



**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 юли – декември 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 юли – декември 2017 г. са попълнени общо 78 анкетни карти.

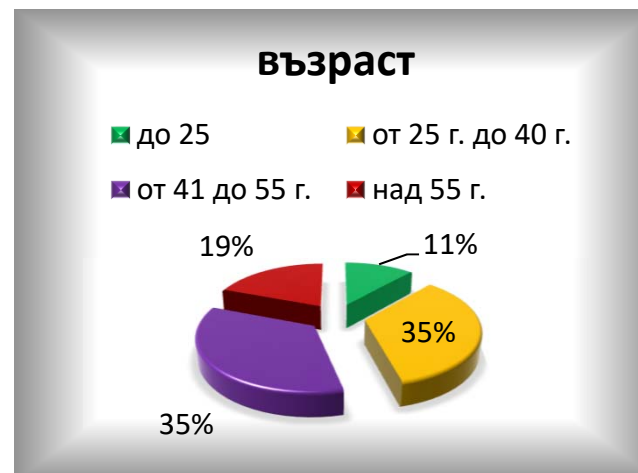


## Обща информация за потребителите на административни услуги

- Преобладаващата част от потребителите са в активна трудоспособна възраст (между 25 и 55 години).
- 99% от анкетираните имат завършено средно или висше образование.
- Основната част от заявителите на административни услуги са работещи (79%) и учащи (11%).



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



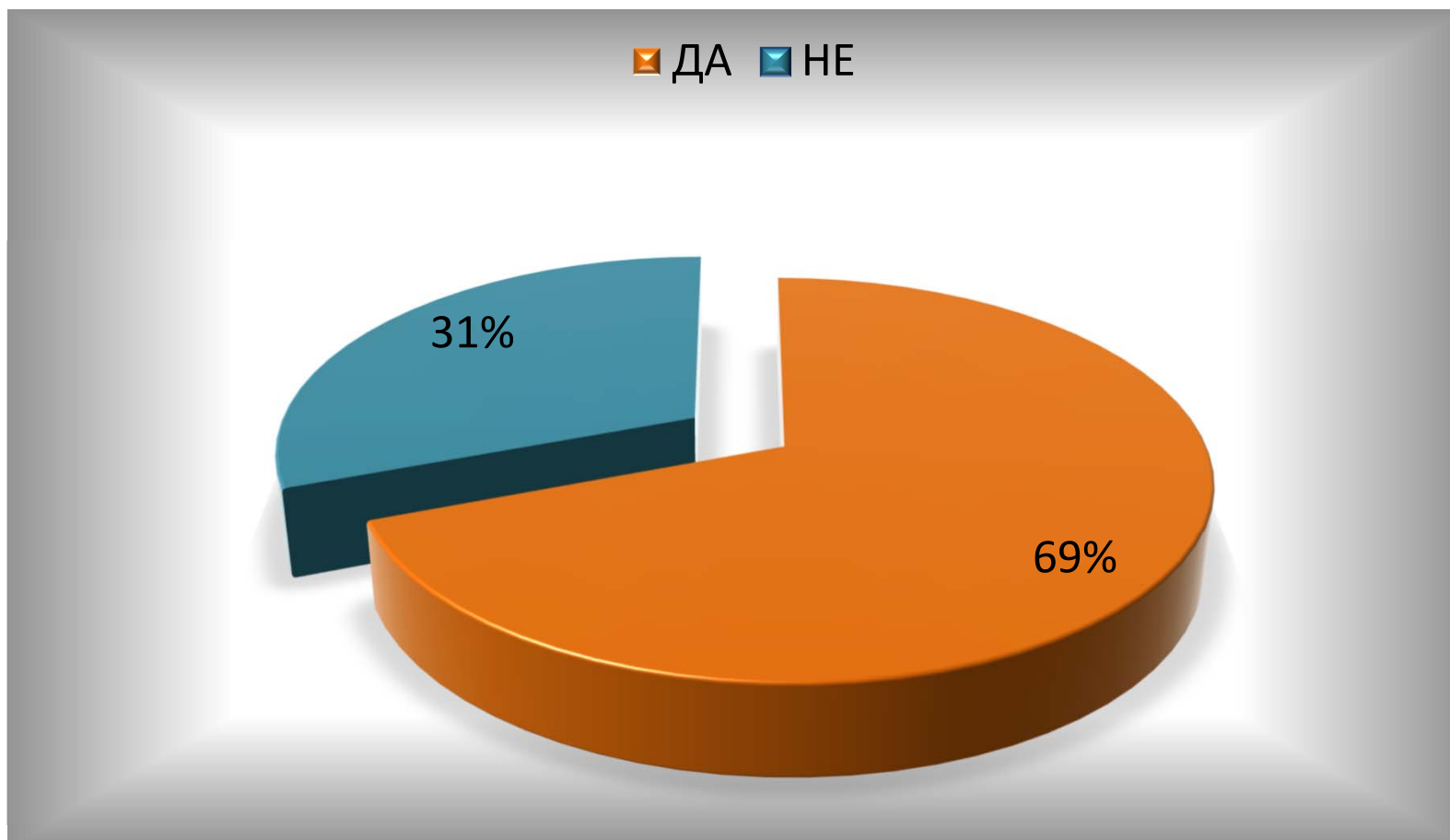


## Достъпност на информацията за предлаганите административни услуги

- Новите потребители на административно услуги представляват 31% от всички анкетирани. Останалите 69% от запитаните са ползвали административните услуги на МОН и друг път.
- Преобладаващата част от потребителите (97%) не са срещнали трудности при информирането си.
- Основните източници на информация за административните услуги са телефонният разговор със служител (37%) и интернет страницата на МОН (36%).
- Увеличил се е броят на потребителите, които са получили информация от сайта на министерството.



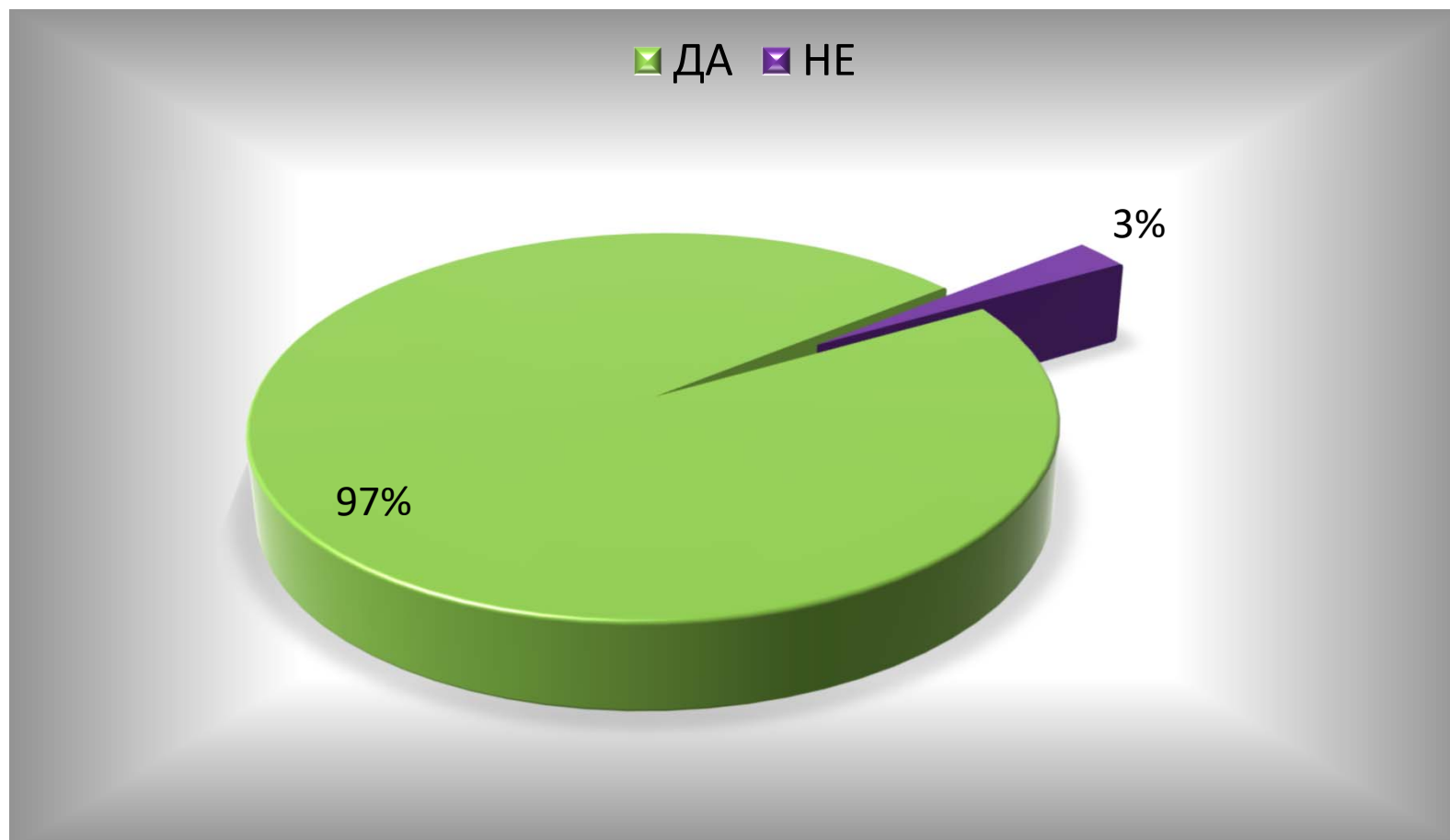
## Ползвали ли сте досега услугите на нашата администрация?



