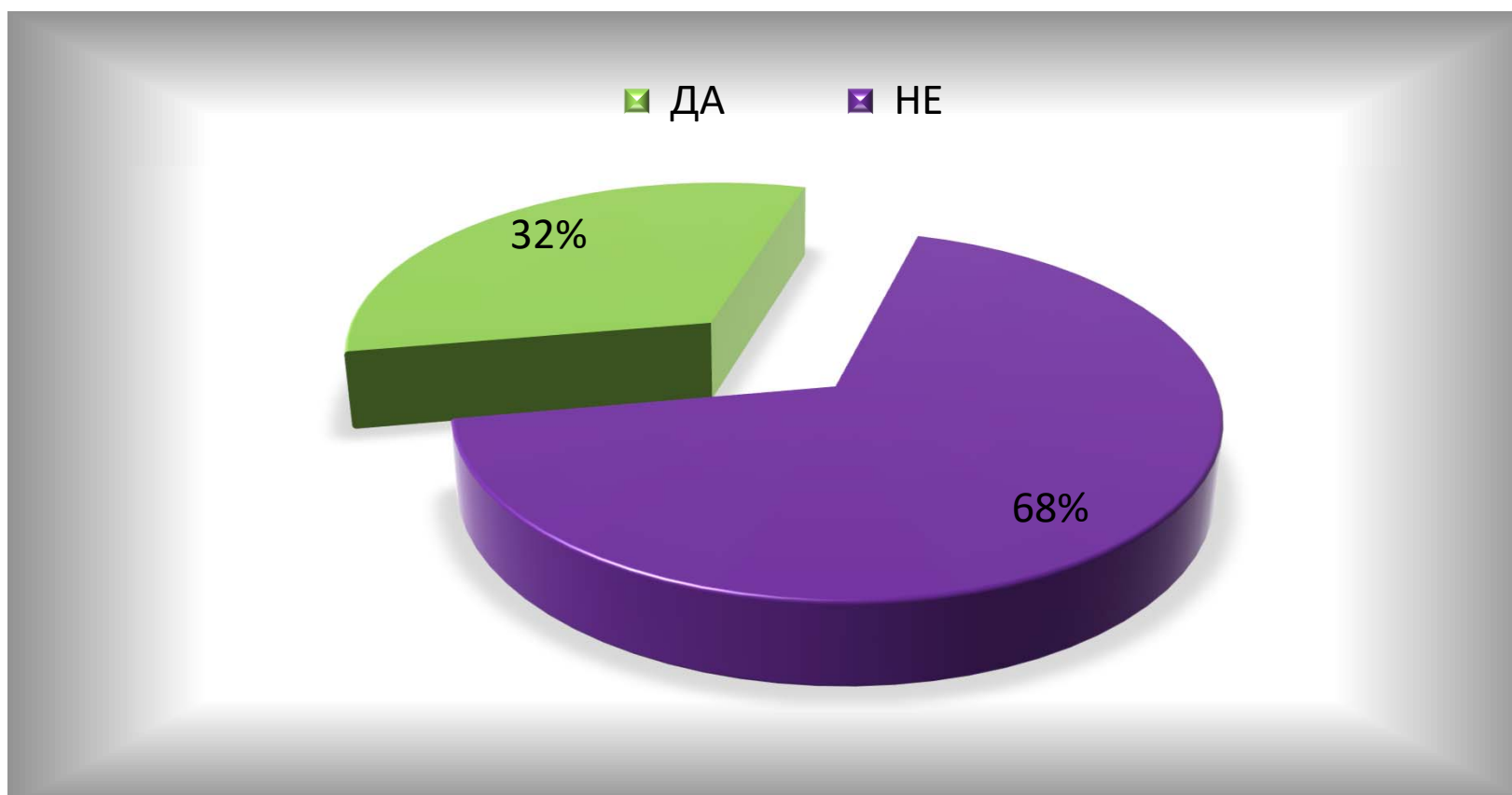
Ползвате ли въведените нови канали за достъп до услугите - изпращане и получаване на документи по пощата?



Удовлетвореност от нововъведенията в административното обслужване в МОН



Ползвате ли осигурения нов канал за
заплащане на дължими държавни
такси - чрез ПОС терминално
устройство в МОН?



