

АНАЛИЗ

ЗА ИЗСЛЕДВАНЕ УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА КЛИЕНТИТЕ ЗА КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ИАЛ

ЦЕЛ:

Целта на настоящото анкетно проучване е да даде представа за нагласите на потребителите на административни услуги в ИАЛ като детерминира най-обща представа за качеството и ефективността на административното обслужване в агенцията и степента на удовлетвореност на потребителите на административни услуги. На база получените резултати и направените изводи могат да се дефинират препоръки за подобряване качеството на обслужване и усъвършенстване на предлаганите услуги. Така набраната и синтезирана информация може да бъде полезен източник за формулиране на по-нататъшните цели и приоритети на ИАЛ в сферата на административната политика.

ОБХВАТ:

Проучването обхваща периода от 01.03-31.03.2013г. като е ориентирано изцяло към потребителите на административни услуги в ИАЛ. Проведено е на доброволен принцип по метода на пряката анкета. В нея са взели участие 96 души, от които 73 са юридически лица, 19 физически лица и 4 други.

ПРЕДМЕТ:

Анкетната карта се състои от 10 въпроса, формулирани с цел да се получи ясна и обективна оценка на база най-често срещани отговори и преобладаващо мнение на потребителите, относно качеството на административните услуги в ИАЛ. Изследването не претендира за представителност, но може да даде ориентировъчна картина за отношението на юридическите и физическите лица към административното обслужване в Агенцията.

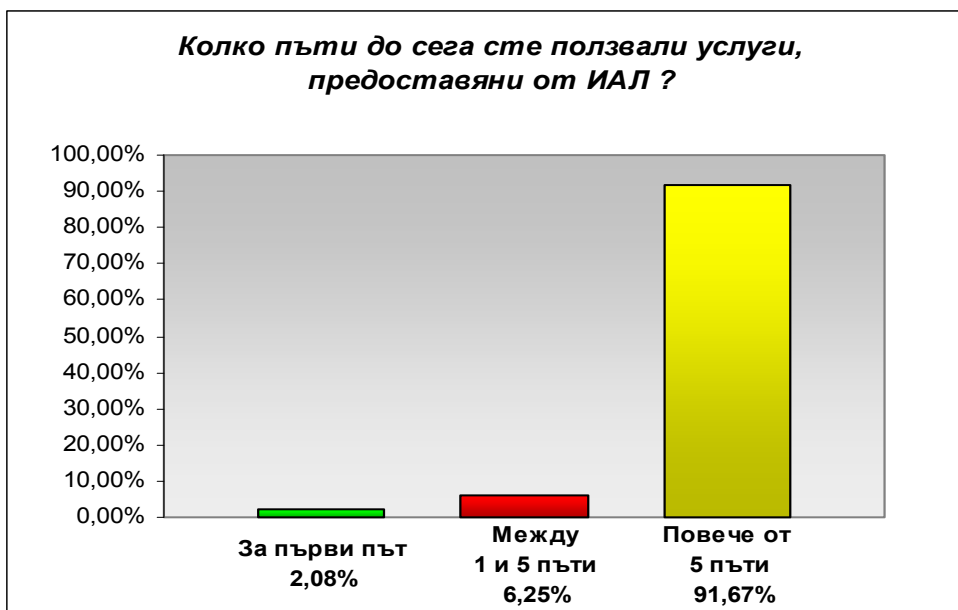
СТРУКТУРА НА УЧАСТНИЦИТЕ В АНКЕТАТА:

Броят на респондентите е 96 като:

- 76.04% са юридически лица,
- 19.79% физически лица;
- 4.17% други;