Достъпност на информацията за предлаганите административни услуги



## Лесно ли открихте информация за интересуващата Ви административна услуга?



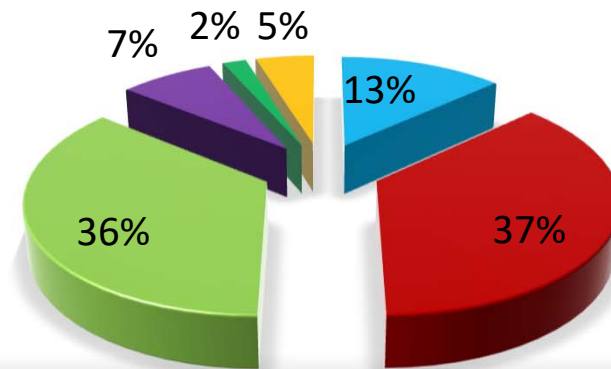
Достъпност на информацията за предлаганите административни услуги





## Откъде получихте първоначална информация за извършваните от МОН услуги?

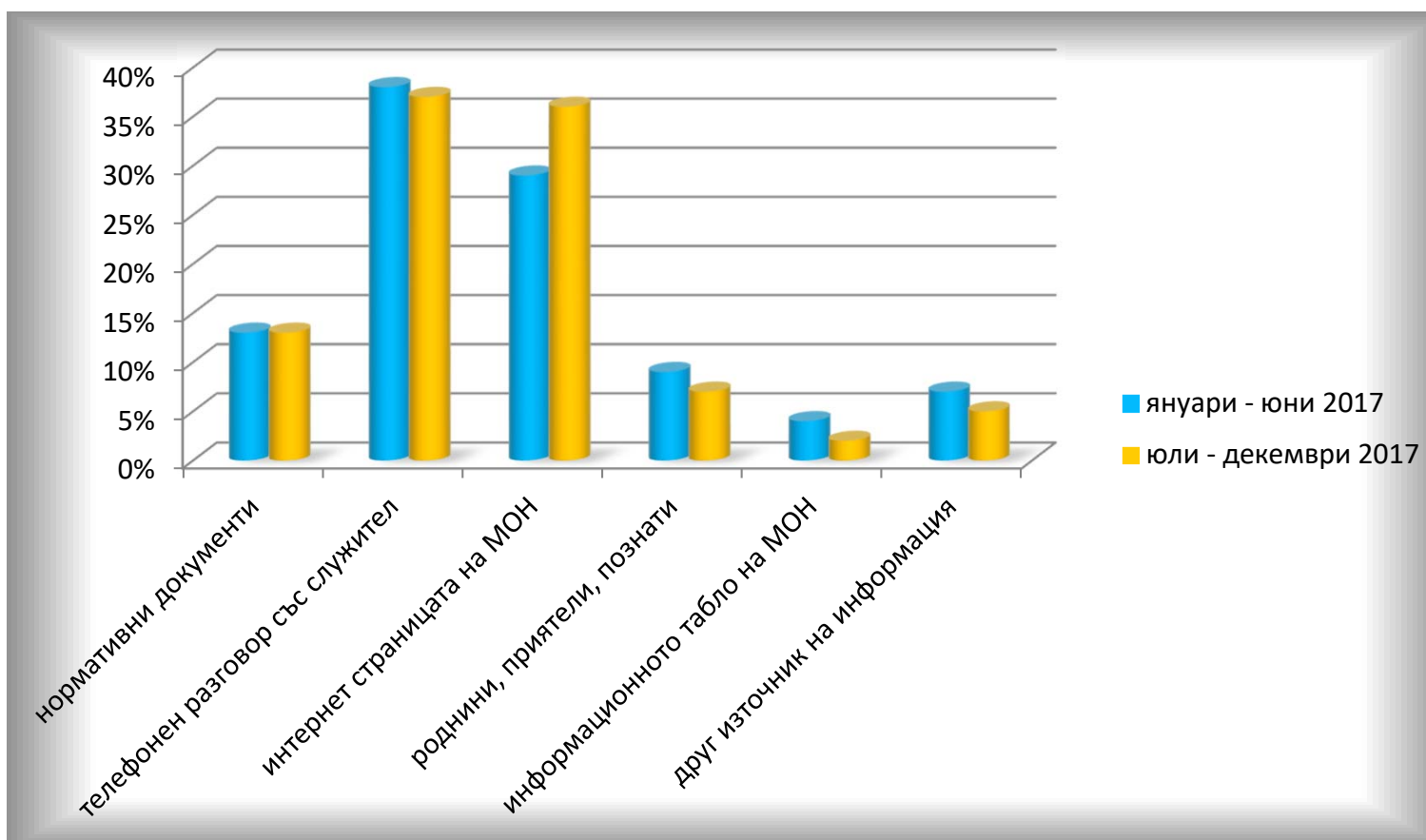
- От нормативни документи
- От телефонен разговор със служител от администрацията
- От интернет страницата на МОН
- От роднини, приятели, познати
- От информационното табло на МОН
- От друг източник на информация





