



**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 – 2022 Г.**

Настоящият Годишен доклад се разработва на основание Наредбата за административното обслужване (НАО) 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).

Административното обслужване в Агенцията е организирано в съответствие с горепосочената Наредба за административно обслужване, Наредбата за общите изисквания за мрежова и информационна сигурност, Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, подзаконовите актове към Закона за електронното управление и др., като се осигурява от дирекция „Административно, правно и финансово обслужване“, подпомагана от дирекция „Професионална квалификация и лицензиране“. Утвърдени са принципите на добро управление, непрекъснато подобряване на качеството на административното обслужване, прозрачност и откритост на действията на администрацията. Тези основни принципи характеризират процедурите и технологиите, обезпечавачи административната дейност и административното обслужване в НАПОО.

През 2022 г., в съответствие с въведените нормативни изисквания в НАО, административното обслужване в НАПОО се извършва при стриктно спазване на Вътрешните правила за организацията на административното обслужване и Хартата на клиента. И двата документа са публикувани на интернет страницата на НАПОО, като Хартата на клиента е поставена на видно място и в Агенцията. Изпълняват се и общите стандарти за качество, посочени в Приложение № 7 към чл. 20, ал. 1 от НАО. Стандартите също са поставени на видно място в НАПОО и се съблюдават от всички служители по служебни и трудови правоотношения.

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 в 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, основните механизми 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 съблюдаване на изискванията, предвидени в Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, одобрена с акт на Министерския съвет през 2020 г.

В периода 2020-2023 г. НАПОО изпълнява проект „Качество и ефективност“, финансиран от ОП РЧР, като една от специфичните цели на проекта е подобряване на механизма за комуникация между Агенцията и различните заинтересовани страни, вкл. гражданите- потребители на услуги по професионална квалификация. В рамките на всички дейности по проекта, в т.ч. и реализираните през 2022 г., е планирано и се осъществява допитване до различни целеви групи клиенти на НАПОО – граждани, представители на работодателите, лицензирани обучителни институции. Тази динамична комуникация се осъществява чрез кореспонденция по ел. поща, телефонни разговори, анкети, изпращани по пощата или публикувани на Интернет страницата на НАПОО. Дейност 5 *Информирание на потребителите и популяризиране на новия модел за качеството на услугите за професионално обучение* е насочена именно към **повишаване на информираността на гражданите**- кандидати за обучение над 16 г., с цел увеличаване нивото на вискателността им спрямо качеството на предлаганите обучения по отношение на съдържание, база, преподаватели и др.

През 2022 г. от медийна агенция бяха разпространени 2 видеоклипа и 2 аудиозаписа, информиращи гражданите как следва да избират курс за професионална квалификация - в Българска Национална Телевизия и Българско Национално Радио, социалните мрежи Facebook и Instagram, YouTube, мрежата на NetInfo. Регулярно беше публикувана информация в сайта на НАПОО в рубриката на проекта и в рубриката Новини, а също и във Фейсбук профила на Агенцията.

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

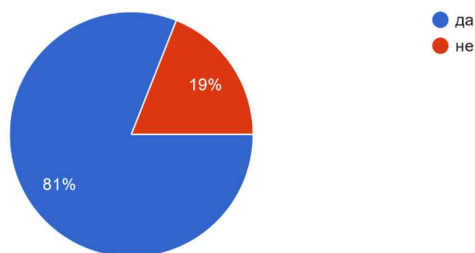
През 2022 г. са инициирани две анкетни проучвания чрез попълване на онлайн анкети на Интернет страницата на НАПОО – за оценка на удовлетвореността на клиентите от предоставяните от НАПОО услуги и относно информацията на сайта, предназначена за лицензираните институции и гражданите.

## Анкета оценка на удовлетвореността на клиентите от предоставяните от НАПОО услуги и информация

През 2022 г. НАПОО проведе анкета на интернет страницата си, с цел да се установи необходимо ли е и как Агенцията може да подобри дейността си – както във връзка с предоставяните услуги, така и относно информацията на сайта, предназначена за лицензираните институции и гражданите.

