

АНАЛИЗ НА АНКЕТНИТЕ КАРТИ ЗА ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ИАЛ ЗА 2024г.

I. ЦЕЛ И ОБХВАТ НА ПРОУЧВАНЕТО

Целта на проведеното анкетно проучване е да бъде установена нагласата сред потребителите на административни услуги, консултации и въпроси, свързани с качеството на административните услуги в ИАЛ, като дефинира най-обща оценка за качеството на административното обслужване в агенцията и степента на удовлетвореност на потребителите на административни услуги.

Проучването обхваща периода от месец декември 2024г. За провеждането му се използва метода - “Анketиране на място в Центъра за административно обслужване“, при който клиента дава своето мнение непосредствено след получаване на съответната административна услуга, посредством попълване на анкетна карта. Проучването е анонимно и в него са взели участие 120 лица, потребители на услуги на ИАЛ, от които 94 са представители на фармацевтичната индустрия, 19 са физически лица, 4 – неправителствени организации и 1 са друго.

Анкетната карта се състои от 11 въпроса, формулирани с цел да се получи ясна и обективна оценка, на база най-често срещани отговори и преобладаващо мнение на потребителите, съобразно организацията и качеството на административните услуги в ИАЛ.

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 административното обслужване.

II. ПРЕГЛЕД НА РЕЗУЛТАТИТЕ ОТ АНКЕТНОТО ПРОУЧВАНЕ

СТРУКТУРА НА УЧАСТНИЦИТЕ В АНКЕТАТА:

Броят на респондентите е 120 :

- ✓ Физическо лице - 19;
- ✓ Юридическо лице - 96;
- ✓ Неправителствени организации - 4;
- ✓ Други - 1.

Преобладаващата част на участниците са представители на фармацевтичния сектор – 80 %.

Фиг. № 1



От съществено значение е фактът, че почти всички респонденти - 93,33 % са ползвали услугите, предоставяни от ИАЛ повече от 2 години.

Фиг. № 2



Като компетентен орган в областта на лекарствените продукти, медицинските изделия и трансфузионния надзор, най-често заявяваните от потребителите административни услуги са тези, свързани с режими и процедури по ЗЛПХМ, ЗМИ и ЗККК - 80,99 % от респондентите.

Консултации с експерти на ИАЛ са осъществили 63,64 % от респондентите, което показва много добро ниво на диалогичност и коректно отношение към потребителите от страна на агенцията.

Фиг. № 3



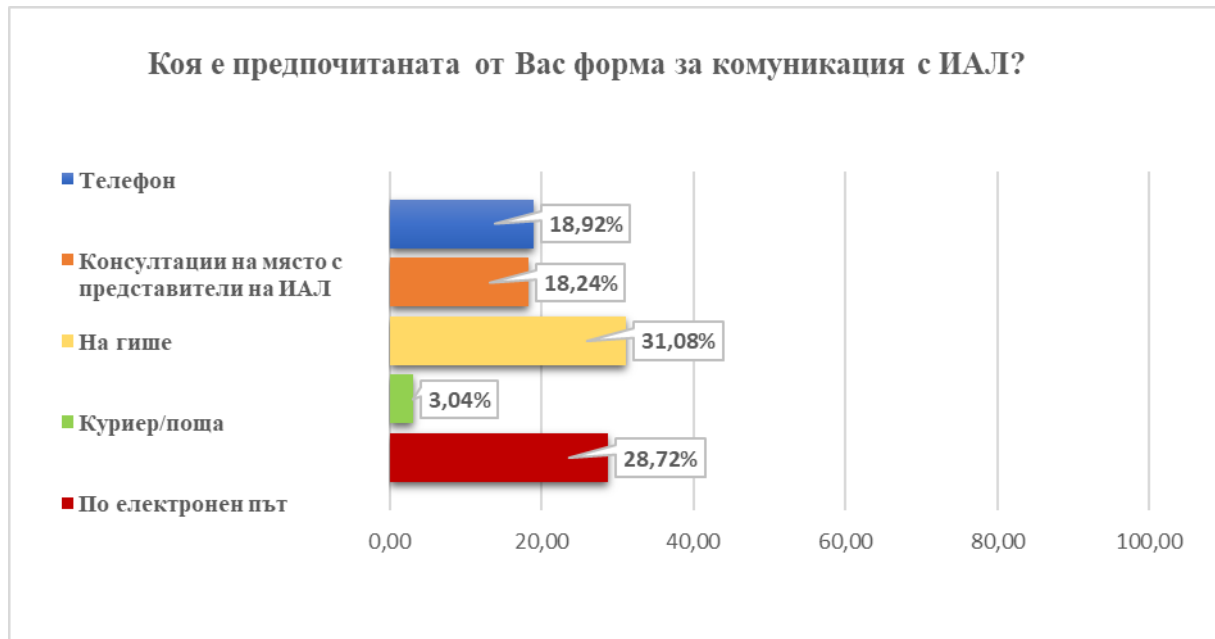
**Забележка: Сборът от процентите надхвърля 100%, тъй като респондентите са посочвали повече от един отговор*

Относно формата за комуникация с ИАЛ (въпрос № 4), като най-предпочитан канал за достъп, анкетираните са посочили на гише (в Центъра за административно обслужване) - 31,08 %.

