



ГОДИШЕН ДОКЛАД
ЗА
ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В НАЦИОНАЛНА АГЕНЦИЯ ЗА
ПРОФЕСИОНАЛНО ОБРАЗОВАНИЕ И ОБУЧЕНИЕ – 2023 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).

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, 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.

НАПОО изпълнява проект „Качество и ефективност“, финансиран от ОП РЧР в периода 2020-2023 г. Във всички дейности по проекта е планирано и се осъществява, особено интензивно през 2023 г., допитване до различни целеви групи клиенти на НАПОО – гражданите (напр. каква информация биха искали да виждат на интернет страницата на НАПОО), представители на бизнеса (напр. до каква степен познават системата за ПОО и какви очаквания имат), на лицензираните институции (напр. мнение за формиране на рейтинг на ЦПО, нови функционалности на Информационната система на НАПОО) и др.

Част от лицензираните институции са привлечени пряко в дейностите по проекта – участват в процеса по независимо външно оценяване, тестване и внедряване на ИС на НАПОО и др. Тази интензивна комуникация се осъществява чрез работни срещи, кореспонденция по ел. поща, телефонни разговори, анкети, изпращани по пощата или публикувани на Интернет страницата на НАПОО.

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

През 2023 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, както и за оценка на функционалностите на внедрената през юли 2023 г. Информационна система на НАПОО.

Анкета оценка на удовлетвореността на клиентите от предоставяните от НАПОО услуги

През 2023 година е публикувана онлайн анкета относно оценка на удовлетвореността на клиентите от предоставяните от НАПОО услуги. Получени са общо 44 отговора от потребители на следните услуги: 51,1% лицензиране на ЦПО, 11,1% проверка на издаден от ЦПО документ за професионална квалификация, 4,4% изменение на лицензията с допълване на нови професии, 2,2% лицензиране на ЦИПО и 31,1% - други услуги. От резултатите става ясно, че 71,1% от участниците в анкетирането са посочили, че са получили отговори на своите въпроси по телефона, като според 88,9% от гражданите обслужването, което са получили е било вежливо

35% от попълнителите анкетата обаче отговарят, че се затрудняват при намиране информация на сайта на НАПОО. Това е констатация, направена и в предходни години и е една от причините в рамките на проект „Качество и ефективност“ да се осъществи **редизайн на сайта**, с ясно открояване на рубрики за гражданите, за кандидатите за лицензиране и за лицензираните институции. Публикувани са по достъпен начин отговори на най-често задаваните въпроси.

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. Все още посещаемостта на тази рубрика не е много висока, поради ограничените възможности НАПОО да я популяризира сред целевата група „граждани“.

Съгласно преобладаващите отговори от попълнителите анкетата е оформено заключение, че служителите на НАПОО са компетентни.

Отговорилите на анкетата са малък брой, което се обяснява с честото допитване до целевите групи по различни аспекти от дейността на Агенцията при изпълнение на проекта „Качество и ефективност“ през 2023 г. и предходните години.

Анкета за оценка на функционалностите на внедрената през юли 2023 г. Информационна система на НАПОО

Анкетното проучване е с цел получаване на обективна обратна връзка от представители на целевите групи по отношение на функционалностите на ИС на НАПОО и е проведено през август 2023 с целеви групи лицензирани ЦПО и лицензирани ЦИПО .

Получени са отговори от 120 лицензирани ЦПО (13% от 890 активни ЦПО) и 7 ЦИПО от 38 лицензирани ЦИПО (18%).

Като цяло обратната връзка към всеки от модулите в ИС е положителна, но част от лицензираните институции все още не са ползвали всички модули и не изразяват нито положително, нито отрицателно мнение. Друга част от ЦПО изпитват известни затруднения с използването на модулите, поради което в НАПОО се обсъдиха два подхода - да се допълнят инструкциите за работа със системата (задача на външния изпълнител) или да се направят допълнителни обучения на лицензираните институции за работа със системата. Беше избран втория вариант, който предоставя възможност служителите на НАПОО да направят демонстрации, а също и да отговарят на разнообразните въпроси на ползвателите на ИС.

