

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

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.

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 се публикуват в Интернет страницата на НАПОО

<https://www.navet.government.bg/bg/dokumenti/dokumenti-na-napoo/>

Съгласно чл. 29 от Вътрешните правила 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.

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

През 2020 г. са инициирани две анкетни проучвания чрез попълване на онлайн анкети на Интернет страницата на НАПОО – за организиране на професионалното обучение в период на извънредно положение и за оценка на Интернет страницата на НАПОО.

Анкета относно организиране и провеждане на професионално обучение от ЦПО в периода на извънредното положение

През април 2020 година беше публикувана онлайн анкета относно организиране и провеждане на професионално обучение от ЦПО в периода на извънредното положение с цел идентифициране затруднения, решаването на които е в компетенциите на НАПОО. Получени са 140 отговора

От резултатите става ясно, че 67% от попълнилите анкетата ЦПО са преустановили провеждането на обучения, поради различни причини, като например:

- Трудности при провеждане на държавни изпити;
- Невъзможност за провеждане на практическо обучение в реална работна среда;
- Недоволство сред курсистите, някои от които се отказват от обученията;
- Намаляване на броя кандидати за обучение;

Някои от респондентите са посочили, че не срещат трудности в ситуацията на извънредно положение.

Наложените промени във формата на обучение в ЦПО са приети с разбираня от курсистите.

Има респонденти, които отбелязват, че поради извънредното положение прекратяват дейността на ЦПО.

В някои ЦПО засилено се проучват възможностите за дистанционно обучение и функционалността на различни уеб базирани платформи за обучение.

Половината анкетирани (53,6%) посочват, че ЦПО разполага с необходимите технически и технологични условия за обучение по професии и специалности, за които дистанционната форма е приложима. Доста подробно са описани функционалностите на използваните платформи (на продукти като Google Classroom, ZOOM, Moodle, Skype, Viber и др.), както и че този начин на провеждане на обучения не е новост за тях. Курсистите могат да получат достъп чрез компютър или смартфон. Някои от респондентите поддържат връзка по електронната поща или телефон. Обучаемите получават инструкции за работа, възможност за видеоконсултации. Има възможност за споделяне на информация между обучаемите лица и обмяна на файлове. Присъствието се следи с възможностите на платформата и генериране на лог-файлове. Преподавателите имат отдалечен достъп до екрана на компютъра на всеки обучаем и когато е нужно софтуерно обезпечение на компютъра на учащия, лектора проверява как учащия изпълнява заданието за определената задача и с кой софтуер работи. Ако е нужно да се покаже рисунка или скица или друг предмет, учащия показва на видео камерата си проекта и в реално време го презентира. Това се прави за отделни задания, но към момента не е приложимо и за изпити.

В дистанционна форма се предоставят различни практически задачи, казуси, проекти, видеонаблюдение. Някои от ЦПО са изготвили график за индивидуално оценяване. Други посочват, че използват куриери за изпращане на изпитните материали и получаването им обратно.

Някои ЦПО посочват, че в сегашните условия оценяването е невъзможно, особено за професии като фризьор, козметик, където се работи в контакт с клиенти.

Част от респондентите посочват, че осъществяването на практическото обучение в момента е невъзможно и е отложено за след края на извънредното положение. Като пример са дадени различни професии в областта на ресторантьорството и хотелиерството, понеже обектите са затворени и няма как да се осъществи практическо обучение. Други посочват възможността за индивидуално практическо обучение. Някои от ЦПО използват възможностите на различни платформи за обучение чрез изпращане на задания, проекти и др.

В извънредна ситуация, като моментната, ЦПО се концентрират върху практическо обучение, базирано на ролеви игри, решаване на определени казуси и т.н. в специалностите в които е допустимо.

88% от отговорилите са посочили, че не са издавали документи за професионално обучение.

По отношение на поддържането на връзка с обучаемите 88% от ЦПО поддържат връзка чрез телефон, 76% използват електронната поща, а 37% комуникират с обучаемите чрез интернет страницата на институцията. Други посочени отговори са например социални мрежи, Skype, Viber, платформите за обучение, лайв чат и др.

По време на извънредното положение, в ЦПО се работи по създаването на допълнителни обучителни материали, които да са в интерактивен формат, изтегляне и изучаване на платформи за онлайн обучение, повече електронни презентации; използване на видеонаблюдение. Използва се възможността да се рекламира дейността на ЦПО.

Анкетираните са формулирали и конкретни предложения във връзка с провеждане на професионални обучения:

- Да се изработи рамка за провеждане на онлайн практически обучения и изпити;
- Да се организира среща между НАПОО, МТСП и АЗ и да се даде възможност да се изпълняват обученията по различните програми в дистанционна форма на обучение (особено програмите за работещи лица);
- Да се позволи валидирането да се осъществява изцяло онлайн;
- Да се използват виртуални класни стаи за временна замяна на присъственото обучение. Да се узакони в такива извънредни положения възможността за оценка по nepřисъствен начин – тестове и защита на практически задачи във виртуална класна стая, когато този период е повече от 2 месеца;
- За професии, за които обучението по теория и практика, както и финалния изпит преминават на компютър, да се разреши записване на курсисти в дистанционна форма, без да предоставят медицински документ, който не е възможно да бъде получен към момента.

На базата на получените резултати НАПОО е изпратила писмо до МОН, МТСП, АЗ с предложение за осигуряване възможност на дистанционно организиране на професионално обучение и на изпити на лица над 16 г. в ЦПО.