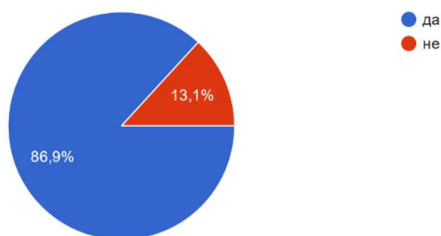
Получени са общо 137 отговора от граждани. Като цяло потребителите лесно намират информация за услугите, предоставяни от НАПОО. Само 9,5% от респондентите посочват, че изпитват затруднения в това отношение. 89,1% от потребителите са посочили, че основно от интернет страницата на НАПОО се информират за предоставяните от Агенцията услуги. Останалите източници на информация са служителите на НАПОО – по телефона и лично, колеги и други.

Считате ли, че е осигурена достатъчно информация за предлаганите от НАПОО услуги?  
137 отговора



Според повечето лица (81% от респондентите) информацията за предлаганите услуги, поместена на интернет сайта, е напълно достатъчна за целите на потребителите, както и информацията се намира лесно в отделните рубрики (според 86,9% лица).

Ясно ли е структурирана информацията на сайта?  
137 отговора



Най-често използваните рубрики и секции са: „Новини“, „Вход в ИС“, „Държавни образователни стандарти“, „За лицензирани ЦПО“, „Важно за потребителите“, „Регистър на центровете за професионално обучение“, „Регистър на издадените документи“ и „Документи“.

Сред получените предложения за възможни подобрения в предоставяната на интернет страницата на НАПОО информация, могат да се открият следните:

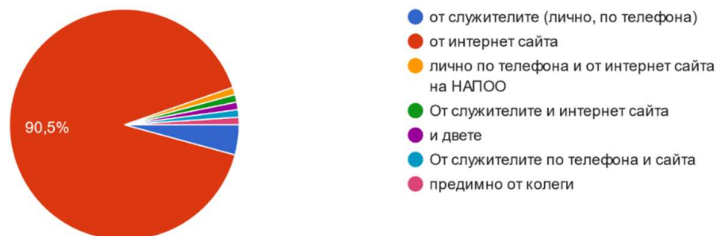
- да се разшири секцията с методически материали за дейността на ЦПО;

- да се представят попълнени образци на документи;
- да бъдат поместени отговори на често задавани въпроси и такива от семинари и презентации или уебинари, също и презентационните материали от тези срещи;
- да се публикува информация за съвместната работа с Агенцията по заетостта;
- да се публикува информация за местоположението на архива на ЦПО с прекратена лицензия;
- да се обособи секция с въпроси и отговори, относно често срещани проблеми в работата на ЦПО.

### Анкета за удовлетвореността от административното обслужване в НАПОО

В периода март – август 2022 г. НАПОО проведе онлайн анкета за административното обслужване, чиято цел е на базата на получените отговори и препоръки да се подобри качеството на предлаганите през интернет сайта на НАПОО услуги и информация. Получени са общо 95 отговора от граждани. Като цяло посетителите на интернет страницата на НАПОО се ориентират лесно в навигацията и съдържанието на рубриките (86,3% са отговорили утвърдително на този въпрос). Според 87,4% от попълнилите анкетата информацията на сайта е ясно структурирана.

Откъде получавате информация за предоставяните от Агенцията услуги?  
95 отговора



90,5% от респондентите отговарят, че намират лесно информация за услугите, предоставяни от НАПОО. 83,2% считат, че е осигурена достатъчно информация за предлаганите от НАПОО услуги.

Най-посещавани са достъпът до информационната система, рубриките „За лицензирани центрове“, „Важно за потребителите“, „Държавни образователни стандарти“, „Новини“ и „Документи“.

Сред получените от тази анкета предложения за възможни подобрения в предоставяната на интернет страницата на НАПОО информация, могат да се посочат следните:

- да се акцентира върху раздел „Важно за потребителите“;
- да се добавят повече и по-подробни указания за дейността на ЦПО/ ЦИПО в рубриката „Методически материали“;
- да се публикува информация за съвместната работа с Агенция по заетостта;
- да се добавят повече нагледно визуализирани инструкции и материали с примери;
- да се публикува информация за местоположението на архива на ЦПО с прекратена лицензия.

## **II. ПРОВЕЖДАНЕ НА КОНСУЛТАЦИИ СЪС СЛУЖИТЕЛИТЕ**

Консултациите със служителите се осъществяват по време на седмичните оперативки на Агенцията, както и винаги при възникнала конкретна необходимост.

