

## **АНАЛИЗ**

### **НА АНКЕТНИ КАРТИ ЗА ИЗСЛЕДВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ В ИАЛ**

#### **ЦЕЛ:**

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

#### **ОБХВАТ:**

Проучването е проведено по метода на пряката анкета и е ориентирано изцяло към потребителите на административни услуги в ИАЛ. В анкетата са взели участие 61 души, от които 42 са юридически лица, 13 физически лица и 6 други.

#### **ПРЕДМЕТ:**

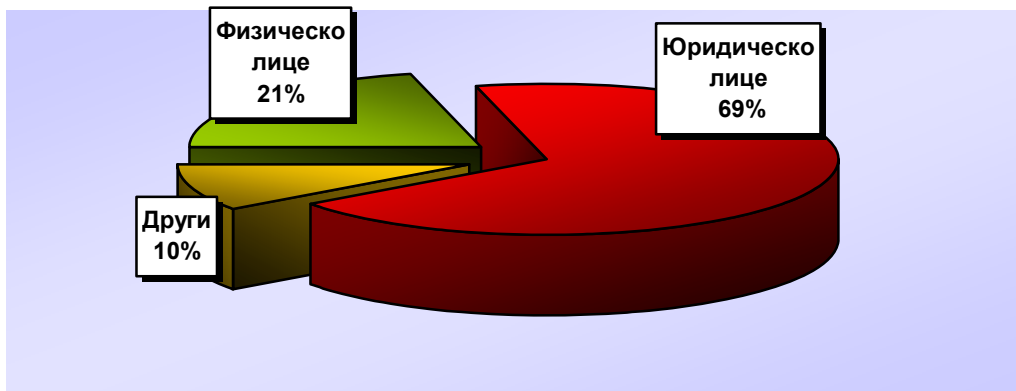
Анкетната карта се състои от 10 въпроса, формулирани с цел да се получи ясна и обективна оценка на база най-често срещани отговори и преобладаващо мнение на потребителите относно качеството на административните услуги в ИАЛ.

Изследването не може да претендира за представителност, но все пак може да даде ориентировъчна картина за отношението на юридическите лица и гражданите към административното обслужване в ИАЛ.

## СТРУКТУРА НА УЧАСТНИЦИТЕ В АНКЕТАТА:

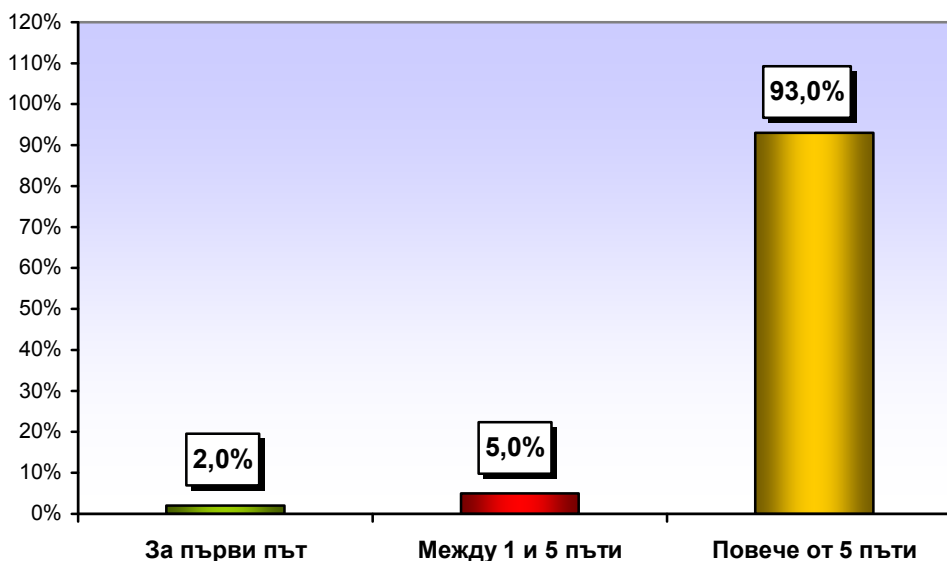
Броят на респондентите е 61 като  
69% са юридически лица,  
21% физически лица и  
10% други.