# Източници на информация

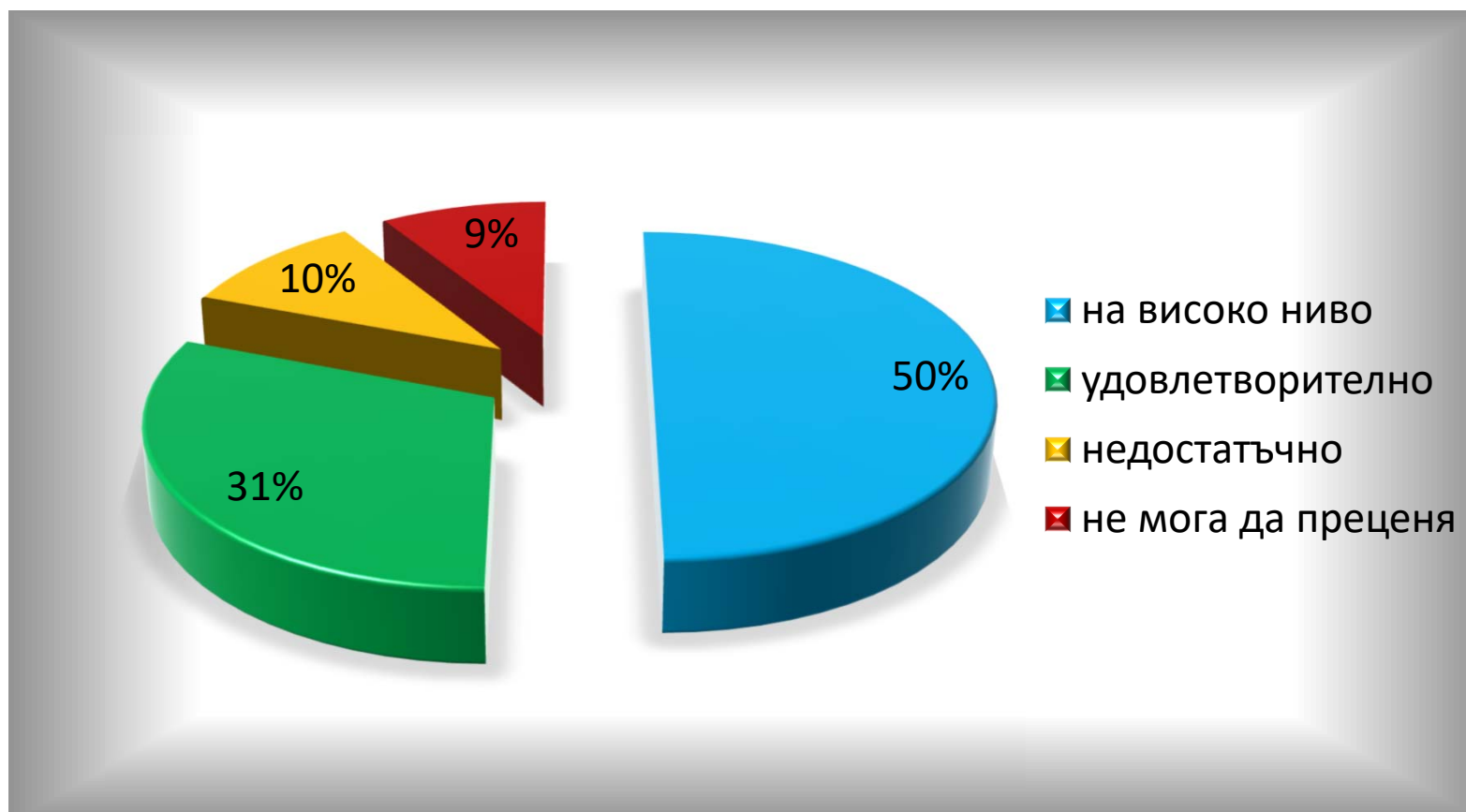
(сравнителен анализ  
януари – юни / юли – декември 2017)



Достъпност на информацията за предлаганите административни услуги



## Как оценявате пълнотата, точността и своевременното публикуване на информация на интернет страницата на МОН?



Достъпност на информацията за предлаганите административни услуги

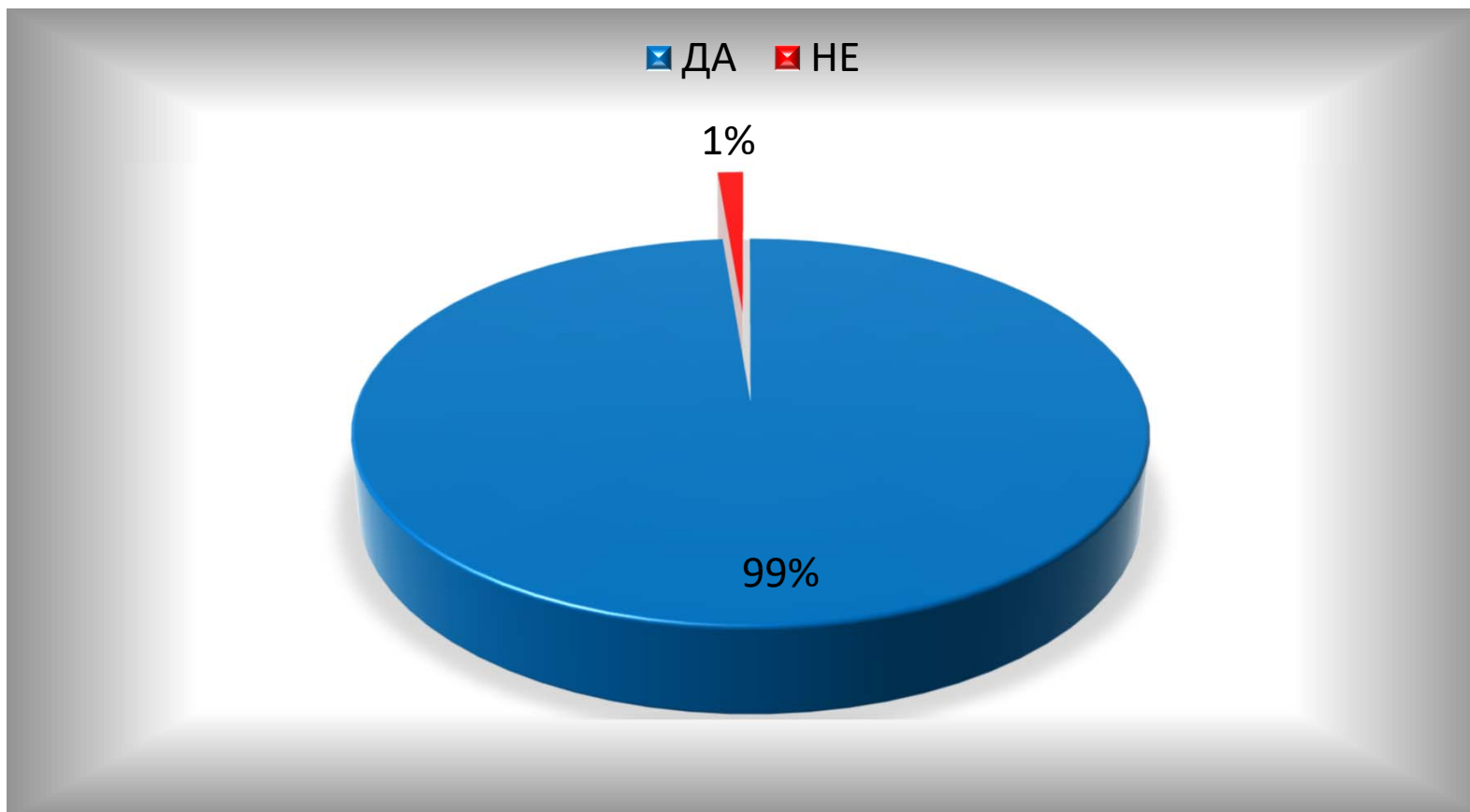


## Разбираемост на предоставяната информация в различни форми

- Всички анкетирани през периода определят информацията, получена от служителите във фронт-офиса като точна, разбираема и изчерпателна.
- Потребителите определят като по-изчерпателна, по-точна и по-разбираема информацията, получена от служителите във фронт-офиса, в сравнение с представената в писмена форма.
- За второто полугодие на 2017 г. потребителите отчитат подобряване на разбираемостта на предоставяната информация и в писмена, и в устна форма.