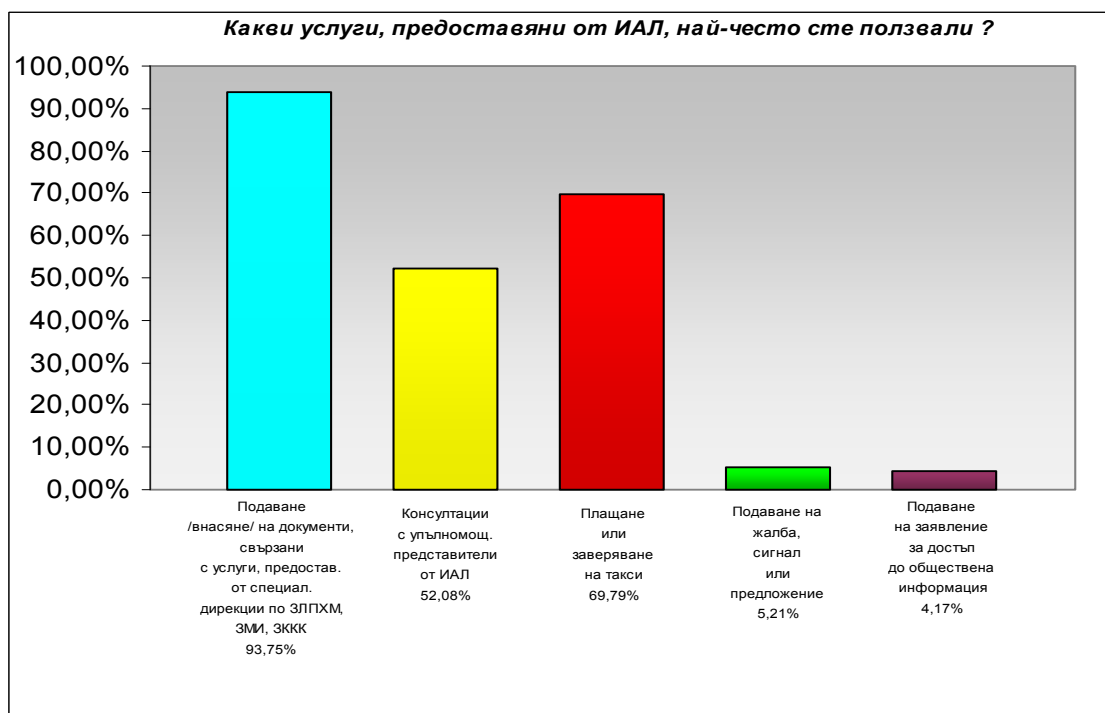


Преобладаващата част на участниците (над 3/4) са юридически лица, което се явява като важна предпоставка за по-достоверното и професионално попълване на анкетните карти. Също така от съществено значение е фактът, че почти всички респонденти (91.67%) многократно са ползвали услугите, предоставяни от ИАП, което показва, че познават обстановката и реда на обслужване в агенцията. Имат реална представа за видовете услуги и свързаната с тях информация, притежават опит за получаване на необходимата им информация при спазване на съответни процедурни действия, специфични за всяка агенция или ведомство.



АНАЛИЗ НА УСЛУГИТЕ:

На въпрос №3 прави впечатление, че при изброените услуги, почти всички анкетирани (93.75%) са подавали документи, които имат отношение към специализираните дирекции на агенцията. Вероятно това е необходимо за получаване на конкретни отговори или на специфична информация, която е в правомощията и възможностите на тези помощни специализирани звена.