### Вие сте?



Преобладаващата част на участниците (над 2/3 ) са юридически лица, което е важна предпоставка за по-достоверното и професионално попълване на анкетните карти. Също така от съществено значение е фактът, че почти всички респонденти (93%) са ползвали многократно услугите, предоставяни от ИАЛ, което означава, 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 администрация.

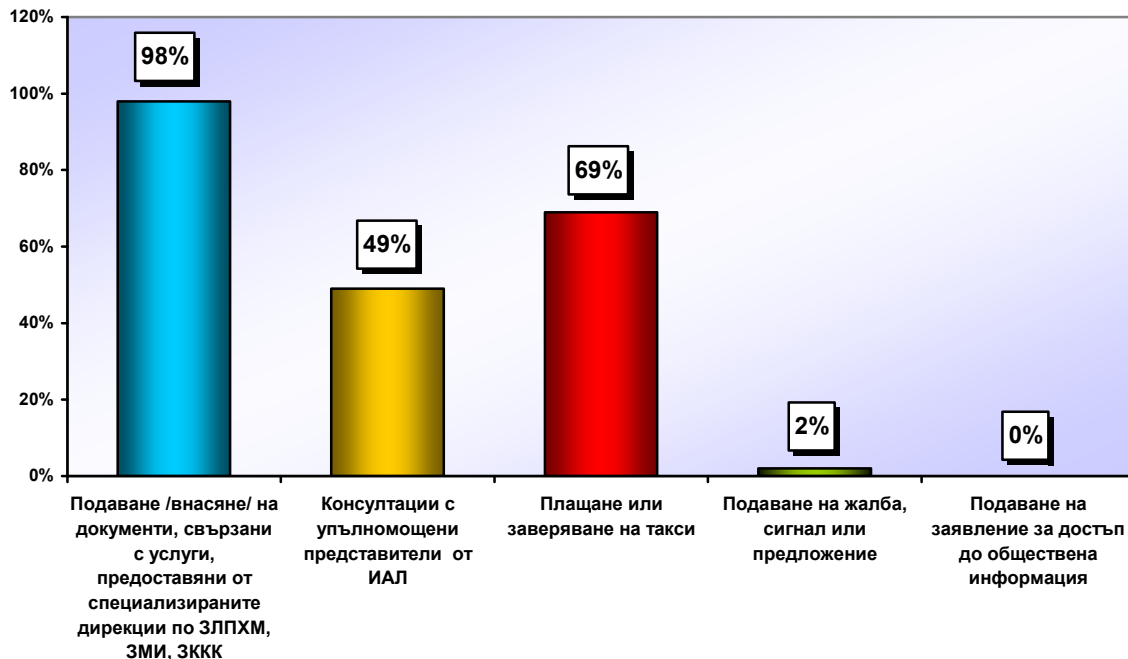
### Колко пъти досега сте ползвали услуги, предоставяни от ИАЛ?



## АНАЛИЗ НА УСЛУГИТЕ:

Във въпрос №3 прави впечатление, че от изброените услуги почти всички анкетирани (98%) са подавали документи, които имат отношение към специализираните дирекции на агенцията.

### Какви услуги, предоставяни от ИАЛ, най-често сте ползвали ?



*\*Забележка: Сборът от процентите надхвърля 100, тъй като респондентите са посочвали повече от един отговор.*

На второ място от услугите са посочени плащанията на такси (69%).

