

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

## **ЦЕЛ:**

Целта на настоящото анкетно проучване е да даде информация за нагласите на потребителите на административни услуги в ИАЛ като детерминира най-обща представа за качеството на административното обслужване в Изпълнителна агенция по лекарствата /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 получената и обобщена 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 24.03.2014г. - 25.04.2014г. и е проведено по метода на пряката анкета, като е ориентирано изцяло към потребителите на административни услуги в ИАЛ. За целта бяха разпечатани и разпространени 110 бр. анкетни карти, но от тях получихме попълнени 64 бр., от които 43 са от юридически лица и 21 – от физически лица.

## **ПРЕДМЕТ:**

Анкетната карта се състои от 15 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.

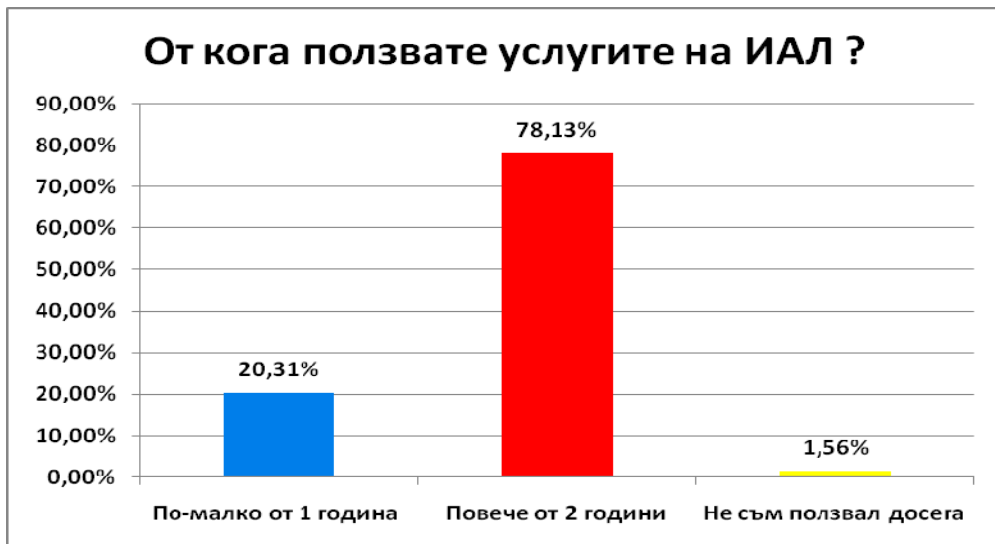
Изследването не може да претендира за представителност, но все пак може да даде ориентировъчна картина за отношението на юридическите лица и гражданите към административното обслужване в ИАЛ.

## **СТРУКТУРА НА УЧАСТНИЦИТЕ В АНКЕТАТА:**

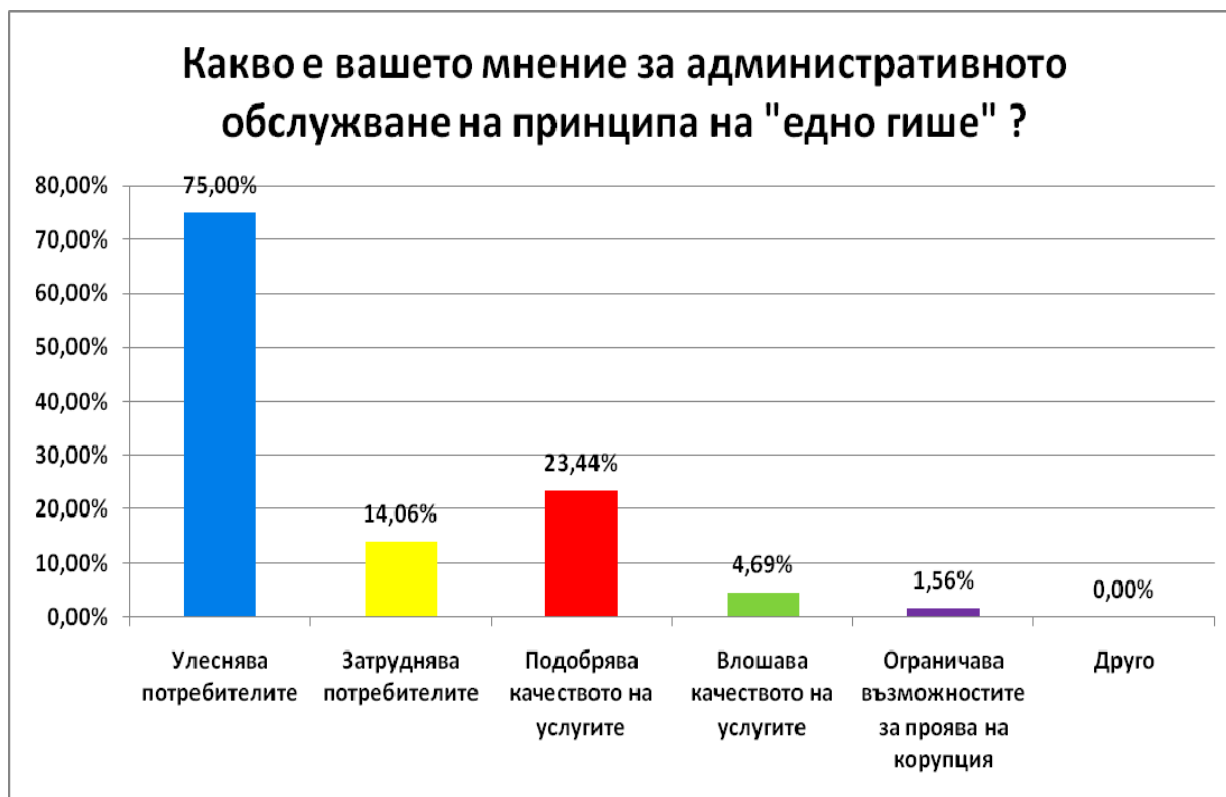
Броят на респондентите е 64 като  
67% са юридически лица,  
33% физически лица и  
0% други.