***Забележка:** Сборът от процентите надхвърля 100, т.к. респондентите са посочвали повече от един отговор.

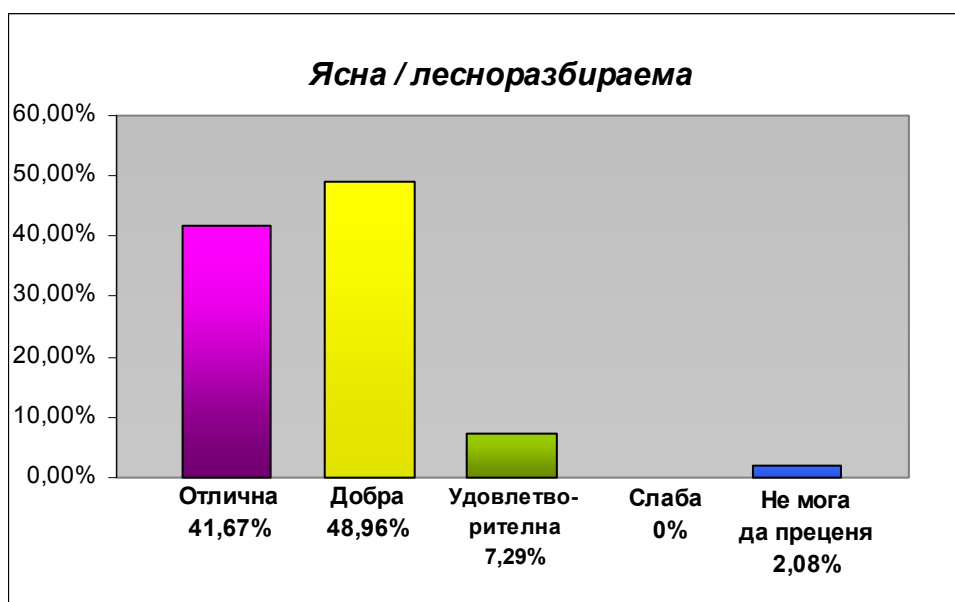
На второ място от услугите са посочени плащанията на такси (69.79%).

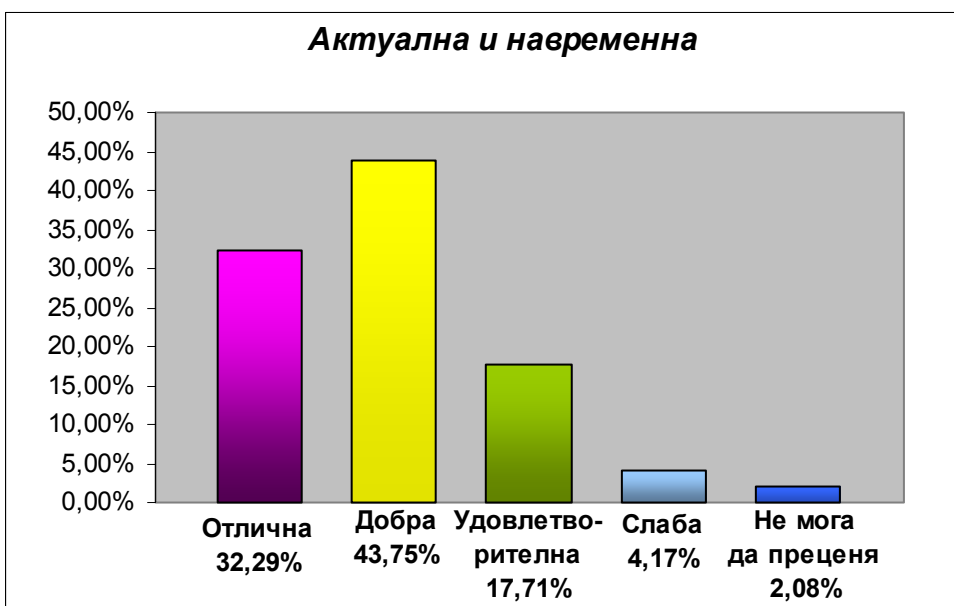
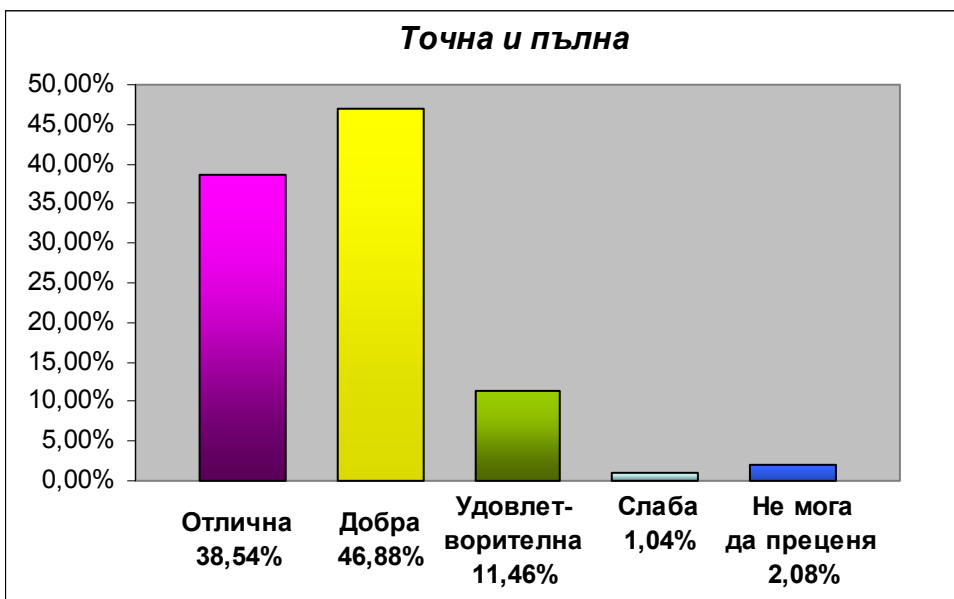
Консултации с експерти и представители на ИАП са осъществили половината от респондентите, което е показател за коректно отношение и високо ниво на диалогичност към потребителите от страна на Агенцията. В практиката на българските ведомства не е широко разпространено това явление, което поставя ИАП като пример за добро административно обслужване. Тук е добре да отбележим, че понятието консултация може да бъде интерпретирано по различен начин в отделните анкети. Тъй като има разлика между професионален разговор с експерт по дадена тема в продължение на 10-15 минути и отговор на въпрос зададен на гише или на врата на случаен служител дори и любезен.