Консултации с представители и експерти на ИАЛ са осъществили половината от респондентите, което показва високо ниво на диалогичност и коректно отношение към потребителите от страна на Агенцията. В практиката на българските ведомства това явление не е широко разпространено, което поставя ИАЛ като положителен пример за добро административно обслужване. Разбира се, тук трябва да отворим една скоба и да отбележим, че понятието консултация може да бъде интерпретирано по-различен начин в отделните анкети, едно е професионален разговор с експерт по дадена тема в продължение на поне 10-15 минути, друго е въпрос зададен на гише или на врата на случаен служител, пък бил той дори и любезен.

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

На въпрос №4 анкетираните оценяват получаваната информация в писмен вид като добра или отлична. Те я определят по следния начин:

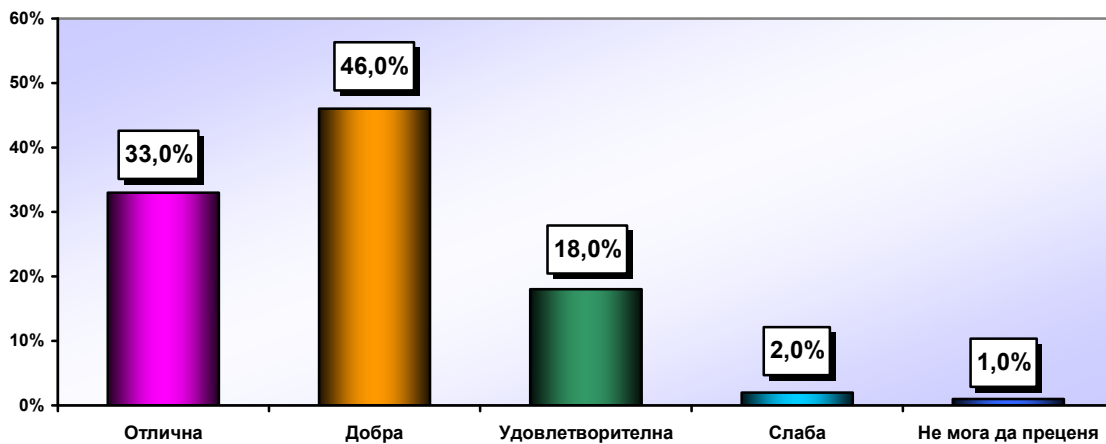
79% като ясна и лесноразбираема

77% като ясна и пълна

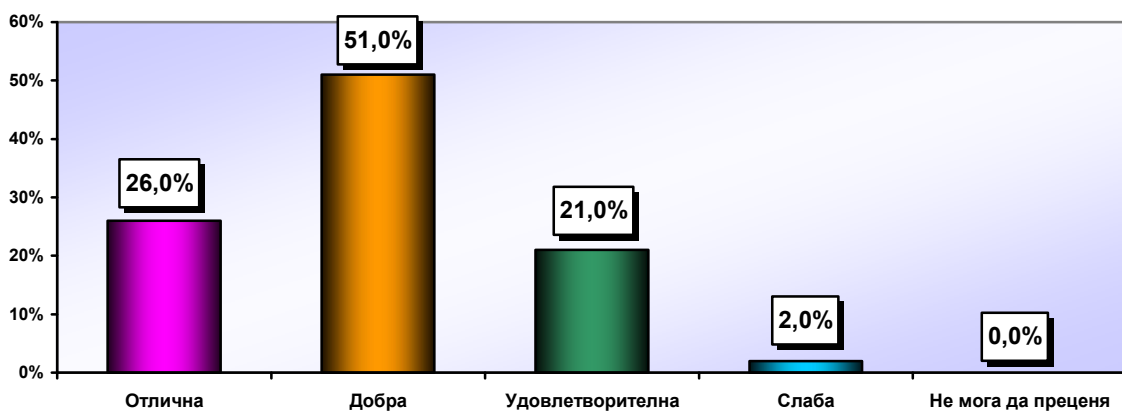
71% като актуална и навременна.