НАПОО е изпратила писмо до МЗ с предложение за допълване на заповедта на министъра на здравеопазването №РД-01-249/03.05.2020 г. с цел даване на възможност на всички ЦПО да провеждат професионално обучение при спазване на мерките за социална дистанция и всички останали протиепидемични мерки.

Анкета за оценяване на страницата на НАПОО в Интернет

През 2020 г. е проведено онлайн анкетно проучване сред лицензираните институции относно актуалност и достъпност на публикуваната на Интернет страницата на НАПОО информация, свързана със СППОО, ДОС, материали за валидиране и др. Като цяло анкетиранияте лица показват удовлетворение от публикациите. Резултатите от анкетното проучване са обобщени и публикувани на сайта на НАПОО.

45% от отговорилите работят ежедневно в сайта на НАПОО, 95% намират бързо търсената информация, 87.5% смятат че информацията е актуална.

Най-често посещаваните рубрики са справки и регистри.

Направени са препоръки, свързани със:

- Рубриката често задавани въпроси: Да се разшири въпроси и отговори с конкретни практически казуси, да има форма за контакт и бързо запитване, актуални програми за финансиране на курсове
- Възможности на ЦПО да участват по проекти или да бъде партньорска организация по проекти;
- Публикуване на ДОС обект на обществени консултации в периода за консултации;
- Повече информация за процеса на валидиране, качване на образци на протоколи и заповеди на комисии.
- Публикуване на примерни учебни планове по професии и специалности
- Публикуване на Националните изпитни програми непосредствено след ДОС по професиите, Публикуване на рейтинг на ЦПО по области и др.

В изпълнение на направените препоръки, а и поради големия брой постъпили въпроси от страна на ЦПО за работата им по време на извънредна епидемиологична обстановка, се актуализира регулярно рубриката „Често задавани въпроси“, насочена както към кандидати за лицензиране, така и към лицензираните центрове. На сайта на Агенцията е публикуван Годишен календар на дейностите на ЦПО, подпомагащ централните центрове регулярно да изпълняват задълженията си при спазване на нормативната уредба.

През 2020 г. е проведена онлайн информационна среща с участието на представители от над 80 ЦПО. На информационната среща е предоставена полезна и актуална информация за констатираните при осъществяване на последващ контрол от страна на НАПОО пропуски във водената от централните центрове учебна документация, за настъпилите

промени в ЗПОО, в други подзаконовни нормативни документи и тяхното отражение в дейността на ЦПО, както и новостите при работа в ИС на НАПОО.

Част от препоръките, свързани с информацията на интернет сайта на НАПОО е планирано да се изпълняват при реализацията на проект BG05M9OP001-3.020-0001-C01/08.01.2020 г.) по проект „Качество и ефективност“ на ОП “Развитие на човешките ресурси” 2014-2020 съфинансирана от Европейския социален фонд – напр. изграждането на система за сравнение на ЦПО по определени параметри (свързани с качеството на предоставяното обучение) или ранкиране на ЦПО на базата на съгласувана рамка с критерии; предоставянето на повече информация за гражданите с цел улесняване избора на квалификационен курс и др.

Резултатите от онлайн анкетите се публикуват на Интернет страницата на НАПОО.

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 има всеки служител дневно;
- 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.

Поради ограничените възможности за срещи с клиенти и поради въведения график включващ работа от дома , бяха публикувани няколкократно на сайта на НАПОО мобилните телефони на служителите на агенцията.

III. ИЗВЪРШВАНЕ НА НАБЛЮДЕНИЯ ПО МЕТОДА "ТАЕН КЛИЕНТ"

Тъй като НАПОО е малка администрация, няма териториални звена или звена извън НАПОО, а и поради намаления щатен състав през 2020 г. не са инициирани от НАПОО правени наблюдения по метода "таен клиент".

Агенцията е обект на такова 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 ресурсите, с които НАПОО разполага.

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

V. АНАЛИЗ НА МЕДИЙНИ ПУБЛИКАЦИИ

НАПОО поради ограничения експертен състав 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.

През ноември 2020 г. беше проведена встъпителна пресконференция за реализацията на проект BG05M9OP001-3.020-0001-C01/ 08.01.2020 г.) по проект „Качество и ефективност“ на ОП „Развитие на човешките ресурси“ 2014-2020 съфинансирана от Европейския социален фонд . Подготвеният пресрелийз беше публикуван в повече от 25 медии, като акцентът на публикациите беше не толкова проекта, колкото информация, свързана с интереса и професионалното обучение по конкретни професии.

Това показва необходимост от регулярно подготвяне на информационни материали не само за сайта на НАПОО, а и за други медии. Интересът показва, че публикации са необходими не само за кандидатите за лицензиране и за лицензираните институции, но и за социалните партньори и за гражданите. Широка кампания за популяризиране на дейностите за професионално обучение на възрастни и улесняване на кандидатите в избора им е планирана по проект BG05M9OP001-3.020-0001-C01/ 08.01.2020 г.) „Качество и ефективност“ на ОП РЧР След пресконференцията е направен медия мониторинг. Председателят на НАПОО получи покана и гостува в предаване в България онеър.

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.

Въведени са противоепидемични мерки за безопасност както на служителите, така и на посетителите на НАПОО.

Във връзка с Постановление № 14 на Министерския съвет от 2020 г. за изменение и допълнение на Наредбата за административното обслужване, приета с Постановление № 246 на Министерския съвет от 2006 г. се установи необходимост от актуализиране на 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.