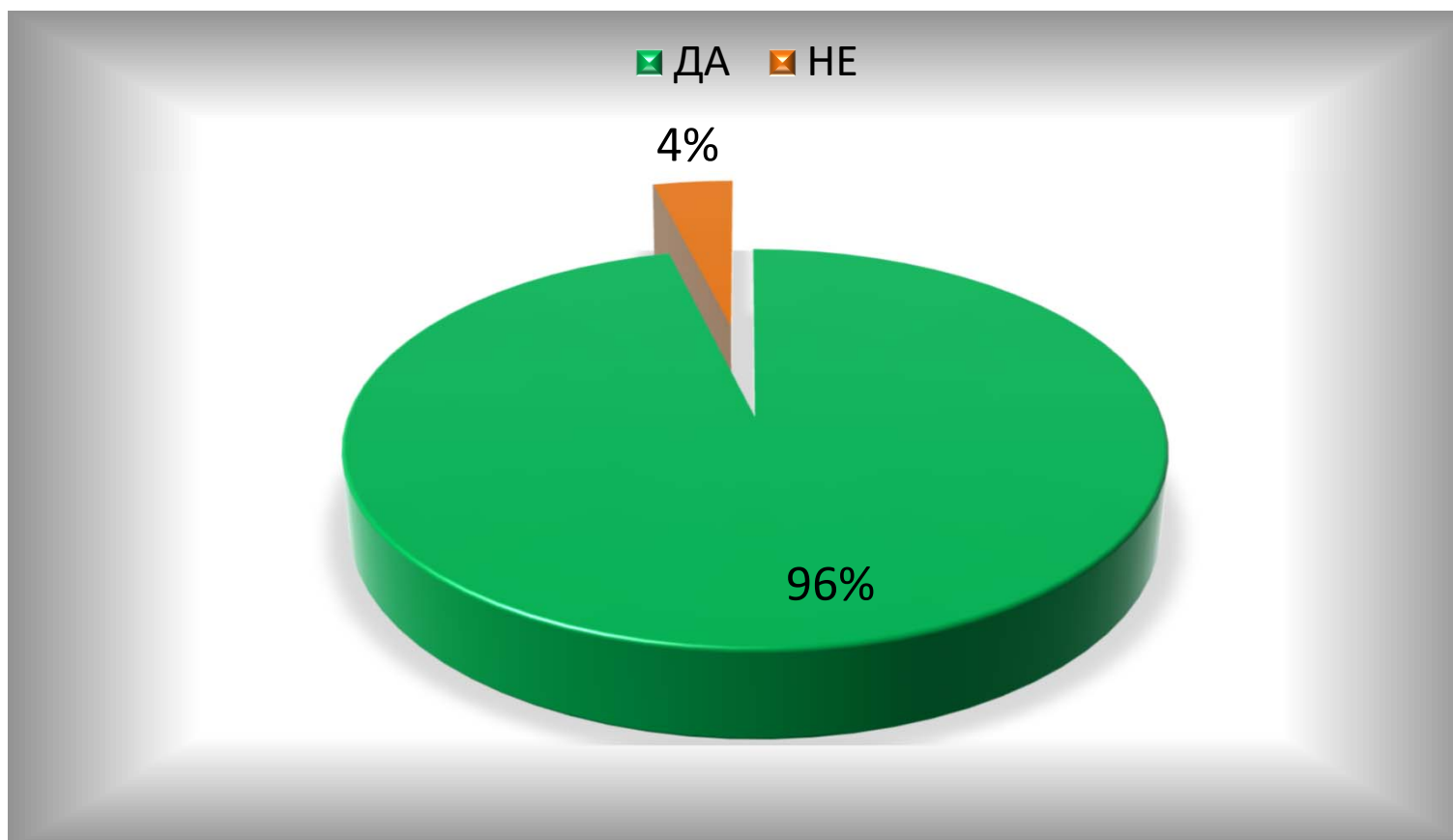
Предоставената Ви информация в **писмена форма** - формуляри, указания, Харта на клиента, е **ИЗЧЕРПАТЕЛНА**



Разбираемост на предоставяната информация в различни форми



Предоставената Ви информация в  
**писмена форма** - формуляри,  
указания, Харта на клиента, е  
**РАЗБИРАЕМА**



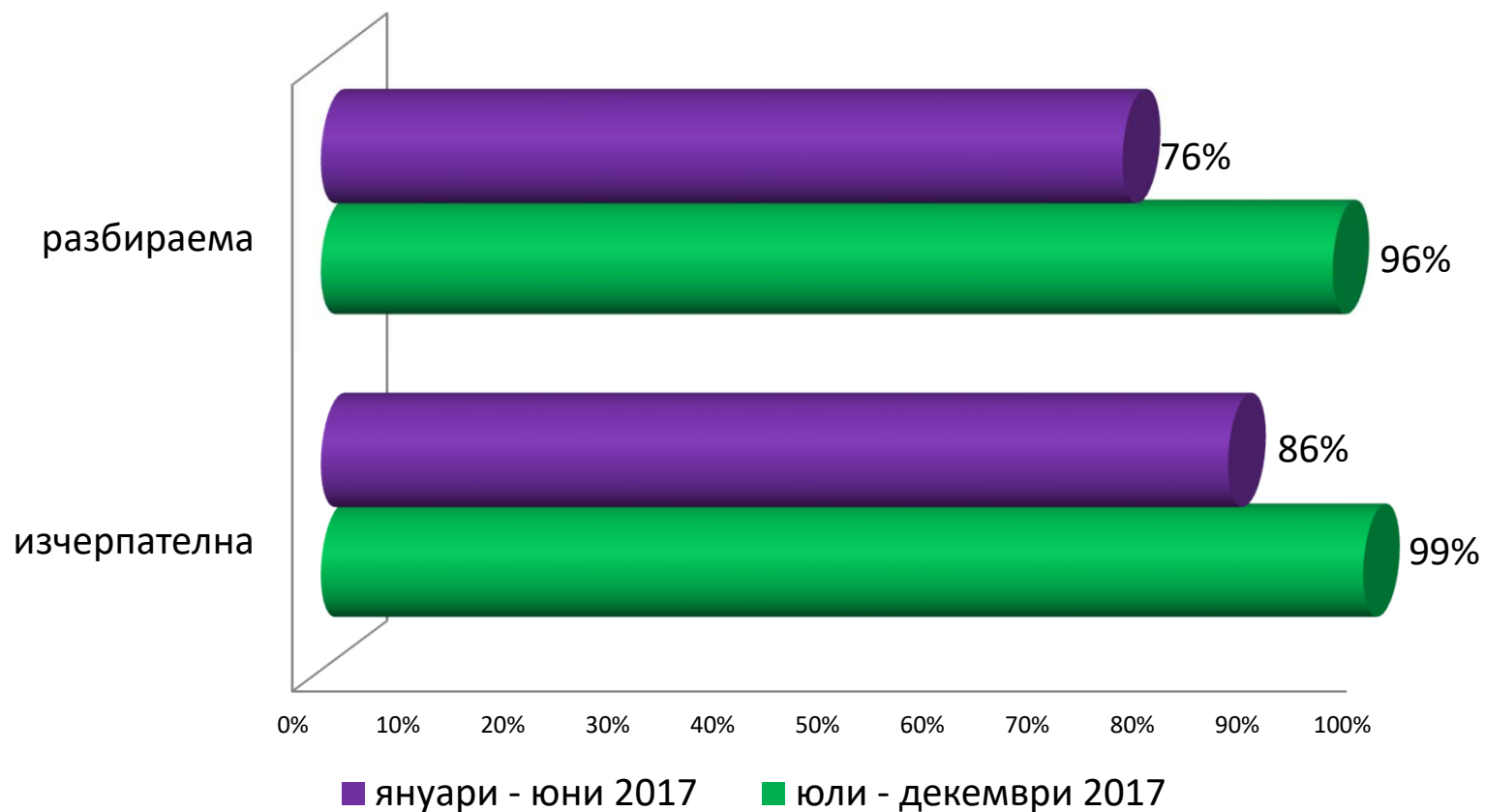
Разбираемост на предоставяната информация в различни форми