**Писмената информация (формуляри, писма, интернет публикации) е:**

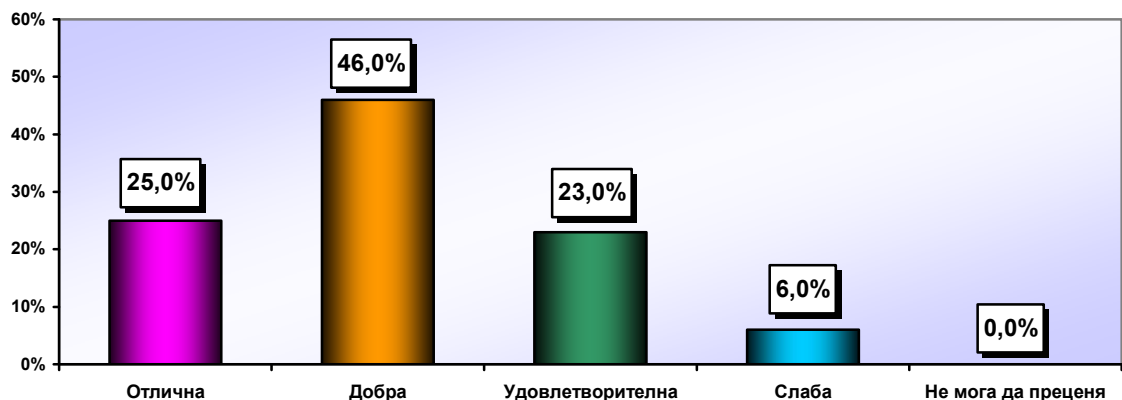
**Ясна/лесноразбираема**



**Точна и пълна**

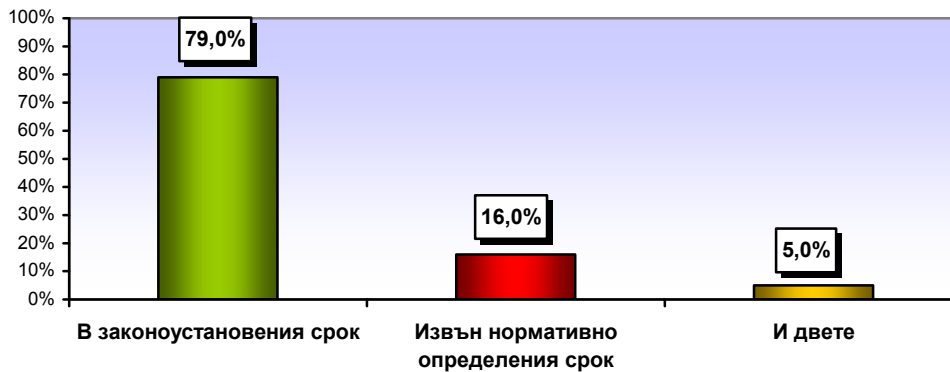


**Актуална и навременна**



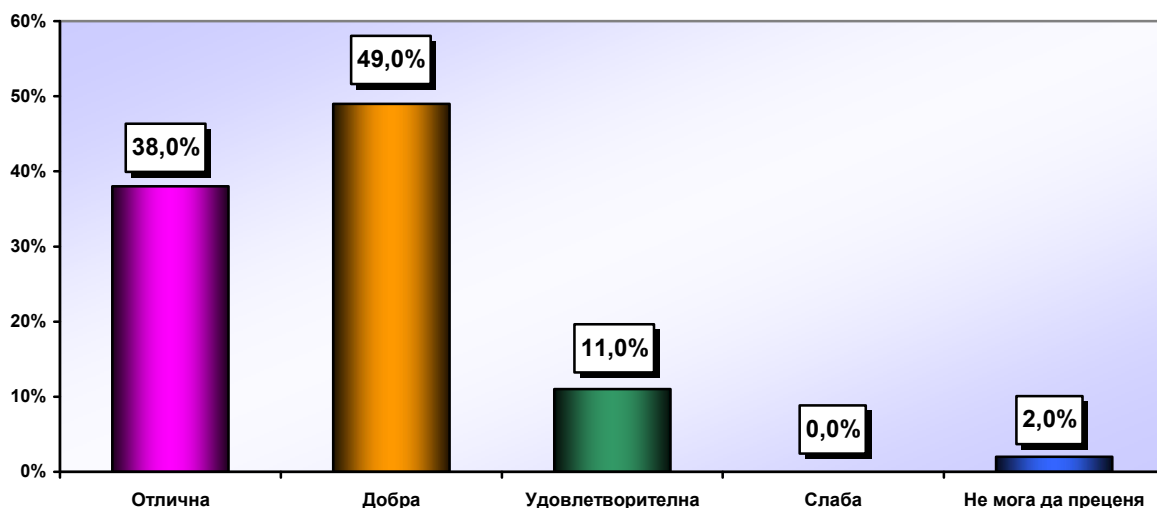
Въпрос №5 е ориентиран към сроковете, в които се изпълняват административните услуги. Отново висок процент от запитаните (79%) потвърждават, че услугите са извършени при спазване на законоустановения срок.

#### В какъв срок бе извършена желаната от Вас административна услуга?



Въпрос №6 е аналогичен на предишния, но е за качеството на предоставяните услуги. Само 11% от анкетираните дават удовлетворителна оценка за работата на служителите при извършване на услугите т.