Останалите посочени услуги в анкетата в т.ч. подаване на жалби и сигнали не са ползвани от респондентите, което е показател за добър атестат за Агенцията.

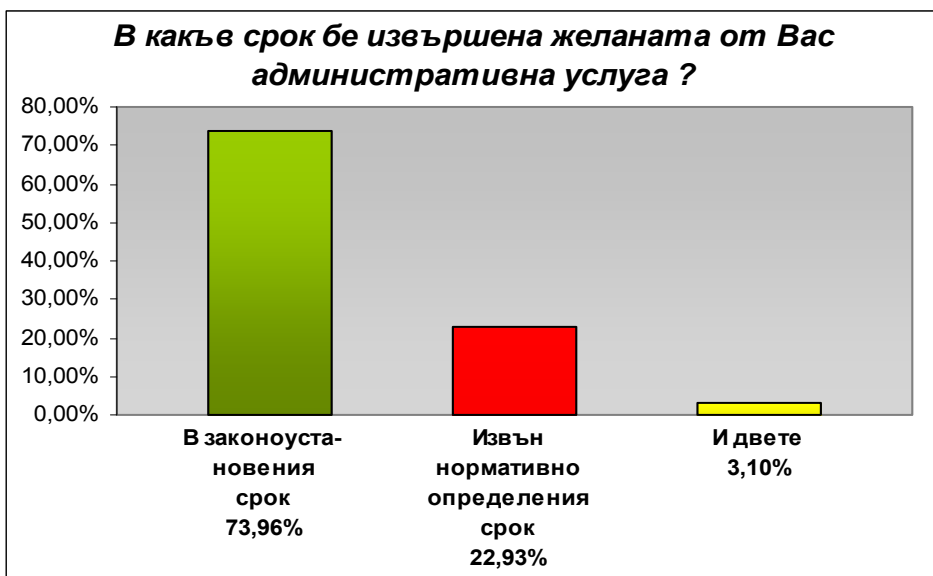
В отговор на въпрос №4 анкетираниите оценяват получаваната информация в писмен вид, преобладаващо като добра или отлична и я определят по следния начин:

- 90% като ясна и лесноразбираема
- 85% като точно и пълна
- 76% като актуална и навременна.