# Разбираемост на информацията в писмена форма

(сравнителен анализ

януари – юни / юли – декември 2017)



Разбираемост на предоставяната информация в различни форми



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



Разбираемост на предоставяната информация в различни форми



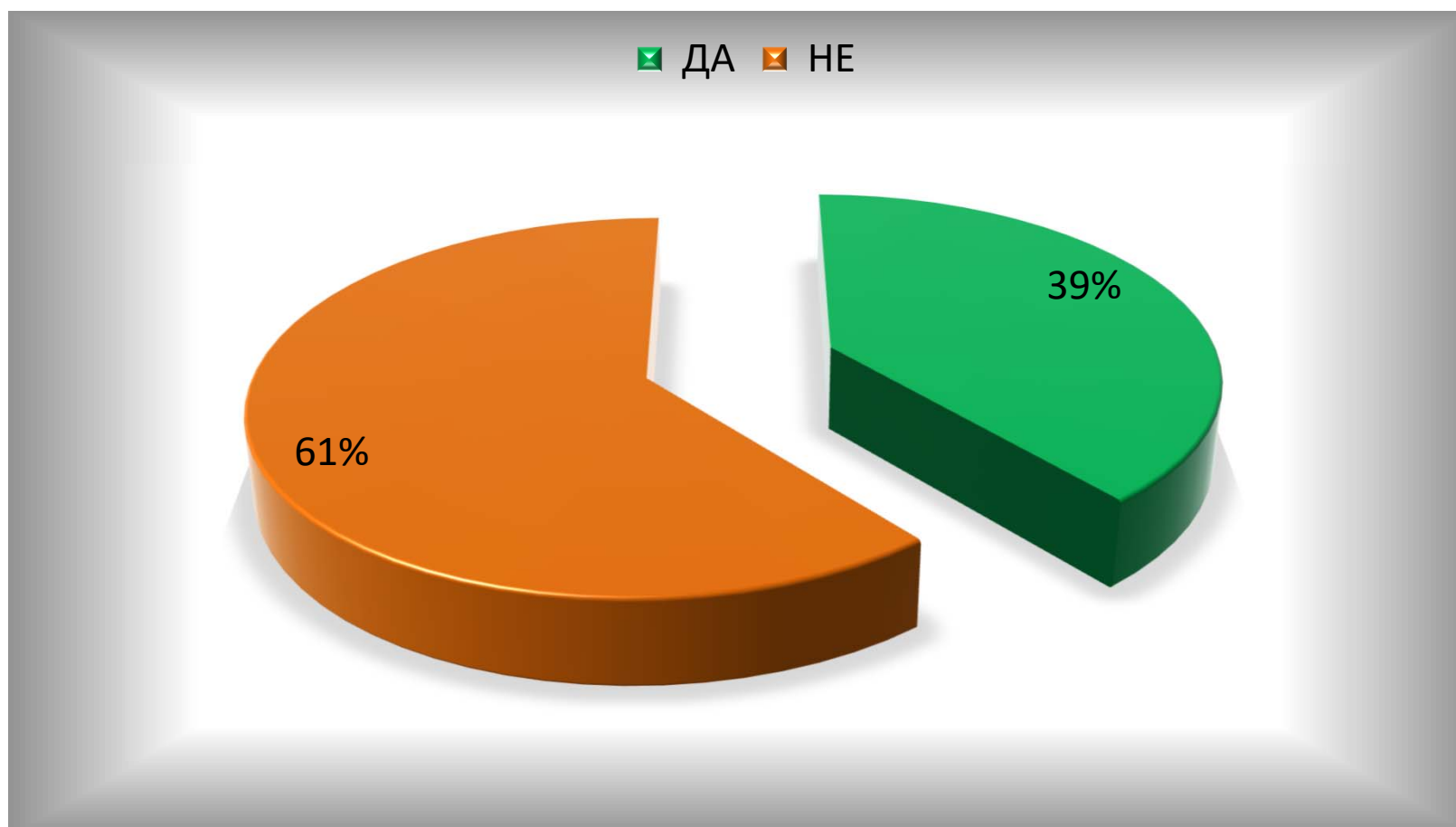


## Удовлетвореност от осигурените каналы за достъп и заплащане на такси за административните услуги в МОН

- 39% от потребителите са се възползвали от възможността за изпращане и получаване на подадените документи по пощата. Това е ръст с 13% спрямо първото полугодие на 2017 г.
- 24% от анкетиранията са заплатили 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 канали за достъп до услугите - изпращане и получаване на документи по пощата?