е. не са напълно доволни от тях, но за отбелязване е, че няма нито един отговор със слаба оценка. С други думи, работата на служителите е оценена като компетентна и качествена.

#### Как оценявате работата и компетентността на служителите, участващи в предоставянето на услугите?

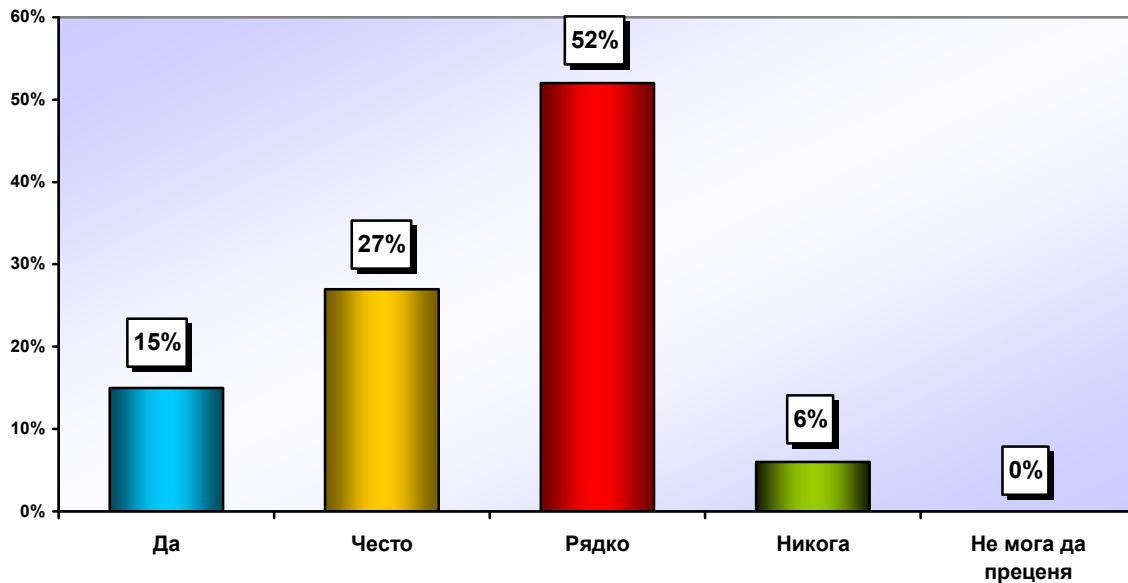


Горните два въпроса всъщност са най-пряко насочени към оценка на качеството на предлаганите услуги от ИАЛ, което е основната цел на тази анкета. От тази гледна точка е добре да се обобщят резултатите от получените отговори, които и в двата случая дават съвпадащи положителни оценки на около 80% от респондентите. Следователно услугите и респективно работата

на служителите в ИАЛ е качествена, отговорна и в болшинството случаи в определените по закон срокове.