Удовлетвореност от нововъведенията в административното обслужване в МОН



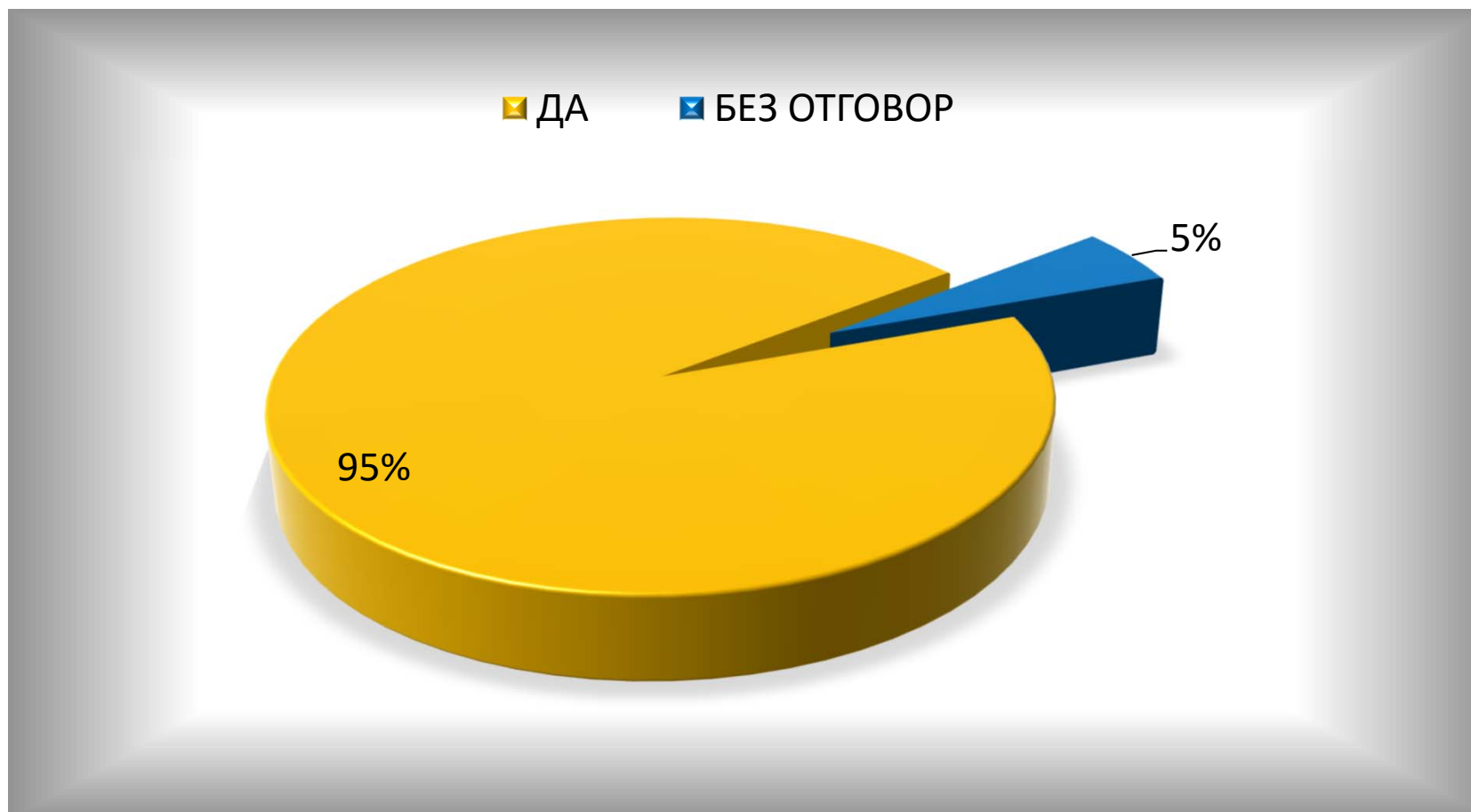
Срокове за изпълнение и корупционен риск



- Преобладаващата част (95%) от потребителите на административни услуги считат, че сроковете за изпълнение се спазват.
- Нито един от анкетираните не посочва да се е сблъсквал с корупционни практики, използвайки административните услуги на МОН.
- За 65% от запитаните е ясно, че следва да информират Инспектората на МОН, в случай че станат свидетели на корупционни действия.



