



МИНИСТЕРСКИ СЪВЕТ
НАЦИОНАЛНА АГЕНЦИЯ ЗА ПРОФЕСИОНАЛНО ОБРАЗОВАНИЕ
И ОБУЧЕНИЕ

ГОДИШЕН ДОКЛАД
ЗА
ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В НАЦИОНАЛНА АГЕНЦИЯ ЗА
ПРОФЕСИОНАЛНО ОБРАЗОВАНИЕ И ОБУЧЕНИЕ – 2024 Г.

Годишният доклад се разработва на основание Наредбата за административното обслужване и в изпълнение на чл. 29, ал. 3 от Вътрешните правила за организацията и контрола на административното обслужване в Националната агенция за професионално образование и обучение (НАПОО) и се публикува на Интернет страницата на Агенцията на следния линк: <https://www.navet.government.bg/bg/harta-na-klientite-na-napoo/>

Ежегодно, в докладите за дейността на НАПОО за предходната година се прави анализ и оценка на удовлетвореността на потребителите, представят се промените, насочени към подобряване на административното обслужване на база обратната връзка от клиенти. Годишните доклади, след утвърждаване от Управителния съвет на НАПОО, се публикуват на Интернет страницата на Агенцията на следния линк:

<https://www.navet.government.bg/bg/godishni-planove-i-dokladi-na-napoo/>

Съгласно чл. 29 от Вътрешните правила за организацията и контрола на административното обслужване, механизмите за обратна връзка и изследване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги в НАПОО са следните:

1. извършване на анкетни проучвания чрез попълване на онлайн анкети на Интернет страницата на НАПОО;
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;
6. анализ на вторична информация.

Дейностите се извършват при спазване на изискванията, предвидени в Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, одобрена с акт на Министерския съвет. Поради малкия щатен състав не е извършвано изследване по метода „таен клиент“.

I. ИЗВЪРШВАНЕ НА АНКЕТНИ ПРОУЧВАНИЯ ЧРЕЗ ПОПЪЛВАНЕ НА
ОНЛАЙН АНКЕТИ НА ИНТЕРНЕТ СТРАНИЦАТА НА НАПОО

През 2024 г. е иницирано анкетно проучване чрез попълване на онлайн анкети на Интернет страницата на НАПОО – за оценка на удовлетвореността на клиентите от

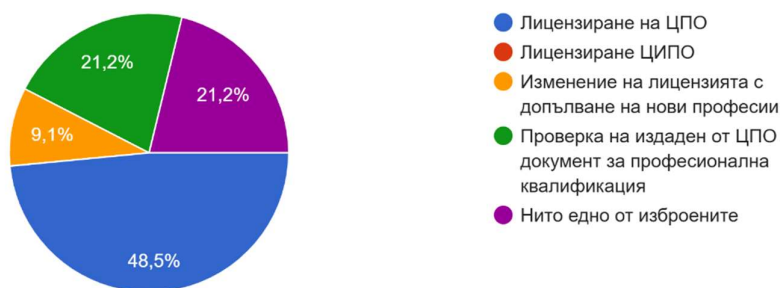
предоставяните от НАПОО услуги, както и за оценка на функционалността на Интернет страницата на НАПОО.

Анкета за оценка на удовлетвореността на клиентите от предоставяните от НАПОО услуги

През 2024 година е публикувана онлайн анкета относно оценка на удовлетвореността на клиентите от предоставяните от НАПОО услуги. Получени са общо 33 отговора от потребители на следните услуги: 48,5% лицензиране на ЦПО, 21,2% проверка на издаден от ЦПО документ за професионална квалификация, 9,1% изменение на лицензията с допълване на нови професии и 21,2% - други услуги.

Вие сте потребител на услугата:

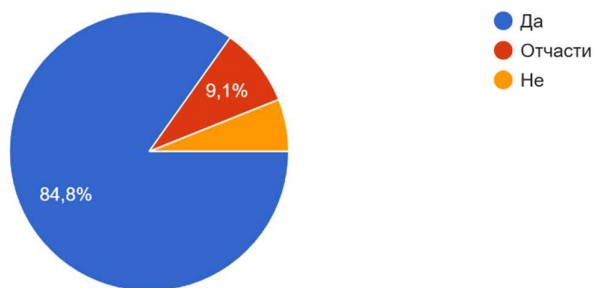
33 отговора



От резултатите става ясно, че 84,8% от участниците в анкетирването са посочили, че са получили отговори на своите въпроси по телефона, като според 84,8% от гражданите обслужването, което са получили е било вежливо.

Получихте ли отговор на въпросите си по телефона?

33 отговора



78,8% от попълните анкетата отговарят, че намират лесно информация на сайта на НАПОО. На подобен въпрос зададен в предходни години 35% от гражданите са заявили че се затрудняват да намерят информация. Това означава, че след редизайна на сайта на НАПОО, направен през 2023 г. в рамките на проект „Качество и ефективност“, с ясно

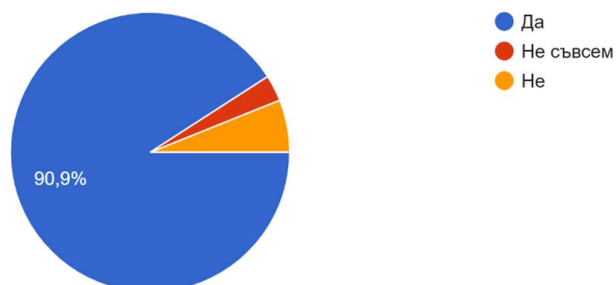
открояване на рубрики за гражданите, за кандидатите за лицензиране и за лицензираните институции, ползвателите на сайта значително по-лесно намират информация.