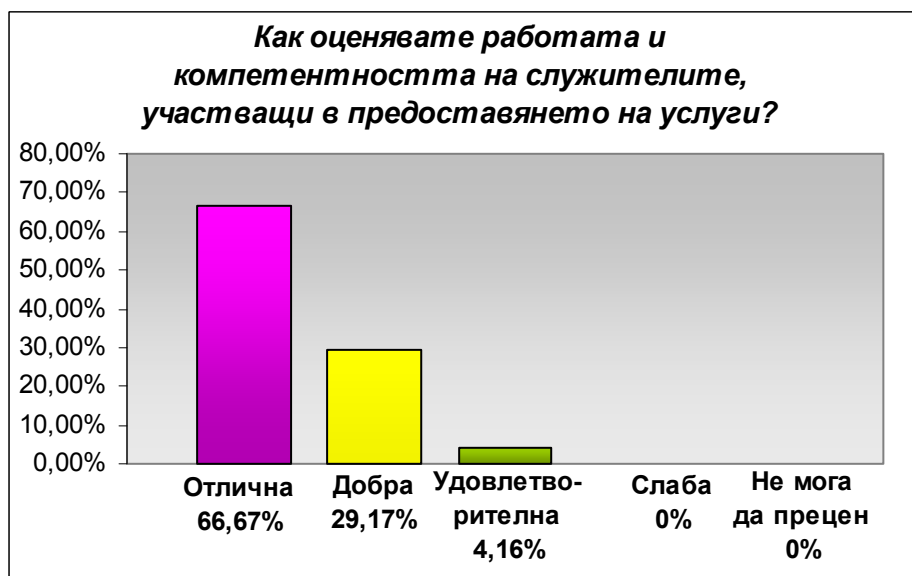




Въпрос №5 е ориентиран към сроковете, в които се изпълняват административните услуги. И тук почти 3/4 от запитаните (73,96%) потвърждават, че услугите са извършени при спазване на законоустановения срок.



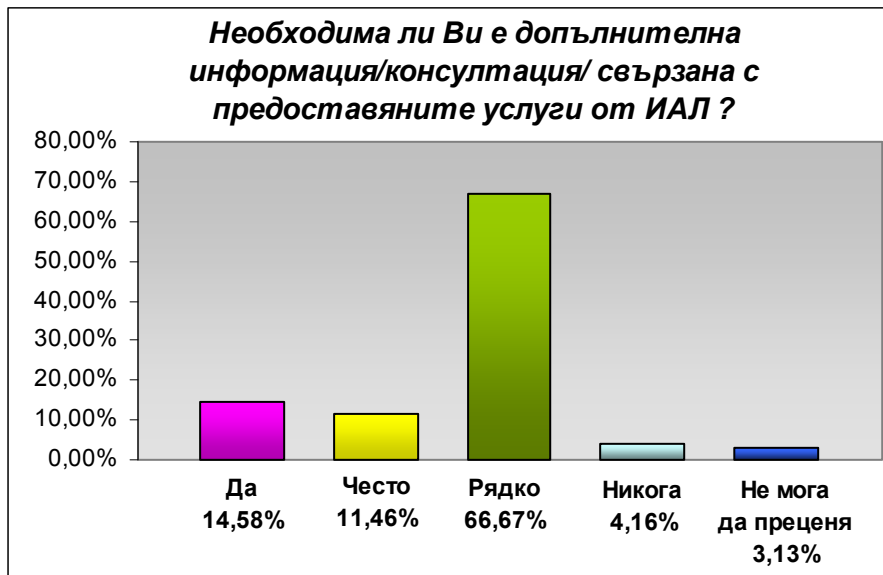
Въпрос №6 е аналогичен на предишния, но се отнася до качеството на предоставяните услуги. Само 4.16% от анкетираните дават удовлетворителна оценка за работата на служителите при извършване на услугите т.е. не са напълно доволни от тях, но трябва да се отбележи, че няма нито един отговор със слаба оценка. С други думи работата на служителите е оценена като качествена и компетентна.