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 мнозинството респонденти (78,13%) са ползвали услугите, предоставяни от ИАЛ, повече от 2 години, 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 агенция или ведомство.



Доминиращо е предпочитанието да има облекчаване и подобряване на административното обслужване на гражданите и бизнеса, основаващо се на принципа на "едно гише", което е показател за желанието на клиентите за усъвършенстване на системата с цел пестене време и ресурси.



Относно каналите за достъп до предлаганите услуги на ИАП (въпрос №4), почти всички анкетирани (92.19%) са посочили електронното подаване. Именно в тази насока се работи в момента в агенцията - изпълнението на проекти по Оперативна програма Административен капацитет, насочени към повишаване на ефективността на предоставяните услуги, чрез въвеждането на качествено административно обслужване и развитие на електронното управление.

На второ място, като предпочитан канал за достъп, анкетираните са посочили подаването на документи на гише (40.63%), което се предлага от служителите в деловодството на ведомството.

Относно, предоставянето на услуги по телефона във вид на информация на сайта на Агенцията има публикувани контактни данни на директорите на дирекции за осъществяване на връзка с гражданите и бизнеса при необходимост.



#### АНАЛИЗ НА УСЛУГИТЕ:

Във въпрос № 5 от изброените услуги прави впечатление, че всички анкетирани (100%) 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 специализирани звена.

На второ място от услугите са посочени плащанията на такси (56.25%).

Консултации с представители и експерти на ИАЛ са осъществили половината от респондентите (50%), 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. Защото едно е професионален разговор с експерт по дадена тема в продължение на поне 10-15 минути, съвсем 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.



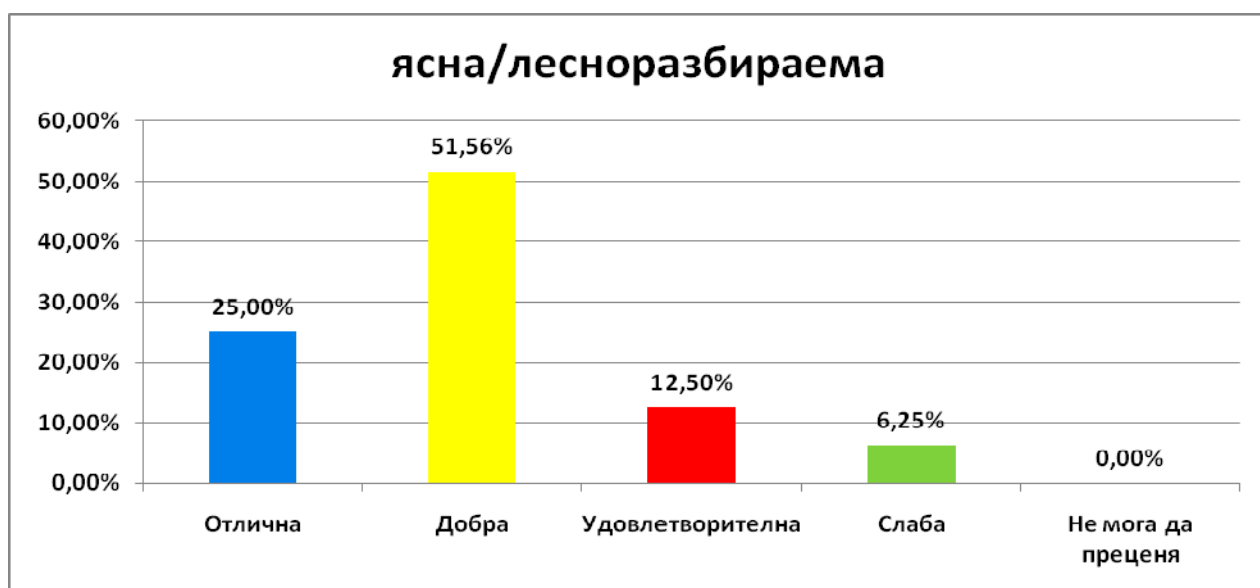
На въпрос №6 анкетиранияте оценяват получаваната информация в писмен вид като добра или отлична. Те я определят по следния начин:

