



**АНКЕТНА КАРТА
ЗА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА
АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ В ИАЛ**

УВАЖАЕМИ КЛИЕНТИ,

Изпълнителна агенция по лекарствата, на основание чл. 24 от Наредбата за административното обслужване, създава и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка с потребителите, чрез събиране и анализ на Ваши предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др. с цел измерване удовлетвореността на потребителите от предоставяните от нас административни услуги.

Ние сме убедени, че ключов фактор за постигане на тази цел е безупречното обслужване и вярваме, че Вие можете да допринесете за това с Вашите мнения и предложения.

Ще Ви бъдем благодарни, ако споделите впечатленията си за качеството на обслужване, като попълните следната анкета.

1. Моля посочете към коя потребителска група принадлежите?

- Физическо лице
- Юридическо лице
- Неправителствена организация
- Друго (уточнете).....

2. От кога ползвате административните услуги на ИАЛ ?

- По-малко от 1 година
- Повече от 2 години
- Не съм ползвал(а) досега

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

- Подаване /вносяне/ на документи, свързани с услуги и процедури по ЗЛПХМИ, ЗМИ и ЗККК, предоставяни от специализираните дирекции.

- Консултации с упълномощени представители от ИАЛ
- Подаване на жалба, сигнал или предложение
- Подаване на заявление за достъп до обществена информация

4. Коя е предпочитаната от Вас форма за комуникация с ИАЛ ?

- По електронен път
- Куриер/поща
- На гише
- Консултации на място с представители на ИАЛ
- Телефон

5. Считате ли, че е осигурена достатъчно информация за предлаганите от ИАЛ услуги ?

- Да
- Средно
- Не

6. Разбираемо ли са описани процедурите за предоставяне на административните услуги от ИАЛ?

- Да
- Не

7. Как оценявате пълнотата, точността и своевременното публикуване на информацията на интернет страницата на ИАЛ ?

- На високо ниво
- Удовлетворително
- Недостатъчно
- Не мога да преценя

8. Ползвате ли електронните услуги, предлагани от ИАЛ?

Да

Не

9. Удовлетворени ли сте от електронните услуги, предлагани от ИАЛ?

Да

Не

10. Ползвате ли публичните регистри на сайта на ИАЛ?

Да

Не

11. При поискване своевременно ли получавате информация за етапа на изпълнение на заявената административна услуга?

Да

Не

12. Как бихте оценили качеството на обслужване от служителите от „Фронт офиса“ /Звеното за административно обслужване/?

	Доволен	Средно	Недоволен
Учтивост			
Компетентност			
Комуникативност			
Цялостна оценка			

13. Как бихте оценили работата и компетентността на служителите от „Бек офиса“, участващи в предоставянето на административните услуги?

Доволен	Средно	Недоволен
---------	--------	-----------

Учтивост			
Компетентност			
Комуникативност			
Цялостна оценка			

14. Като цяло доколко сте доволни от качеството на предоставените административни услуги от страна на ИАЛ ?

- Напълно съм удовлетворен
- Според очакванията
- В общи линии съм удовлетворен
- Не съм удовлетворен

15. Какво бихте желали да подобрим в обслужването на ИАЛ?

АНКЕТАТА Е АНОНИМНА

Информацията от анкетните карти ще бъде използвана само и изключително от ИАЛ с цел подобряване на административното обслужване на физическите и юридическите лица.

Благодарим Ви, че попълнихте анкетната карта!