Също така желан метод за комуникация, потребителите на административни услуги са заявили предпочитание към подаването на документи по електронен път – 28,72 % и консултациите на място с експерти на ИАЛ – 18,24 % , като същите се осъществяват по ред, разписан със заповед на изпълнителния директор в определени дни и часове.

Телефонът като средство за комуникация е предпочитан от 18,92 % от респондентите, а чрез куриерски и пощенски услуги - от сравнително малък брой анкетираните – 3,04 %.

Фиг. №4



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

Потребителите са удовлетворени от предоставяната от ИАЛ информация за административните услуги и нямат проблем с намирането ѝ като над 90 % заявяват, че е осигурена достатъчно информация от страна на Агенцията.

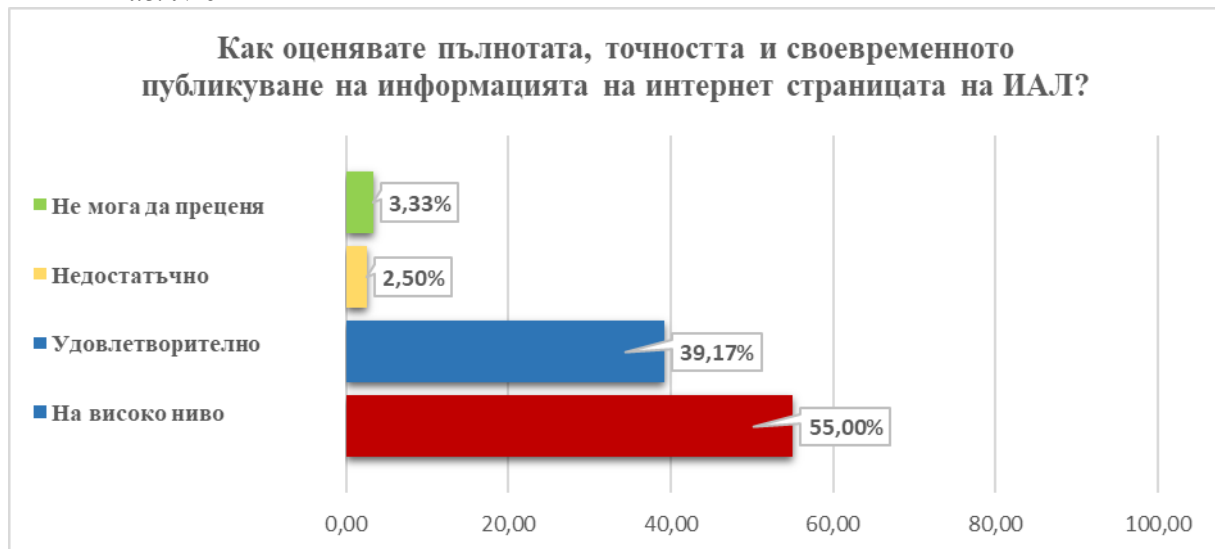
Фиг. №5



Анкетираните оценяват с висока оценка пълнотата, точността и своевременното публикуване на информация на електронната страница на ИАЛ.

Над общо 90 % от анкетираните оценяват на високо и удовлетворително ниво пълнотата, точността и своевременното публикуване на информация на електронната страница на ИАЛ.

Фиг. №6



Голям процент от анкетираните (84,17%) посочват, че ползват електронните административни услуги, предлагани от ИАЛ, и заявяват удовлетвореност от тях (94,44%) – фиг. 7 и 8

Фиг. №7



Фиг. № 8



Резултатите от Въпрос № 9 показват високо ниво на обслужване, внимателно отношение към клиентите и отговорно поведение към работния процес от страна на служителите в Центъра за административно обслужване. Работата е оценявана по 4 показателя – учтивост, компетентност, комуникативност и цялостна оценка. Всички посочени резултати са над 95%, както и цялостната оценка – 97.50 %

Фиг. №9



Аналогично е оценена и компетентността и работата на служителите от „Бек офиса“, участващи в предоставянето на самите административни услуги. Скалата на оценяване е по същите показатели, а резултатът отново е изключително висок – над 90 %, което е атестация за професионализма при осъществяване на законово установените функции на ИАЛ.

Фиг. №10



С цел подобряване качеството на предоставяните услуги, на анкетираните потребители беше предоставена възможността в свободен текст да изразят своето мнение и препоръки, които най-общо са следните:

- разширяване на обхвата на предлаганите електронни услуги и намаляване на изискваната документация, внасяна на хартиен носител;
- модернизиране и подобрения на интернет страницата на агенцията и възможност за качване на повече информация;
- възможност за известяване по e-mail относно готов документ за получаване;
- по-добра комуникация предимно по електронен път;

Резултатите от направения анализ сочат, че потребителите на административни услуги като цяло са удовлетворени от административното обслужване, предоставяно от Изпълнителна агенция по лекарствата. Дадените от тях препоръки са основа за оптимизиране на процесите и повишаване на удовлетвореността на потребителите.