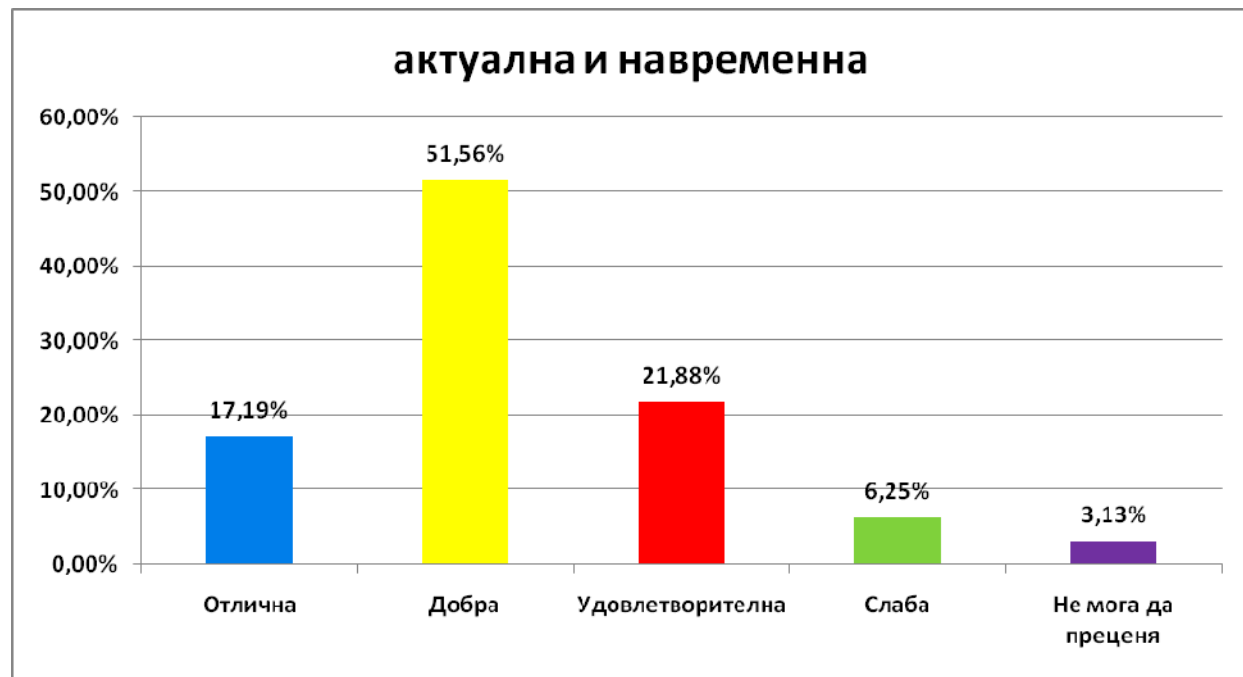
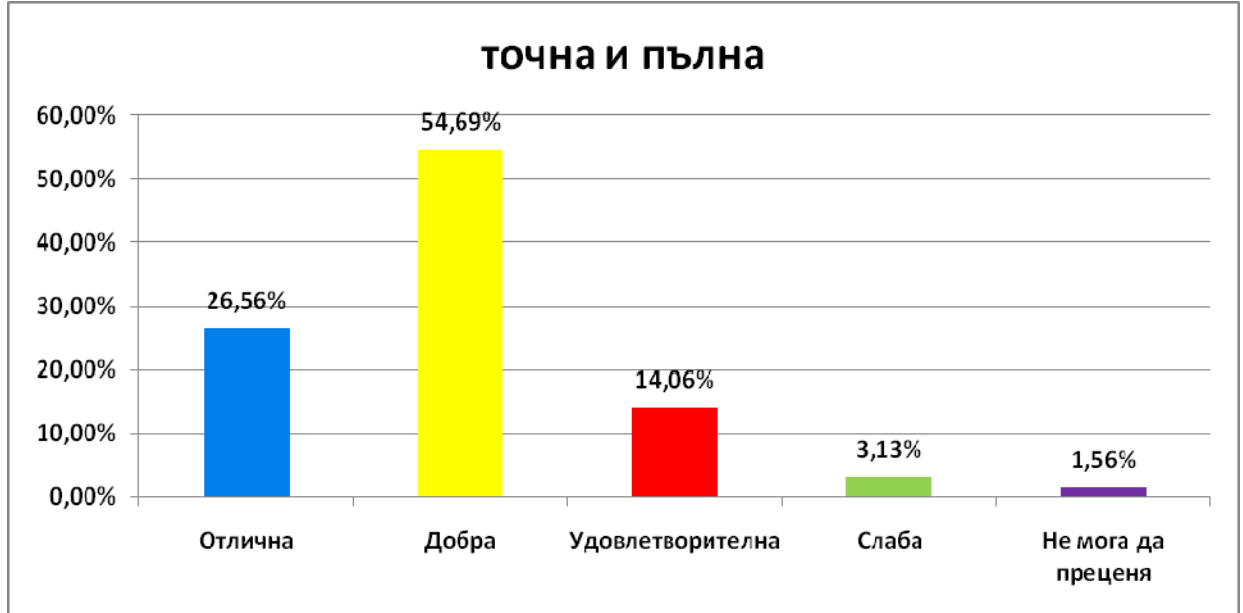
76.56% като ясна и лесноразбираема