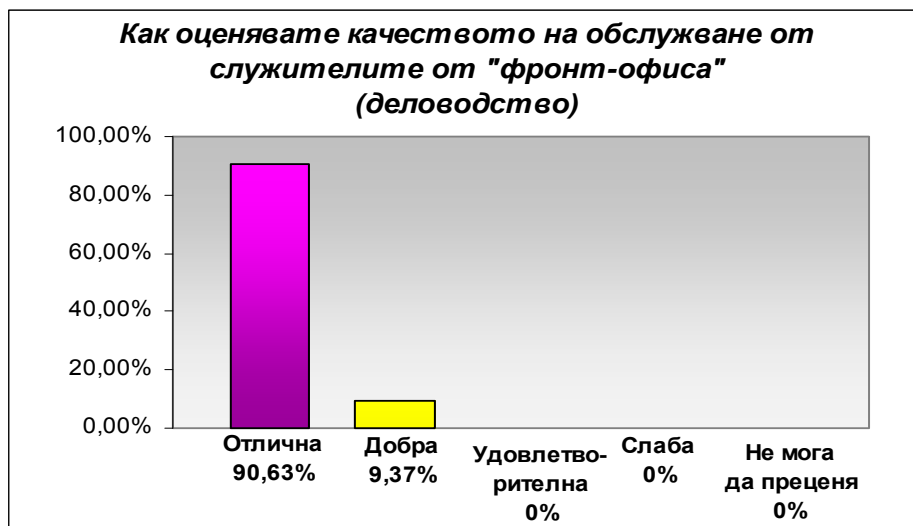
Горните два въпроса са най-пряко насочени към оценка на качеството на услугите предлагани в ИАП, което всъщност е основната цел на тази анкета.

Затова е добре да обобщим резултатите на получените отговори, в които много висок процент от респондентите дават положителни оценки. Следователно услугите и респективно работата на служителите в ИАП е отговорна, качествена и в законоустановените срокове.

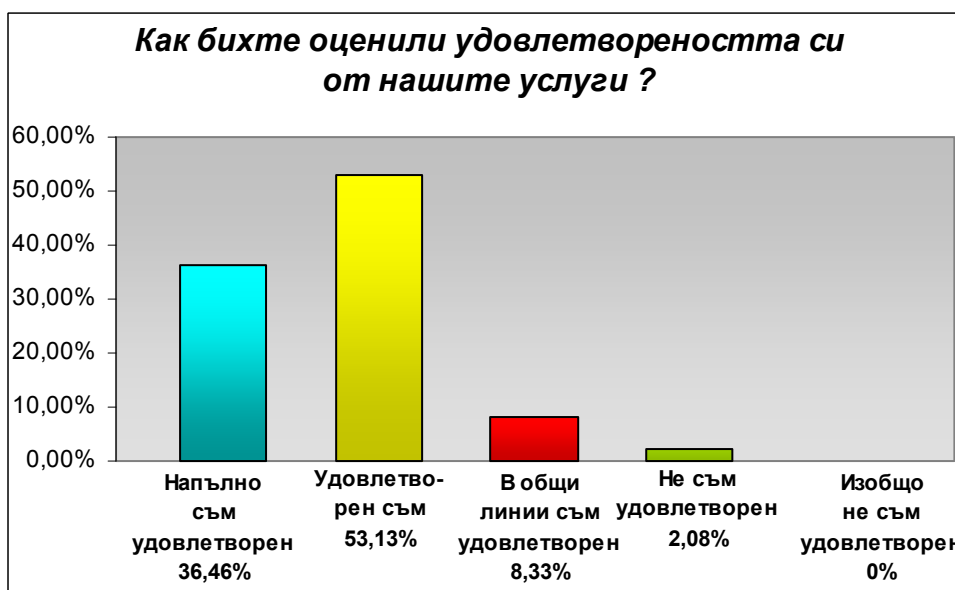
На въпрос №7, 2/3 от анкетиранияте отговарят, че рядко им се налага да потърсят разяснение или допълнителна информация, относно административните услуги в ИАП, което е показател за добро представяне пред клиентите.