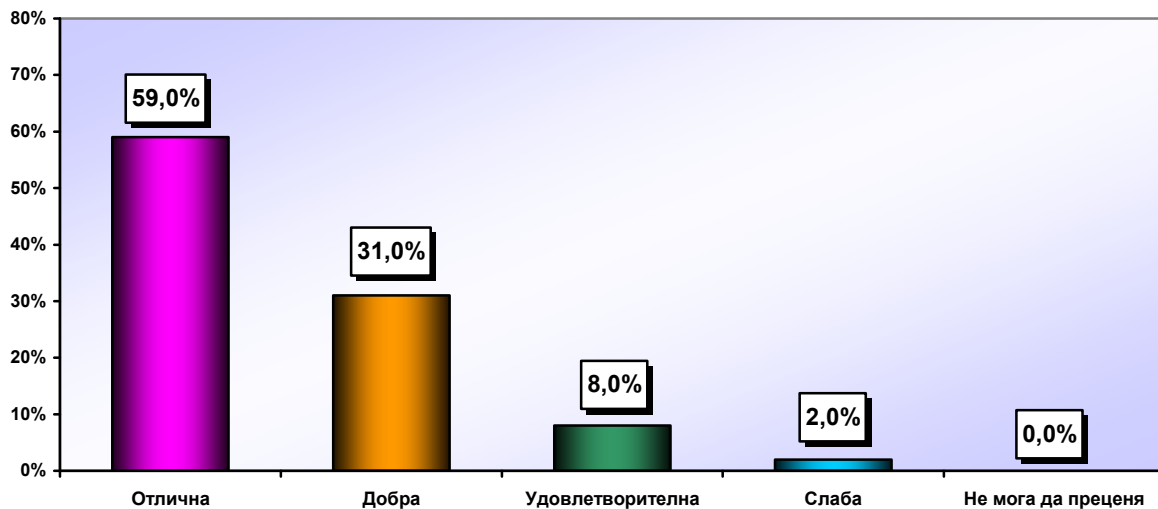
На въпрос №7 повече от половината анкетирани отговарят, че рядко се налага да потърсят допълнителна информация или разяснение за административните услуги в ИАЛ, което показва, че те са добре представени и обяснени пред клиентите.