81.25% като ясна и пълна

68.75% като актуална и навременна.

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



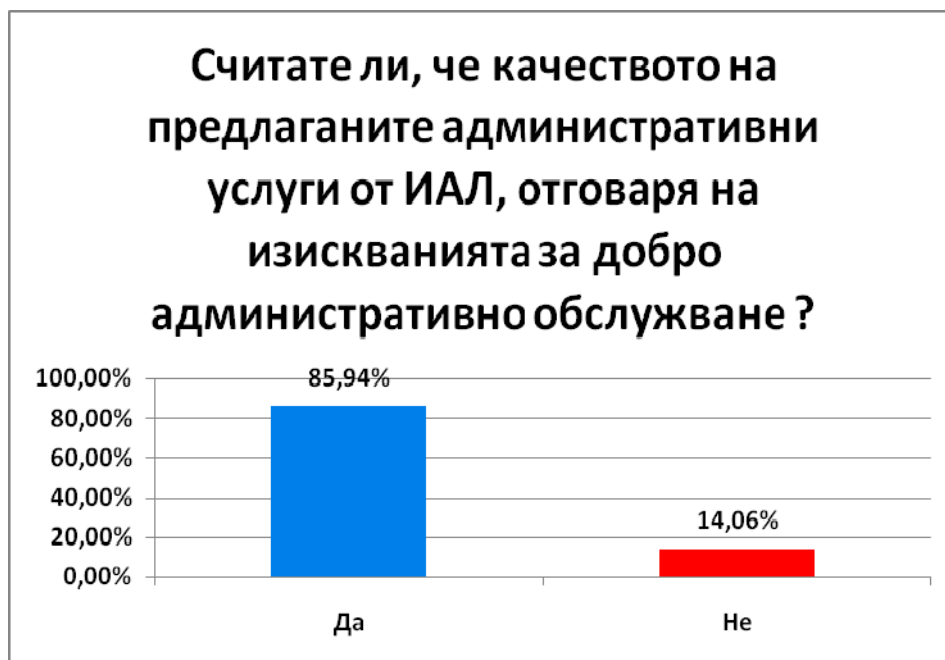


Въпрос №7 е ориентиран към сроковете, в които се изпълняват административните услуги. Тук се наблюдава сравнително висок процент на запитаните (65.63%), че услугите са извършени при спазване на законоустановения срок. Но една не малка част от анкетираните (34.38%), са отбелязали, че желаните от тях услуги са били извършени от ИАЛ извън

нормативно определения срок, което налага вземането на коригиращи действия от страна на ръководството в тази насока.



Висок резултат от 85.94% се наблюдава при въпрос №8, който е свързан качеството на административните услуги, отговарящи на изискванията за добро административно обслужване, което е добър показател, отговарящ на един от принципите на ISO 9001 за управление на качеството.