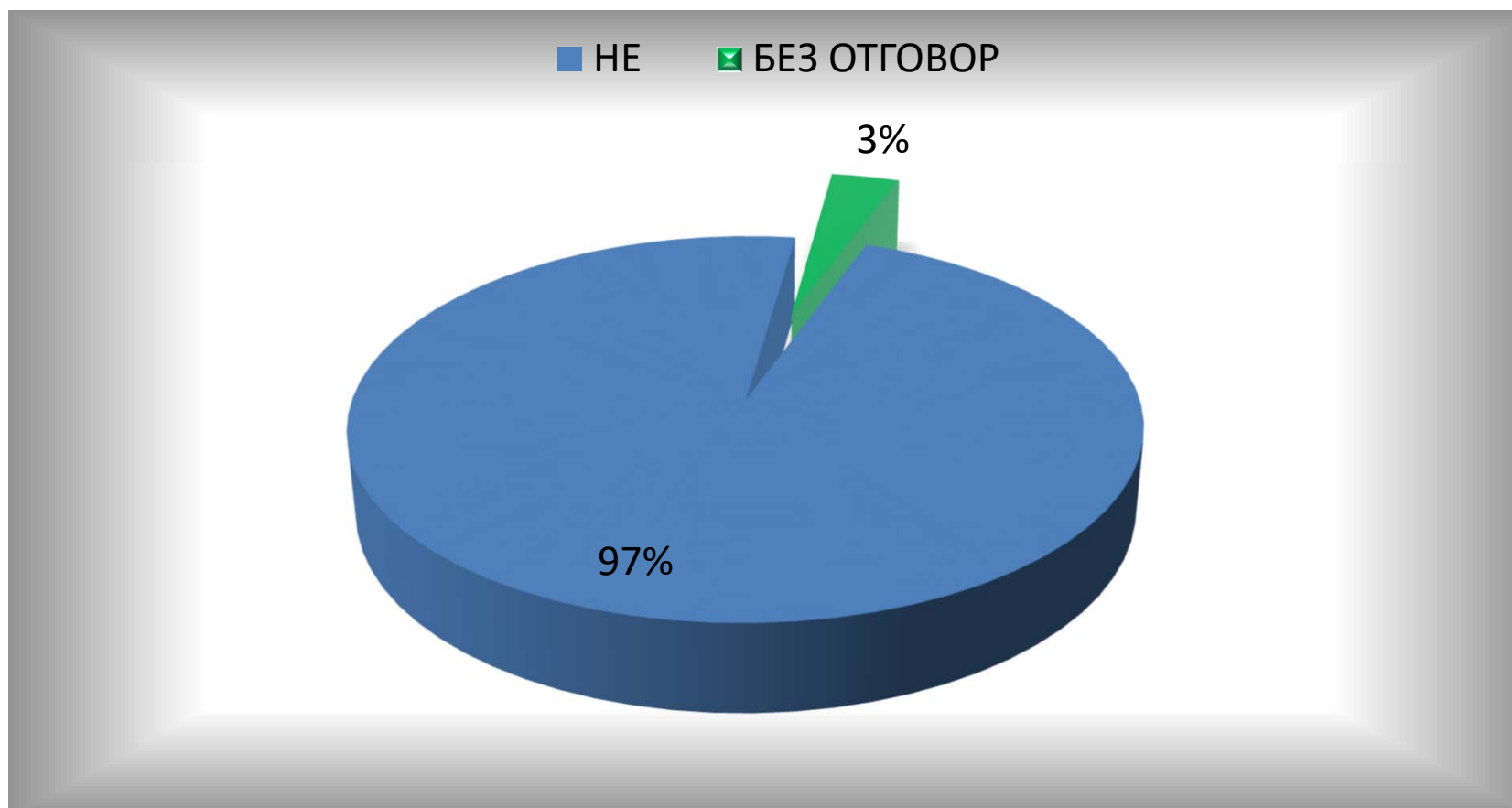
Спазват ли се сроковете за извършване на заявена от Вас административна услуга?



Срокове за изпълнение и корупционен риск



Сблъскали ли сте се с явлението корупция в качеството си на потребител на административни услуги в МОН?



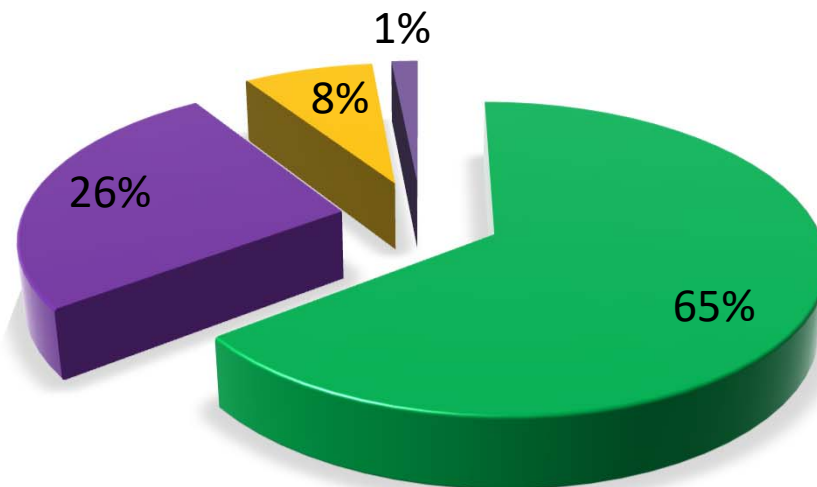
Срокове за изпълнение и корупционен риск



Как бихте реагирали, ако станете свидетел на даден/приет подкуп?



- ▣ Ще информирам Инспектората на МОН
- ▣ Ще се обърна към медиите
- ▣ Няма да реагирам
- ▣ Ще реагирам по друг начин





Доволни ли сте от обслужването?





Удовлетвореност на потребителите на административни услуги в МОН



- 98% от попълнените анкетни карти заявяват, че са доволни от административното обслужване в МОН.
- Преобладаващо сред потребителите е впечатлението за коректно и професионално обслужване от страна на администрацията на МОН.