Положителна оценка получава възможността за ползване на данни от регистри на други институции (през средата за Междурегионов обмен на справочна и удостоверителна информация (Regix) вместо да се прикачват (както в предходната ИС на НАПОО) сканирани от ЦПО и ЦИПО документи, издадени от различни институции. В същото време се установява, че около 30% от ползвателите не знаят за съществуването на тази възможност (най-вероятно, защото досега не са я ползвали).

Положителна оценка получава и въвеждането на автоматични контроли (77% от отговорилите одобряват тази функционалност).

Разбира се има и доста препоръки, най-вече свързани със сравнение с предишния вариант на ИС, който беше със значително по-малък обем данни, без автоматични контроли и без връзка с REGIX.

Една от често срещаните забележки е свързана с липсата на детайлни стъпки какво ЦПО и ЦИПО следва да направят след миграцията на данните – необходимо е въвеждане на голям обем информация (регламентирана в нормативни документи), която в предходната ИС не е била налична. НАПОО следва да има предвид това при последващи промени в ИС и да планира поетапно въвеждане на липсващите данни.

Както за всеки нов софтуер, така и сега потребителите отчитат, че при първите сесии за работа с новата ИС е било необходимо значително повече време да въведат определена информация или да изпълнят задача, в сравнение с предходната ИС.

Голяма част от забележките не са насочени към ИС, а към необходимостта да се попълват твърде голям брой документи в процеса на организиране и провеждане на квалификационен курс (регламентирани в нормативни актове).

Подпомагането на работата на лицензираните институции в ИС от НАПОО и от фирмата разработчик на системата продължава и понастоящем.

При проучването са констатирани и дефекти на системата, които са предоставени на фирмата изпълнител и в по-голямата си част са отстранени.

Изводът, който НАПОО прави е, че при следващи промени на ИС следва да се планира по-дълъг период на тестване на системата, както и включване в договора (техническото задание) с изпълнителя на изискване да предостави директна връзка с разработчиците на системата за по-дълъг период от време.

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 (7 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), няма териториални звена или звена извън НАПОО, а и поради намаления щатен състав през 2023 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, напр.:

- Публикувани са като електронни брошури отговори на най-често задавани от гражданите въпроси;
- Публикувани са 6 кратки видеофилма за популярни професии, в които обучаваните в ЦПО разказват как са решили да се обучават и каква кариера имат впоследствие;
- Публикувана е електронна книга с над 70 „малки истории на успеха“ – добри практики и успешни примери от дейността на ЦПО и ЦПО и много други;

- Публикувани са най-важните изводи, направени от възложените на външни изпълнители разработки (напр. резултати от външно независимо оценяване), както и информация за изпълнение на дейностите по проекта (над 50 публикации).

На 26 септември 2023 г. се проведе заключителната Национална конференция „Качество на професионалното обучение – търси, сравни и избери!“ по проект „Качество и ефективност“, която включваше:

- дискуссионен панел на тема „Професионалното обучение на възрастни в страната – актуално състояние и перспективи за развитие“;
- кратко представяне на надградената Информационна система на НАПОО;
- представяне на видеофилм за професионалното обучение по професия „Парамедик“;
- награждаване на 17 ЦПО и 1 ЦИПО, които при последващия контрол са показали отлични резултати.

Събитието се излъчи с лайфстриймिंग технология.

Оценката на конференцията (изразена от администрацията на МТСП, ЦРЧР, АЗ, представители на ЦПО и ЦИПО и др.) беше много висока и мотивира екипа на НАПОО за организиране и на други подобни инициативи.

Бяха направени публикации в електронни медии за проекта и за събитието. Ръководството на НАПОО беше поканено да сподели успеха по телевизия BulgarianAir. Беше проведена широка кампания (с рекламни клипове и анонси по БТВ, БНР, Дарик радио и в електронните медии) за популяризиране на дейностите за професионално обучение на възрастни и улесняване на кандидатите в избора им на обучаваща институция.

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.