Въпрос №9 е подобен на предишния, но е свързан с компетентността и старанието на служителите да съдействат в процеса на предоставяне на услуги. Само 3.13% от анкетиранияте дават слаба оценка за работата на служителите, 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.



Горните три въпроса всъщност са най-пряко насочени към оценка на качеството на услугите предлагани в ИАЛ, което всъщност е основната цел на тази анкета. Затова е добре да обобщим резултатите от получените отговори, които дават средна положителна оценка на трите въпроса на около 80% от респондентите. Следователно услугите и респективно работата на служителите в ИАЛ е качествена, отговорна и сравнително изпълнявана в определените нормативни срокове.

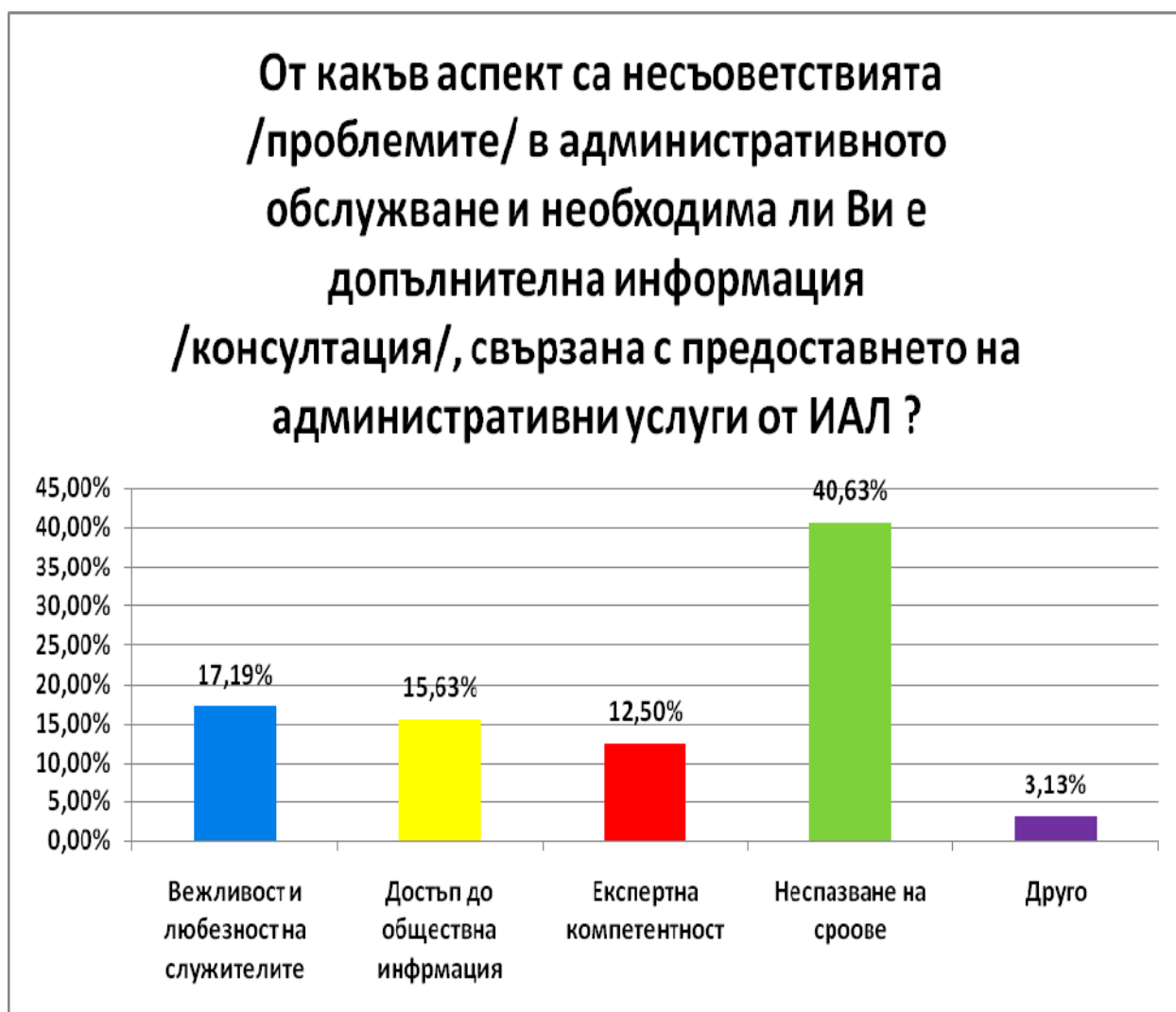
Несъответствията /проблемите/, които срещат най-често клиентите, ползващи административните услуги на Агенцията са класирани по следната последователност:

- 40.63% - неспазване на срокове;
- 17.19% - липса на вежливост и любезност от страна на служителите;
- 15.63% - достъп до обществена информация;



- 12.50% - недостатъчна експертна компетентност;
- 3.13% - други;

Именно тук е мястото да се отбележи, че в момента в ИАЛ се стартира изпълнението на проекти по ОПАК, с приоритетна насоченост към управлението на човешките ресурси, относно "Създаването на компетентна и ефективна държавна администрация в Изпълнителна агенция по лекарствата".