Въпрос №8 може да бъде разгледан като подвъпрос на въпрос №6, но с по-тесен обхват, т.к. е насочен само към служителите от „фронт-офиса“ (деловодство). Резултатите тук са сходни, дори още по-високи спрямо тези на администрация на ИАП като цяло. Действително 90.63% са дали оценка отлична и 9.37% добра, което сумарно прави 100%. С други думи в изследваните анкетни карти няма посочена оценка, варираща към слабо и незадоволително обслужване, което е показател за висок професионализъм и качествено обслужване от служителите на „фронт-офиса“. Очевидно в Деловодството на ИАП са създадени необходимите материални и технологични условия и оптимална организация за правилното прилагане на принципите на добро административно обслужване.



Въпрос №9 повтаря в известен смисъл някои от предишните въпроси, но може би изпълнява ролята на обобщителен т.е. търси се едно комплексно мнение за удовлетвореността на клиентите от административното обслужване в ИАП. Отговорите показват съвсем красноречиво, че само 10.41% от респондентите изказват своята неудовлетвореност.



На въпрос №10, изискващ текстови отговор с препоръки, свързани с подобряването на административните услуги в Агенцията са отговорили едва 31 от анкетираните, а 65 не са изразили мнение. Този факт се наблюдава и в много други анкети, а именно че когато въпросът изисква мнение в свободен текст, рязко се намалява броят на отговорилите. Това е логично и напълно

естествено, т.к. такъв вид отговор изисква задълбочаване в темата и генериране на собствени предложения, което респондентите пренебрегват поради липса на време или желание за размисъл.

Посочените отговори от респондентите могат да бъдат най-общо групирани в няколко основни категории :

✓ Основно препоръките към служителите от администрацията на ИАЛ са за спазване на сроковете по процедурите, регламентирани в ЗЛПХМ, ЗМИ и ЗККК.

✓ Обратната връзка с потребителите и предоставянето на информация за текущи процедури и етапи на процедури е от голямо значение за извършването на качествена административна услуга. Тук респондентите посочват както създаването на регистър на процедурите, така и аргументирани отговори на внесени искания, заявления и документи и своевременна кореспонденция с клиентите.

✓ Също така предложенията са насочени към актуализиране и усъвършенстване на Интернет страницата на Агенцията. Препоръките се отнасят към предоставяне на точна и подробна и своевременна информация на WEB сайта, отнасяща се до публикуване на нови закони, наредби, заповеди и инструкции, свързани с проблемни и спорни точки от законодателството.

✓ Интерес представлява и препоръката за разработване и включване на електронен портал за подаване на документи по интернет.

✓ Голяма част от запитаните са на мнение, че по-добрата комуникация и лесният достъп до експертите са важна предпоставка за добро обслужване. Вниманието трябва да бъде насочено преди всичко към възможностите за консултации както на място, така и чрез телефонна и интернет връзка.

✓ Трябва да се обърне внимание и на оптимизиране организацията на вътрешната комуникация между отделите в ИАЛ.

В заключение е необходимо да се отбележи, че тези забележки са направени на база на една положителна оценка, относно обслужването в Агенцията и като цяло анкетираните смятат, че служителите са достатъчно учтиви и отзивчиви и качеството на услугите е на добро ниво.

Потребителите на услуги в ИАЛ, участвали в анкетата дават полезни съвети и препоръки, насочени към подобряване на административното обслужване. Тяхното мнение, изразено в свободна форма може да бъде използвано като ориентир за бъдещи действия в тази насока

Изготвил :

*Албена Кърпачева-Балчева,
гл. експерт "АД", Дирекция „АСО”*