Публикувана е информация, предназначена да улесни гражданите при избора на професия и на център за професионално обучение, както и данни за избрани по определени критерии ЦПО (по избрани от клиента професия и област) за броя обучени лица, възможност за дистанционно обучение, достъпност на архитектурната среда и др. Най-често според анкетата се посещават рубриците за държавните образователни стандарти за придобиване на квалификация по професия и за Списъка на професиите за професионално образование обучение.

Видно от статистиката за посещаване на електронната страница на НАПОО 3-те най-посещавани рубрики са Регистъра на издадените документи (358 135 посещения), Регистъра на центровете за професионално обучение (205 478 посещения) и Списъка на професиите (69 647 посещения).

Съгласно преобладаващите отговори от попълнените анкетата може да се направи заключение, че клиентите на услуги на НАПОО оценяват служителите на НАПОО като компетентни.

Бихте ли определили служителите, които Ви обслужиха, като компетентни, които обясняват точно и ясно?
33 отговора



Отговорилите на анкетата са малък брой, въпреки че бяха направени два анонса през годината за попълването ѝ.

II. ПРОВЕЖДАНЕ НА КОНСУЛТАЦИИ СЪС СЛУЖИТЕЛИТЕ

Консултациите със служителите се осъществяват по време на седмичните оперативки на Агенцията.

Резултатите от споделените впечатления на служителите показват:

- Потребителите на административни услуги предпочитат телефонните разговори за получаване на информация;
- Средно между 3 и 5 обаждания дневно има всеки служител на Агенцията;

- Времето за предоставяне на исканата информация е различно според въпроса – варира между 5 минути и отговор на следващия ден при необходимост служителят да направи по-подробна проверка преди да даде отговор. Служителите поощряват изпращането на въпросите, изискващи проверка, по електронен път с цел официален отговор.

- Потребителите са доволни от предоставената им информация;
- Потребителите благодарят за отзивчивостта и проявеното внимание от страна на служителите на НАПОО.

Увеличават се значително запитванията или жалбите, постъпили по електронен път (по ел. поща). Отговаря се своевременно (в срок 7 дни, най-често до 3 дни). Единствените въпроси, по които НАПОО не може да предостави удовлетворяващи отговори или съдействие са онези, които са свързани с проведено обучение в НЕлицензирана обучаваща институция, за които НАПОО няма информация и не носи отговорност.

III. ИЗВЪРШВАНЕ НА НАБЛЮДЕНИЯ ПО МЕТОДА "ТАЕН КЛИЕНТ"

НАПОО е сравнително малка администрация (щатен състав 21 човека, 17 заети бройки), няма териториални звена или звена извън НАПОО, а и поради намаления щатен състав през 2024 г. не са инициирани от НАПОО наблюдения по метода "таен клиент".

Агенцията е обект на подобно наблюдение, извършено при изпълнение на дейности, свързани с оценка на работата на държавната администрация от други институции, за което сме получавали уведомителни писма.

IV. АНАЛИЗ НА СИГНАЛИ, ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ЖАЛБИ И ПОХВАЛИ

Във Вътрешните правила за организацията и контрола на административното обслужване в НАПОО е регламентиран ред за приемане и отчитане на сигнали и жалби на граждани и юридически лица.

Анализът на сигналите за отчетния период показва, че не са постъпили сигнали, засягащи както отделни аспекти на административното обслужване, така и предоставяното обслужване като цяло.

В деловодната система са заведени жалби, но те касаят дейността на лицензираните институции.

При постъпване на предложения за подобряване на административното обслужване, те се разглеждат и се взема решение за подобряване на работата на базата на анализ на необходимите ресурси и наличните такива, с които НАПОО разполага.

Като похвали може да се приемат положителните оценки, направени в анкетата за оценка на Интернет страницата на НАПОО.

През 2023 г. специално писмо и плакет бяха получени от Министерство на отбраната като признание за успешното сътрудничество в решаване на важни за ПОО в системата на отбраната въпроси.

V. АНАЛИЗ НА МЕДИЙНИ ПУБЛИКАЦИИ

Поради ограничения експертен състав НАПОО не разполага с експерт или отдел за подготвяне, мониторинг и оценка на публикациите за НАПОО в медиите.

Като средство за популяризиране на информация се използва основно интернет страницата на НАПОО, ютуб канала на НАПОО и фейсбук профила на Агенцията.

В рамките на проект „Качество и ефективност“ е направен редизайн на сайта, с особено внимание към гражданите (обособена е специална рубрика за тях).

Дизайнът на сайта съответства на утвърдения от ДАЕУ модел за сайт на държавна администрация.

Направени са значителен брой публикации, свързани с:

- промените в ЗПОО от 29.03.2024 г.;
- новия Списък на професиите за професионално образование и обучение и сравнителна таблица за съответствие на професиите и степените на професионална квалификация от Списъка на професиите за професионално образование и обучение;
- провеждащи се обществени консултации на важни за системата на ПОО документи;
- дигиталните умения и зелените умения;
- решенията на УС на НАПОО и др.

За да не се допусне в медиите некоректна информация се ползва двуетапна проверка – медиен експерт (външен) и представител на ръководството на НАПОО.

VI. АНАЛИЗ НА ВТОРИЧНА ИНФОРМАЦИЯ

В местата за посетители е създадена възможност за безплатен достъп до интернет, вкл. и с ползване на компютър на НАПОО.

Спазват се Общите стандарти за качество на административното обслужване в НАПОО, Хартата на клиента и Вътрешните правила за административното обслужване в НАПОО. Резултатите от анкетните проучвания, анализ, както и предприетите мерки са обект на годишните доклади на НАПОО, които се гласуват от Управителния съвет на НАПОО и се публикуват в Интернет страницата на Агенцията.