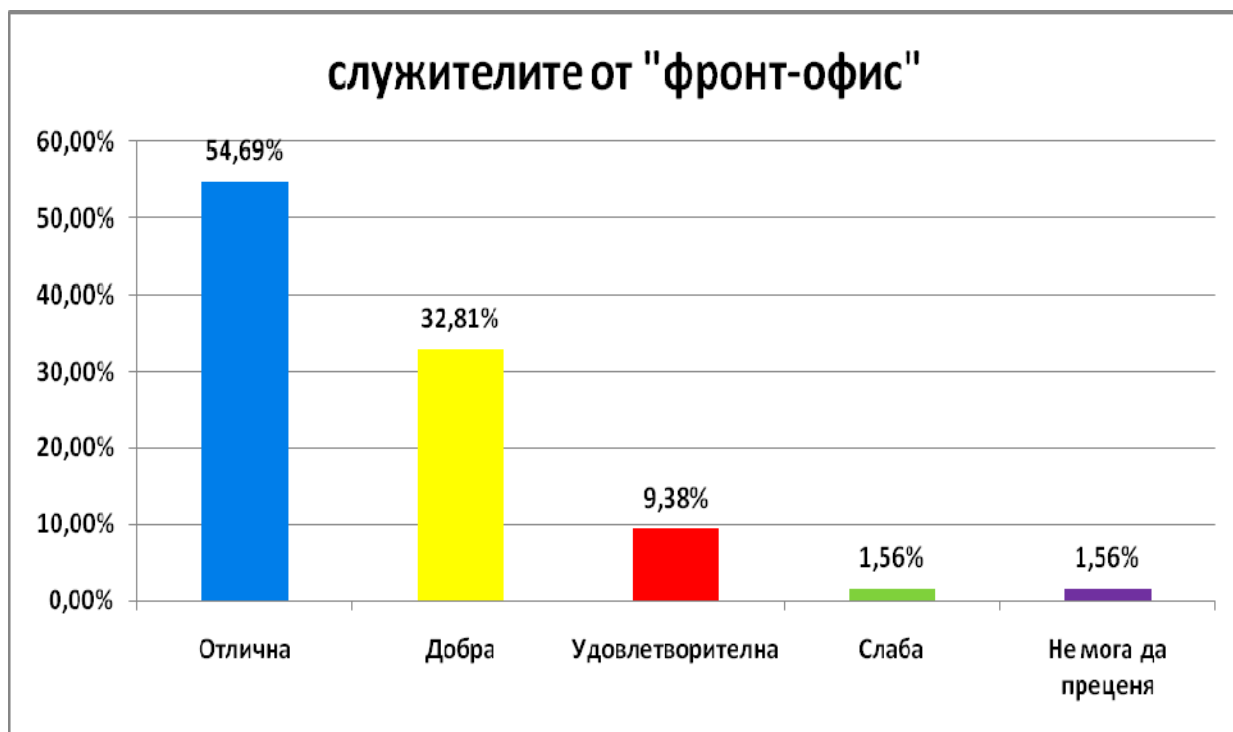


Въпрос №11 разглежда по отделно качеството, компетентността и професионализма на служителите от "фронт-офиса" и "бек-офиса". Резултатите тук са следните :