**Необходима ли ви е допълнителна информация /консултация/ свързана с предоставяните административни услуги от ИАЛ?**



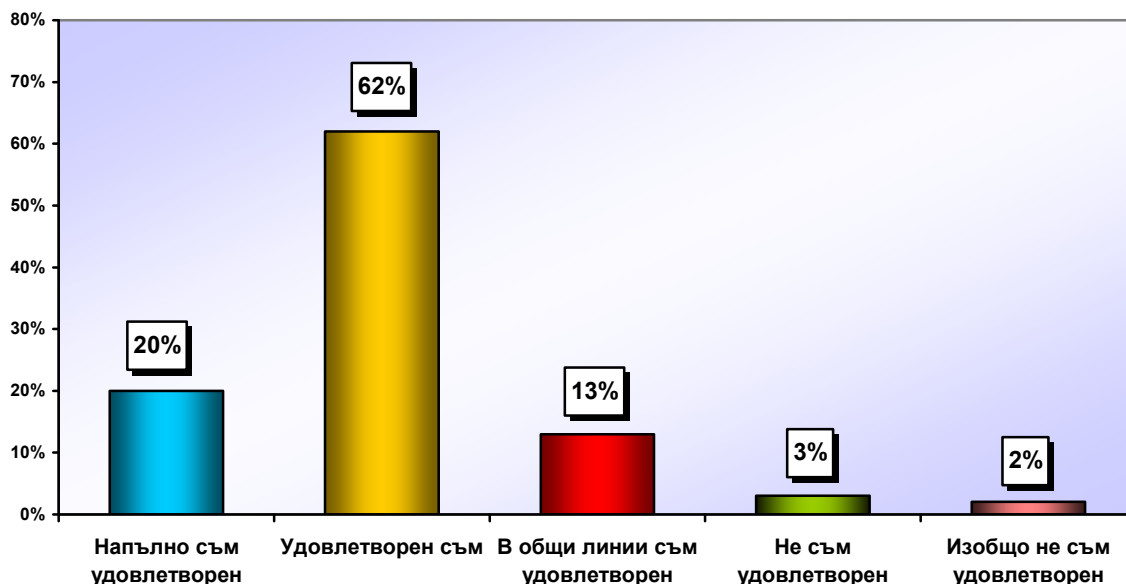
Въпрос №8 може да се разглежда като под въпрос на въпрос №6, но в по-тесен обхват, защото визира само служителите от деловодството (фронт-офиса). С 21 пункта се увеличава групата на отлично оценените качества на обслужване във „фронт-офиса” спрямо цялостното обслужване в ИАЛ. Сумарно 90% са дали оценка отлична или добра, 8% удовлетворителна и само 2% слаба оценка, което реално е един единствен отговор в анкетните карти и може да бъде продиктувано от различни субективни фактори, особено ако е в анкетите на физическите лица.

### Как оценявате качеството на обслужване от служителите от „фронт-офиса” (деловодство)?



Въпрос №9 отново повтаря в известен смисъл някои от по-предишните въпроси, но може би играе ролята на обобщителен т.е. търси се едно комплексно мнение за удовлетвореността на клиентите от административното обслужване в ИАП. Отговорите са съвсем красноречиви като само 5% от респондентите изказват своята неудовлетвореност.

### Как бихте оценили удовлетвореността си от нашите услуги?



На въпрос №10, който изисква текстов отговор с препоръки за подобряване на административните услуги в Агенцията са отговорили едва 24 от анкетираните, а 37 не са изразили мнение. Този факт се наблюдава и в много други анкети. Когато въпросът изисква мнение в свободен текст, рязко се намалява броят на отговорилите. Логично е, защото такъв отговор изисква задълбочаване в темата и генериране на собствени предложения, което респондентите прескачат поради липса на време или желание за размисъл.

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

- Повечето от отговорите са насочени към актуализиране и **усъвършенстване на Интернет страницата на Агенцията**. Препоръките се отнасят към предоставяне на своевременно, точна и подробна информация на WEB сайта, отнасяща се до публикуване на нови закони и наредби, заповеди и инструкции, свързани с проблемни и спорни точки от законодателството.
- Голяма част от запитаните смятат, 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 Агенцията.
- 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, съдържащ информация за етап на обработка, така и аргументирани отговори на внесени искания, заявления и документи и своевременно кореспонденция с клиентите.
- Основно препоръките към служителите от администрацията на ИАП са за **спазване на сроковете** по процедурите, регламентирани в ЗЛПХМ.

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

Видно от сравнението с анализа на анкетните карти за удовлетвореността от административното обслужване през 2011 г. са участвали по-голям брой анкетираните в настоящото проучване (с 32 броя в повече) и е увеличена оценката за качеството на административното обслужване в ИАП със 7% ;

Дадените препоръки за подобряване на предоставяните услуги от ИАП са конкретизирани. Потребителите на услуги в ИАП, 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 посока.

Реализираната анкета, изпълни основната си цел и осъществи поредица от задачи, които са част от стратегия за усъвършенстване на административните услуги и измерване удовлетвореността на потребителите им.