Резултатите от споделените впечатления на служителите показват в обобщение:

- И през 2022 г. в масовия случай потребителите на административни услуги предпочитат телефонните разговори за получаване на информация;
- Средно 5 обаждания дневно има всеки служител на Агенцията;
- Времето за предоставяне на исканата информация е различно според въпроса – варира между 5 и 10 минути, и отговор на следващия ден при необходимост служителят да направи по-конкретна проверка преди да даде отговор. Служителите поощряват изпращането на въпросите, изискващи проверка, по електронен път с цел официален отговор;
- Потребителите са удовлетворени от предоставената им информация.

С цел осигуряване на бърза връзка с различни потребители на информация се поддържа и редовно се актуализира Фейсбук профила на Агенцията.

## **III. ИЗВЪРШВАНЕ НА НАБЛЮДЕНИЯ ПО МЕТОДА "ТАЕН КЛИЕНТ"**

НАПОО е сравнително малка администрация с щатен състав от 21 човека, няма териториални или изнесени звена, а и поради намалената численост на персонала през 2022 г. не са инициирани наблюдения по метода "таен клиент".

Принципно Агенцията е обект на подобен тип 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.

Служителите на Агенцията спазват етичните правила и поведение при обслужването на клиентите. Няма постъпили оплаквания или подадени жалби по повод некомпетентно и лошо администриране или нарушаване на стандартите за обслужване. Осигурява се максимална прозрачност и осведоменост на достъпен за всички клиенти език. Налице са множество положителни отзиви относно обема на предоставяната информация, срока за отговор, любезното отношение, проявявано от служителите в Агенцията.

Работи се по непрекъснато подобряване на работата на администрацията и ориентиране на дейността ѝ в по-голяма степен към външните потребители. 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 анкетите за оценка на Интернет страницата на НАПОО.

## V. АНАЛИЗ НА МЕДИЙНИ ПУБЛИКАЦИИ

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

В рамките на проект „Качество и ефективност“, Дейност 5 *Информирание на потребителите и популяризиране на новия модел за качеството на услугите за професионално обучение*, през 2022 г. от партнираща медийна агенция бяха разпространени 2 видеоклипа и 2 аудиозаписа, информиращи гражданите по какъв начин следва да избират курс за професионална квалификация - в Българска Национална Телевизия и Българско национално радио, Facebook и Instagram, YouTube, мрежата на NetInfo.

Регулярно се публикува информация в сайта на НАПОО в рубриката на проекта и в рубриката Новини, а също и във Фейсбук профила на Агенцията.

В инициативата **"Малки истории за професионалното обучение"**, целяща да популяризира добри практики от дейността на ЦПО, обявена през август 2022 г., се получиха около 80 малки истории - от ЦПО, работодатели, ДБТ, граждани (придобили квалификация в ЦПО). Част от тях са качени в сайта на НАПОО и анонсирани във ФБ профила на НАПОО, което определено съдейства за подобряване на взаимодействието с потребителите и повишаване на усещането им за пряка обратна връзка по интересоващи ги теми от областта на ПОО.

Всички истории са публикувани в електронна книга на следния линк:

<https://www.navet.government.bg/bg/malki-istorii-za-uspeshna-realizacziya-chrez-profesionalno-obuchenie/>

10-те най-добри истории бяха избрани от комисия, включваща представители на НАПОО и АЗ. Историите са мотивиращи, представящи конкретна професия с дейности и условия на работа и по 5 от тях са направени видеофилми, които са излъчвани в БТВ в рамките на предаването "Преди обед". Историите са публикувани в сайта и в youtube канала на НАПОО и може да се ползват както от партньорите, така и от ЦПО за популяризиране на дейността им.

На 27 октомври 2022 г. беше проведена Националната конференция „Професионално обучение и кариерно развитие – малки истории за големи успехи“, получила и адекватно медийно отразяване в мрежата на NetInfo. Инициативата получи изключително добри отзиви - като организация на събитието, а също и като публичен ефект, един от които е поощряването участието на гражданите в ученето през целия живот.

С цел недопускане в медиите на некоректна информация, в този тип изяви обичайно от НАПОО се ползва двуетапна проверка – външен медиен експерт и представител на ръководството на Агенцията.

## VI. АНАЛИЗ НА ВТОРИЧНА ИНФОРМАЦИЯ

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

Спазват се Общите стандарти за качество на административното обслужване в НАПОО, Хартата на клиента и Вътрешните правила за административното обслужване.

Резултатите от анкетните проучвания, анализ, както и предприетите мерки са обект на годишните доклади на институцията, които се гласуват от Управителния съвет на НАПОО и се публикуват в Интернет страницата на Агенцията.