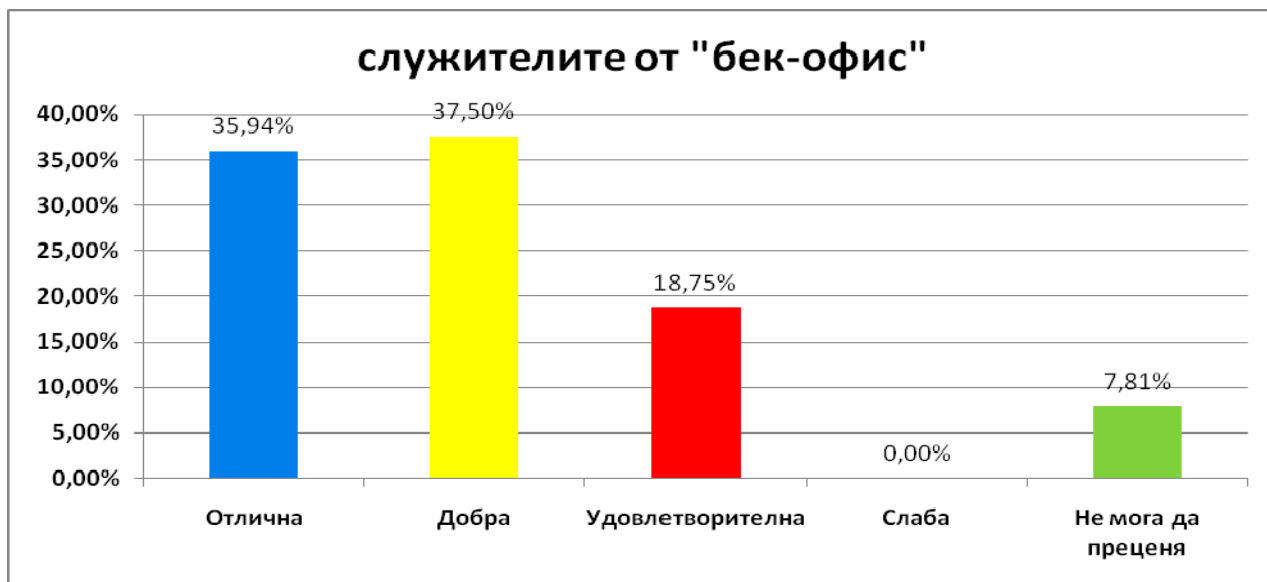
Сумарно 87.50% са дали оценка отлична или добра за служителите от "фронт-офиса". Само 9.38% удовлетворителна, респ. 1.56% слаба оценка, което

реално е един единствен отговор в анкетните карти и може да бъде продиктувано от различни субективни фактори, особено ако е в анкетата на физическите лица.

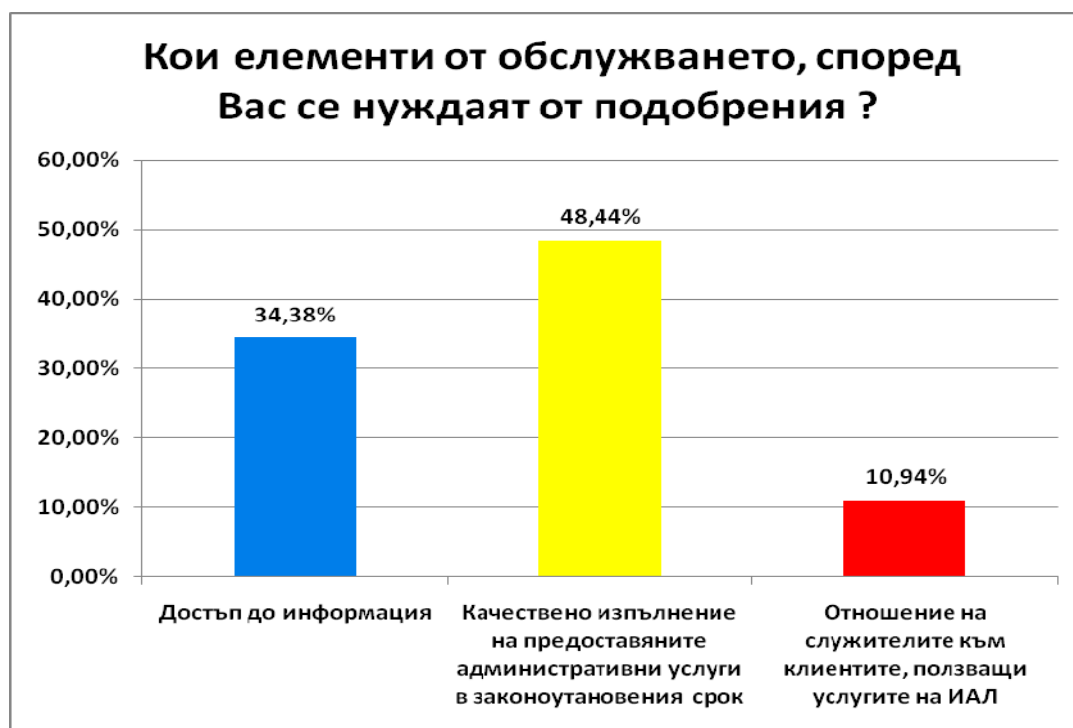
**Каква е оценката Ви за качеството, компетентността и професионализма на служителите от :**