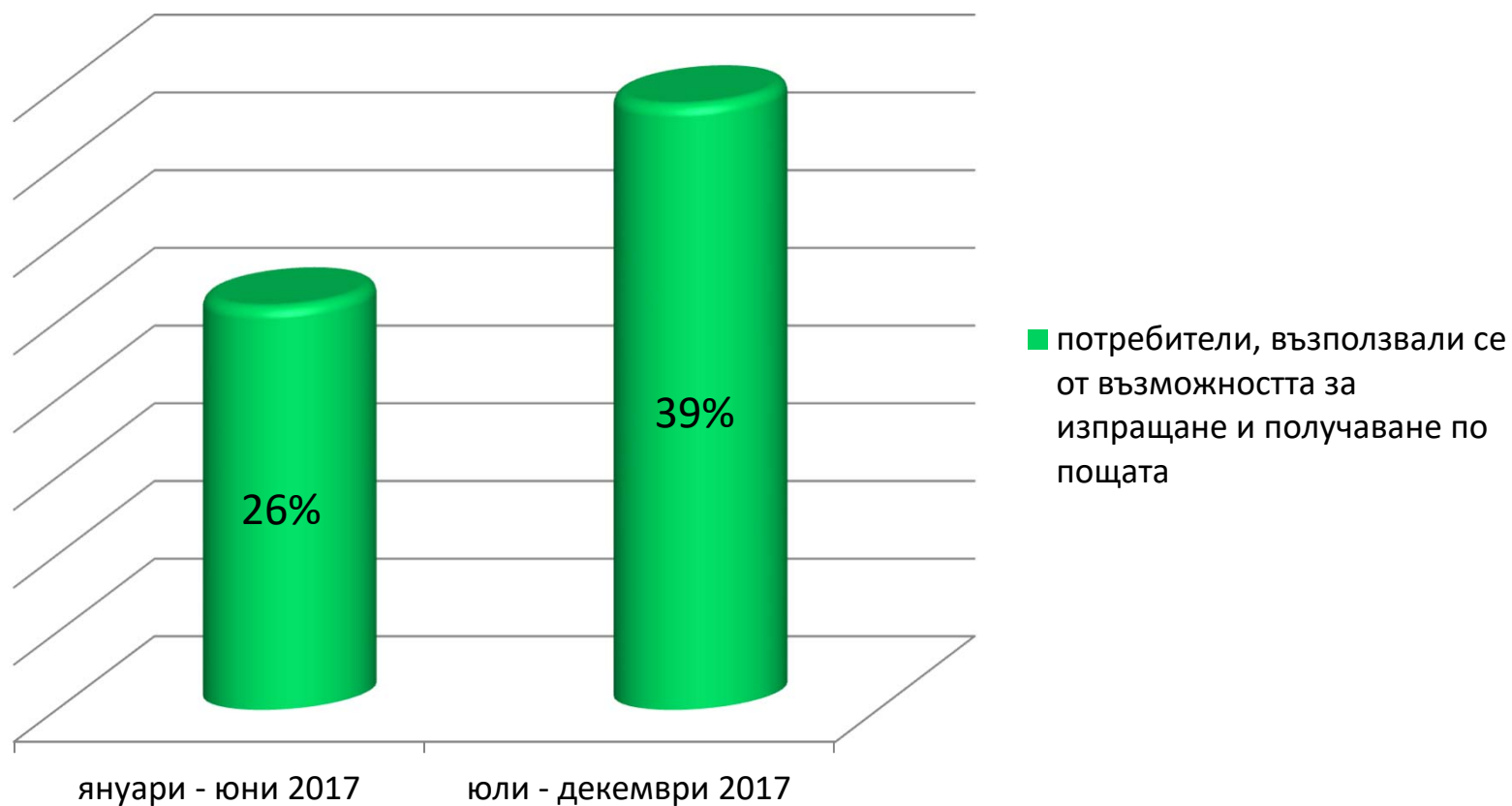


Удовлетвореност от осигурените канали за достъп и заплащане на такси за административните услуги в МОН



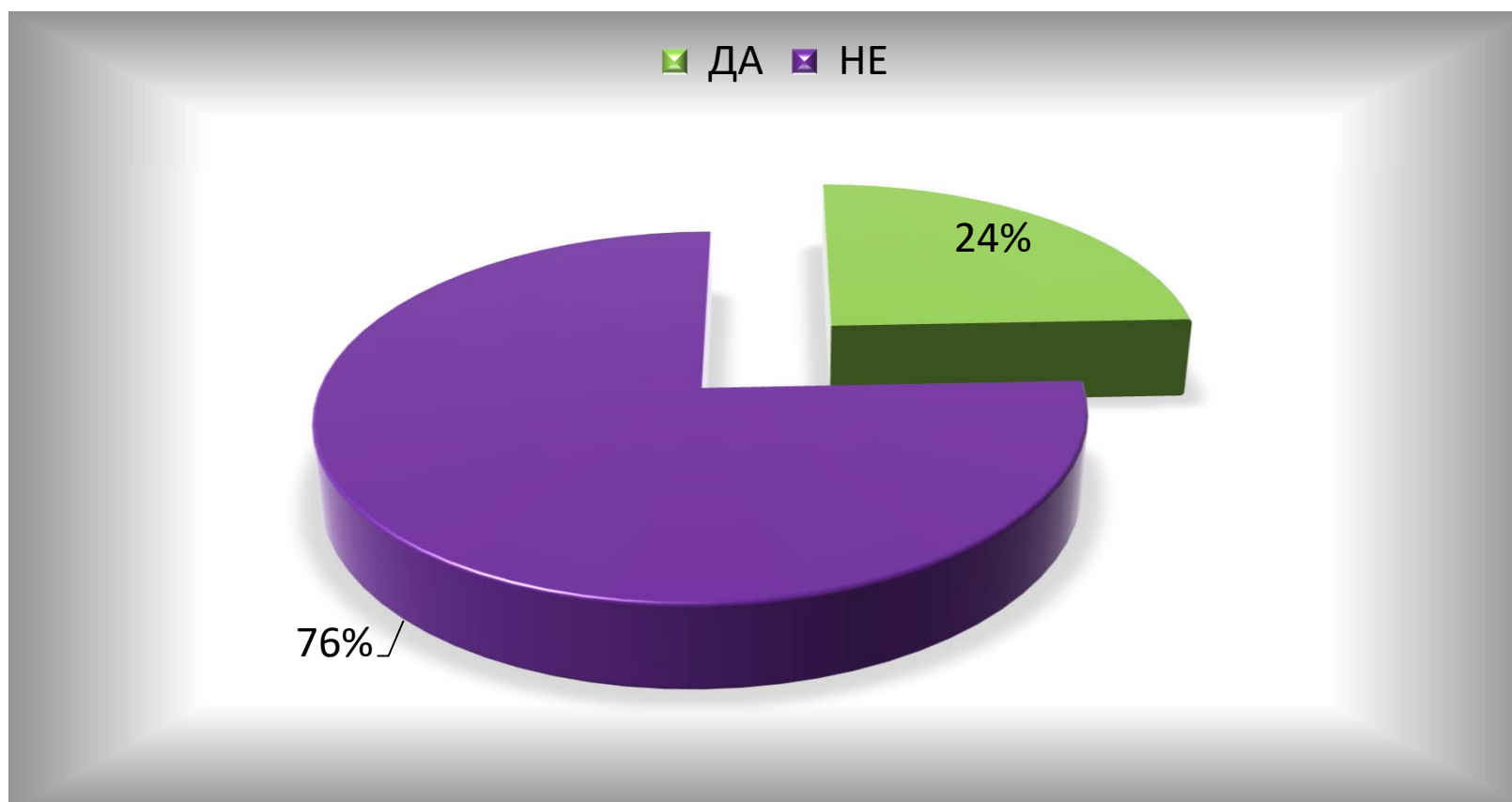
## Изпращане и получаване на документи по пощата

(сравнителен анализ  
януари – юни / юли – декември 2017)





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



Удовлетвореност от осигурените канали за достъп и заплащане на такси за административните услуги в МОН

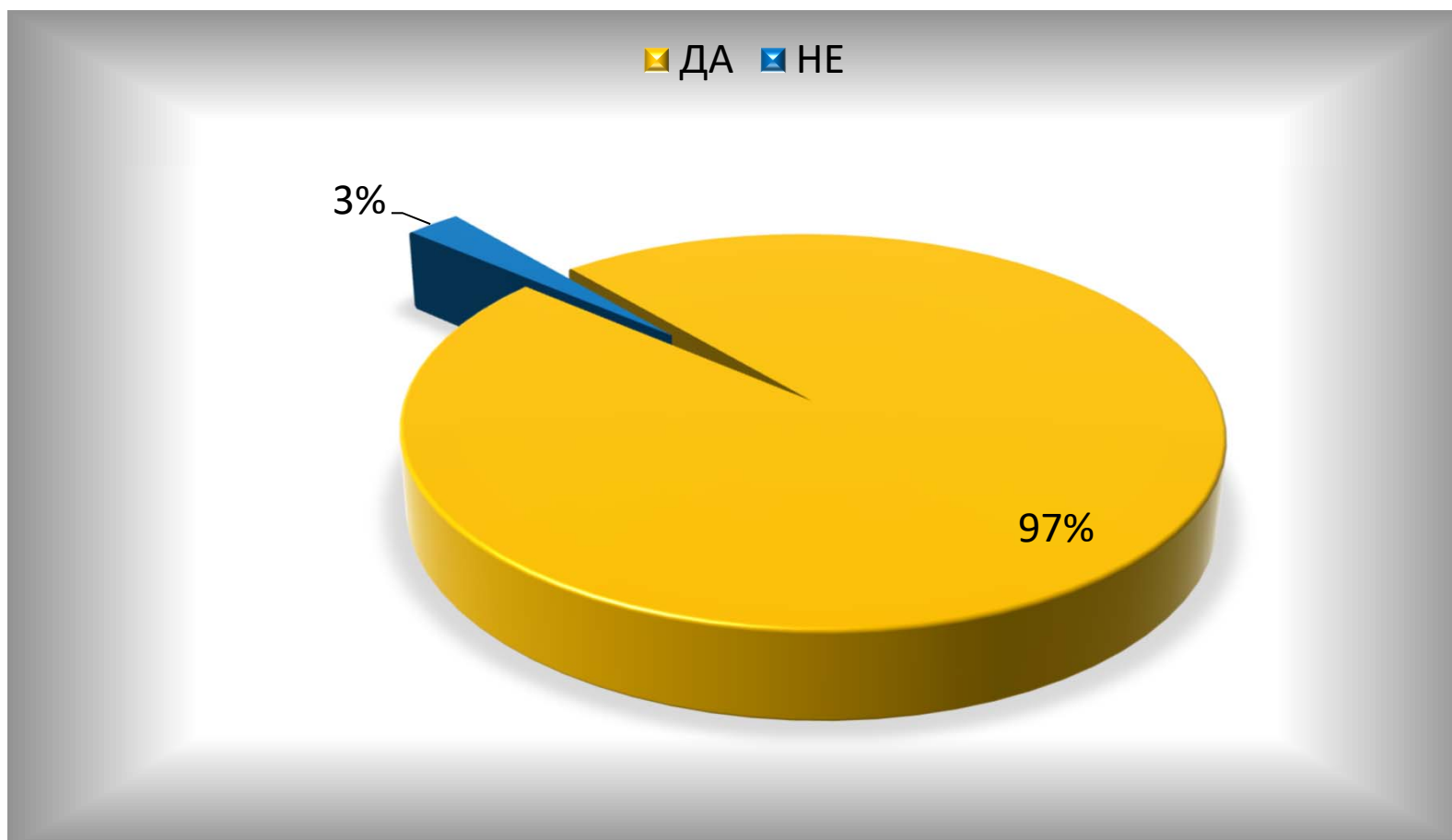


## Срокове за изпълнение и корупционен риск

- Преобладаващата част (97%) от потребителите на административни услуги считат, че сроковете за изпълнение се спазват.
- За 75% от запитаните е ясно, че следва да информират Инспектората на МОН, в случай че станат свидетели на корупционни действия. Отчита се увеличение с 10% спрямо периода януари – юни 2017.