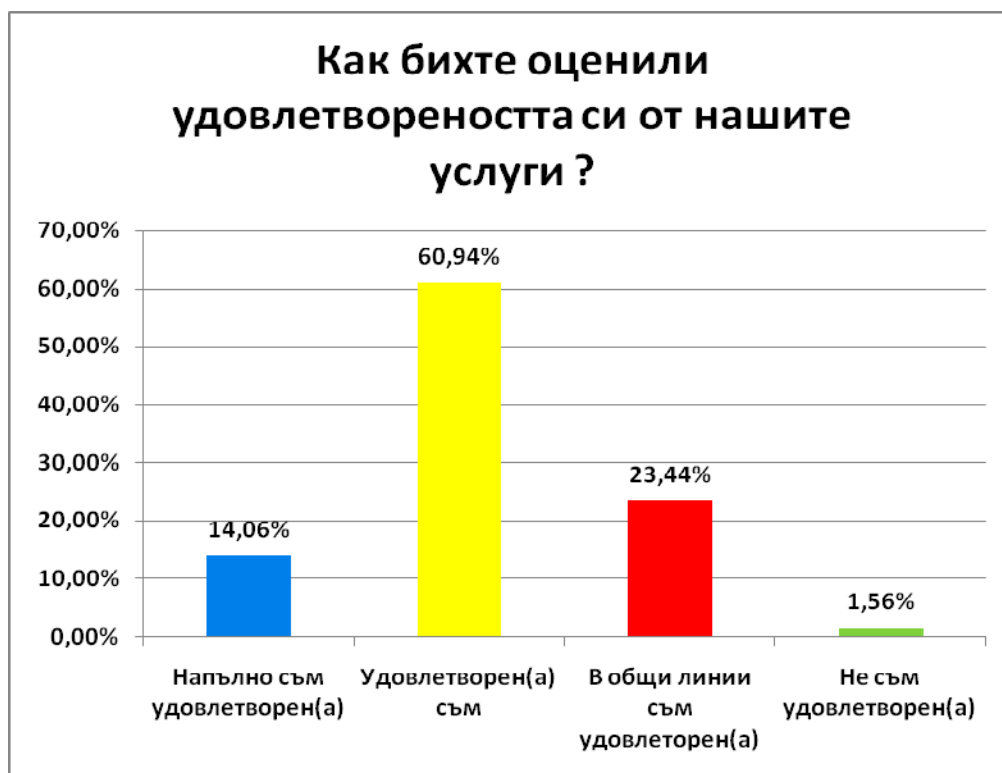
При служителите от "бек-офиса", сумарната оценка „отлична и добра“, относно компетентността и професионализма на служителите от "бек-офиса" е 73.44%. Удовлетворителна оценка са дали 9.38% от клиентите на административни услуги, но няма нито 1 слаба оценка.



На въпрос №12, анкетираните са на мнение, че най-голямо внимание, с цел подобряване на качеството на изпълнение на предоставяните административни услуги, е необходимо да се обърне на спазването на законоустановения срок (48.44%). Също така е нужно да се подобри достъпът до информация (34.38%) и отношение на служителите към клиентите, ползвачи услугите на Агенцията (10,94%).



Въпрос №13, отново повтаря в известен смисъл някои от предишните въпроси, но може би играе ролята на обобщителен, т.е. търси се едно комплексно мнение за удовлетвореността на клиентите от административното обслужване в ИАЛ. Отговорите са съвсем красноречиви, като само 1.56% от респондентите изказват своята неудовлетвореност.



На последните два въпроса, съответно №14 и №15, които изискват отворени текстови отговори с препоръки за подобряване на административните услуги в Агенцията са отговорили едва 34,38% и 9,38% от анкетираните. 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.

Мнозинството от клиентите приемат идеята за създаването на **Единен портал за достъп до електронни административни услуги** с цел намаляване на административната тежест и улесняване на клиентите за полезност и целесъобразност. Според тях това би осигурило по-добра прозрачност и проследяемост при изпълнение от страна на ИАЛ, като

регулаторен орган в областта на лекарствената политика, а също така пестене на време и пари, както за клиентите, така и за служителите.

Повечето от отговорите са насочени **към актуализиране и усъвършенстване на Интернет страницата на Агенцията**. Препоръките се отнасят към предоставяне на своевременна, 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, така и аргументирани отговори на внесени искания, заявления и документи и своевременна кореспонденция с клиентите.

Основно препоръките към служителите от администрацията на ИАЛ са за **спазване на сроковете по процедурите**, регламентирани в относимата законова уредба.

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, насочени към повишаване доверието на клиентите към Изпълнителна агенция по лекарствата.