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

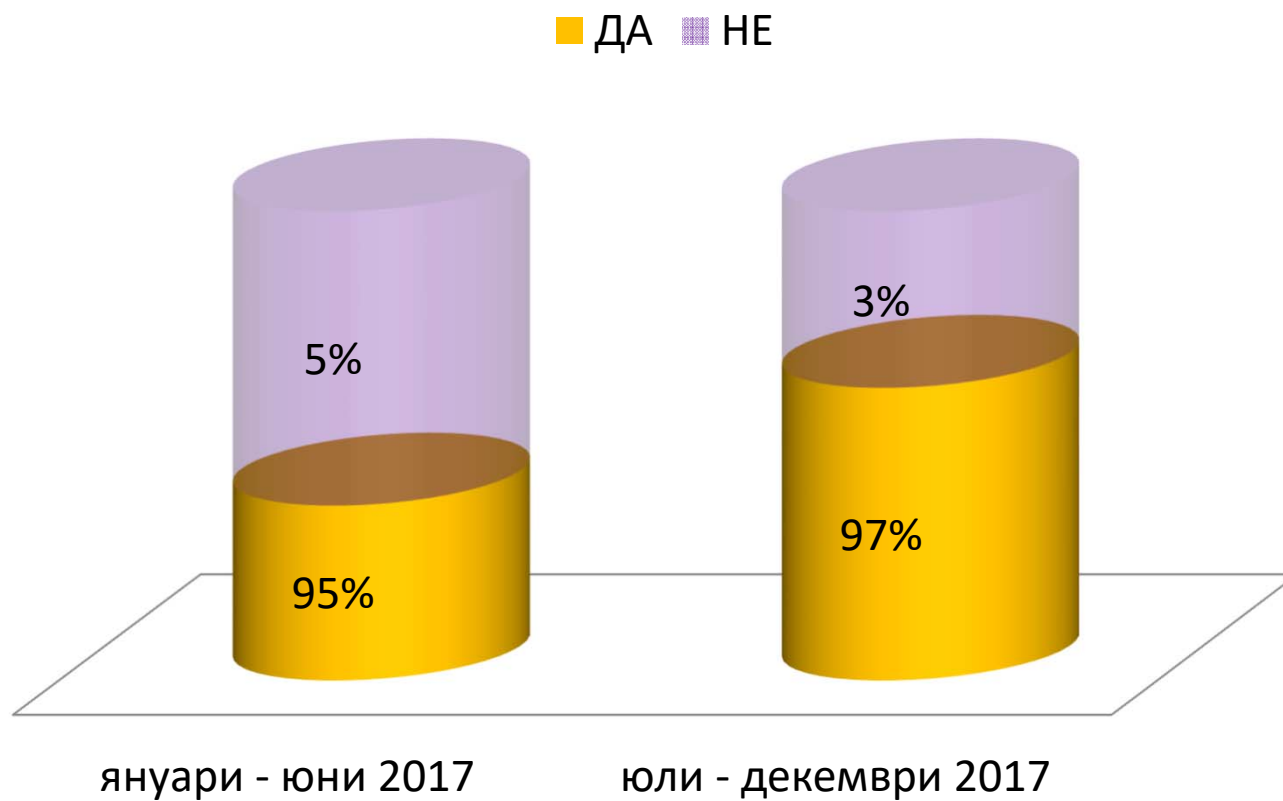


Срокове за изпълнение и корупционен риск



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

*(сравнителен анализ  
януари – юни / юли – декември 2017)*

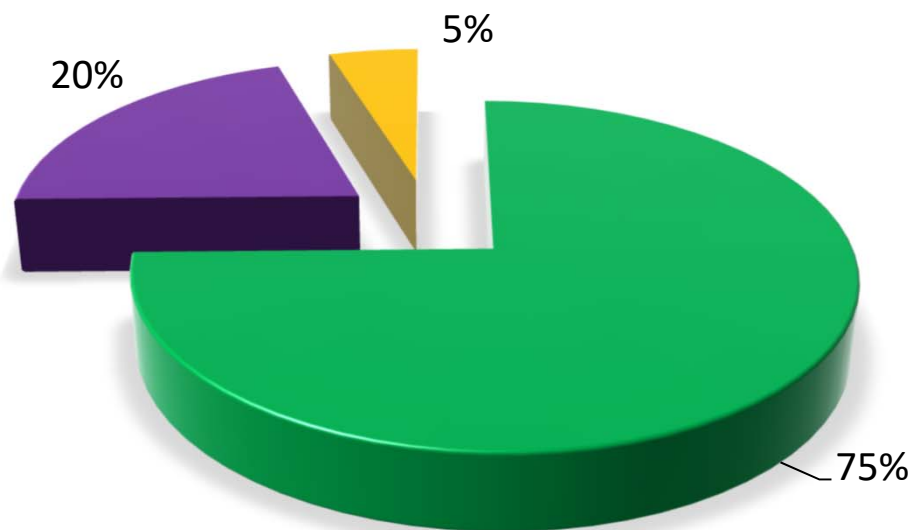


Срокове за изпълнение и корупционен риск



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

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

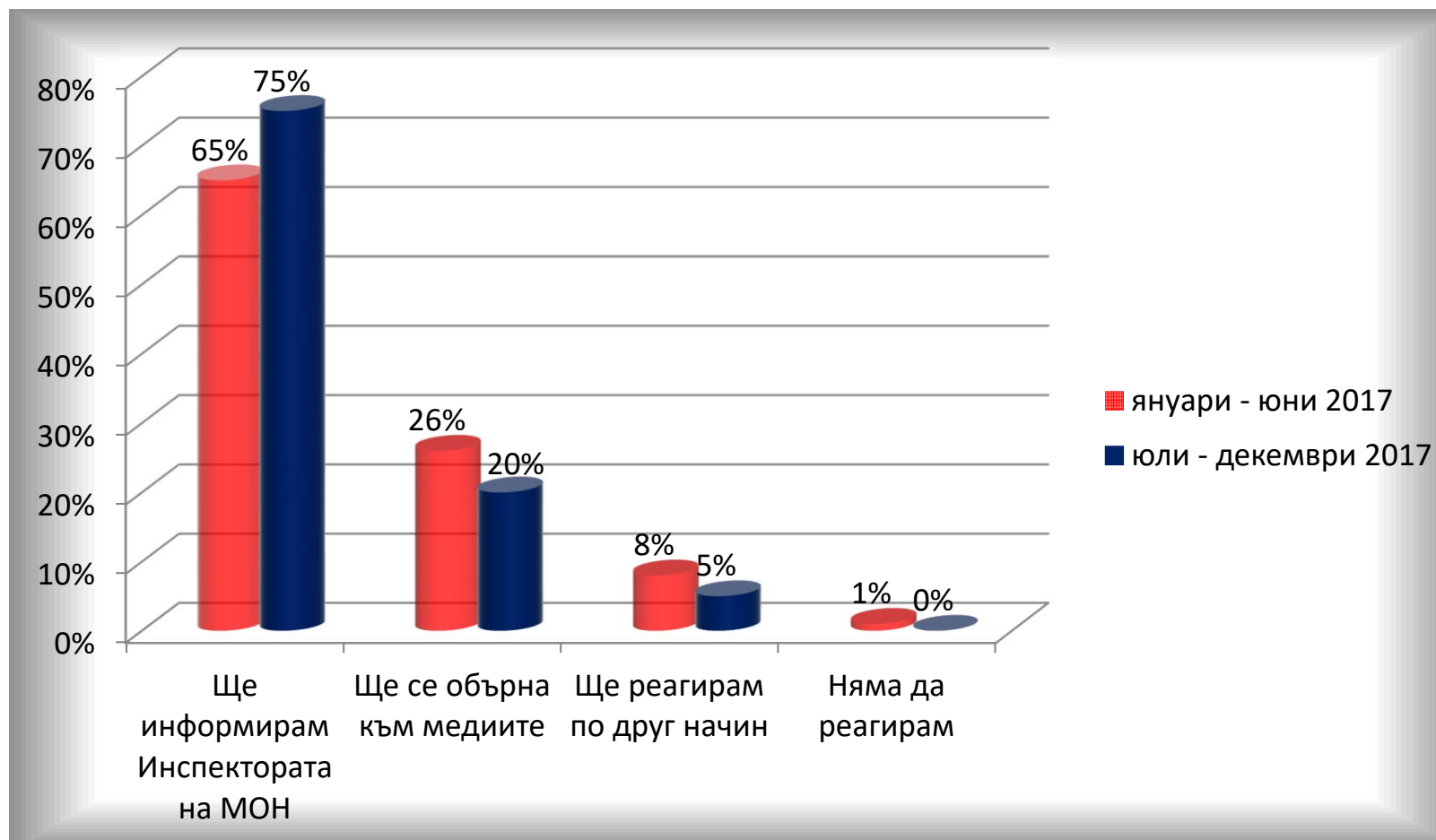






# Сравнителен анализ

януари – юни / юли – декември 2017



Срокове за изпълнение и корупционен риск

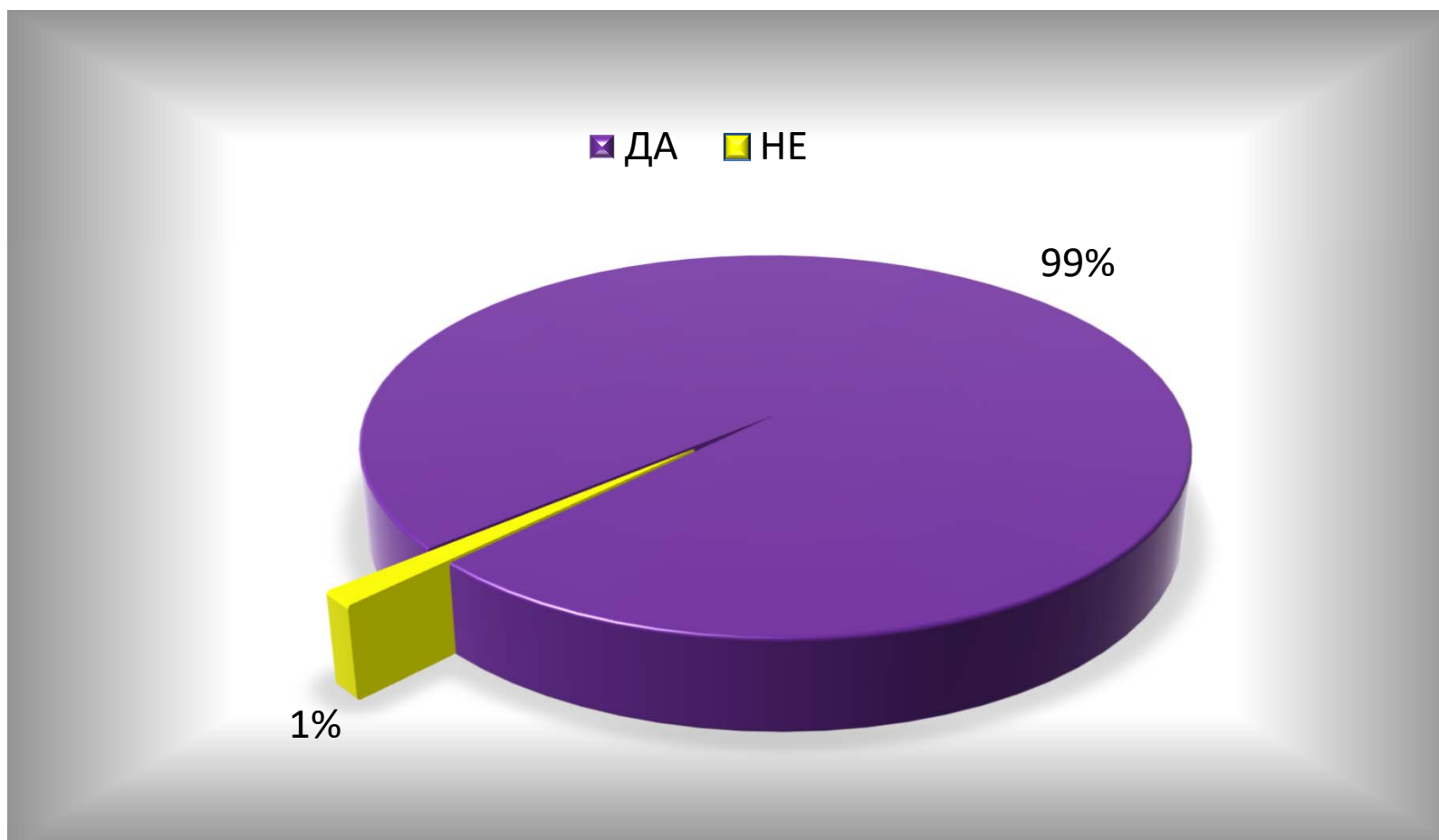


## Удовлетвореност на потребителите на административни услуги в МОН

- 99% от потребителите са получили своевременно информация за етапа на изпълнение на заявената административна услуга.
- Напълно удовлетворени от административното обслужване в МОН са 92% от попълните анкетни карти заявяват.
- Преобладаващо сред потребителите е впечатлението за коректно и професионално обслужване от страна на администрацията на МОН.



При поискване своевременно ли получавате информация за етапа на изпълнение на заявената от Вас административна услуга?





## Как бихте оценили удовлетвореността си от предоставените Ви административни услуги?

- Напълно удовлетворен/а
- Частично удовлетворен/а
- Не съм удовлетворен/а

