

АНАЛИЗ НА АНКЕТНИТЕ КАРТИ ЗА ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ИАЛ ЗА 2025 г.

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 е проведено през месец декември 2025 г. За провеждането му се използва метода - “Анкетиране 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 98 лица, потребители на услуги на ИАЛ, от които 91 са представители на фармацевтичната индустрия, 6 са физически лица и 1 са друго.

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, 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 98:

- ✓ Физическо лице - 6;
- ✓ Юридическо лице - 91;
- ✓ Неправителствени организации - 0;
- ✓ Други - 1.

Преобладаващата част на участниците са представители на фармацевтичния сектор – 93 %.

Фиг. № 1



От съществено значение е фактът, че почти всички респонденти - 96,94 % 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 – 100,00 % от респондентите.

Консултации с експерти на ИАЛ са осъществили 53,06 % 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*

Интернет страницата на ИАЛ е основният източник на информация за дейността на ИАЛ, посочен от 94,90 % от анкетираните. Близко 60 % търсят съдействие от Центъра за административно обслужване.

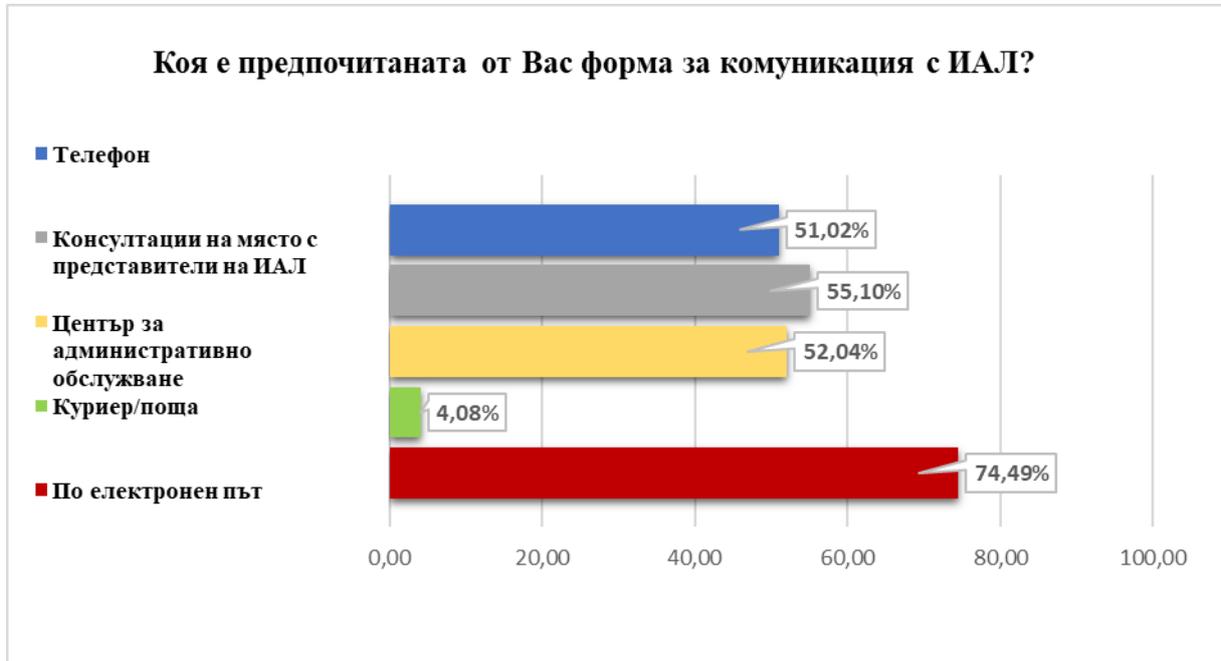
Фиг. №4



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

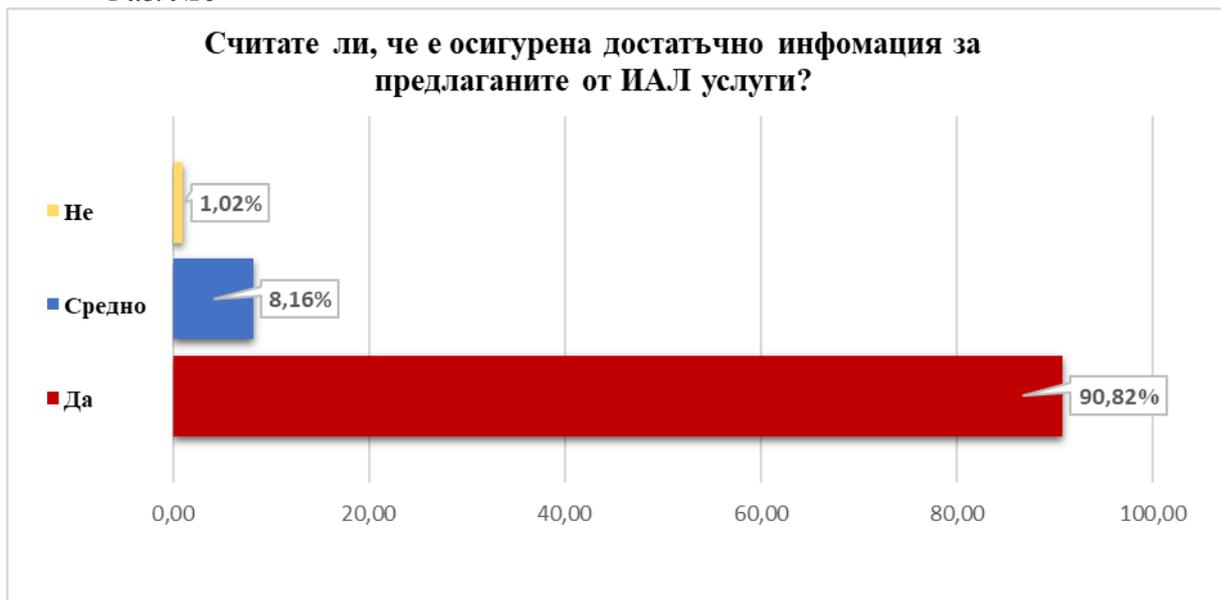
Като най-предпочитана форма за комуникация с ИАЛ участниците в анкетното проучване са посочили по електронен път – 74,49 %. Също така над 50 % от респондентите са посочили като желана форма на комуникация - консултации на място с представители на ИАЛ (55,10%), в Центъра за административно обслужване (52,04 %) и по телефон (51,02%).

Фиг. №5



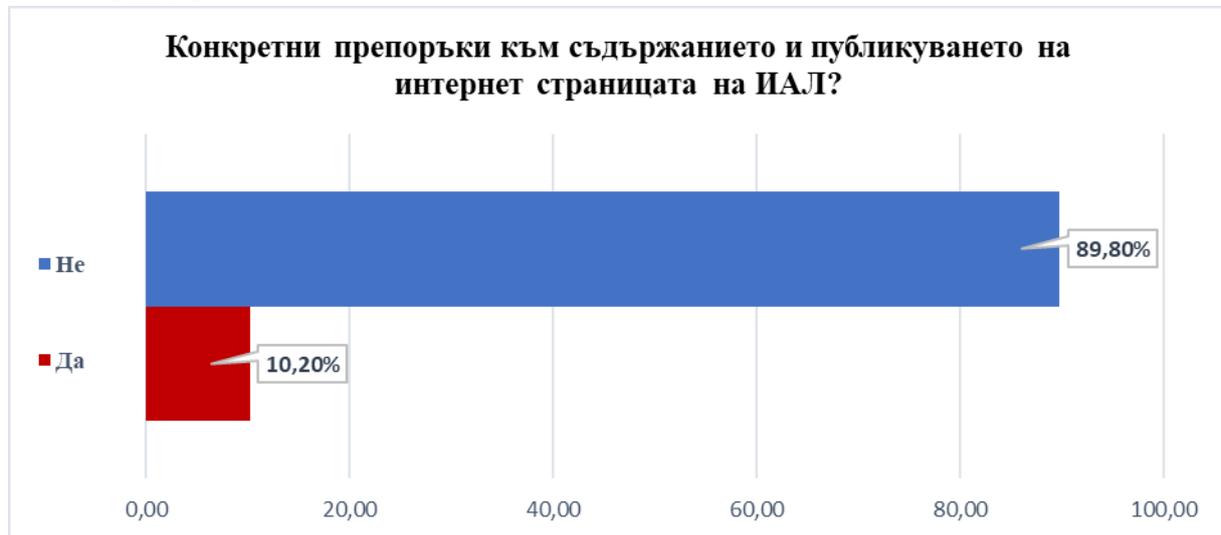
Потребителите са удовлетворени от предоставяната от ИАЛ информация за административните услуги и нямат проблем с намирането ѝ, като над 90 % заявяват, че е осигурена достатъчно информация от страна на Агенцията.

Фиг. №6



Близо 90 % от анкетиранияте нямат конкретни препоръки към съдържанието и публикуването на интернет страницата на ИАЛ (виж Фиг. №7), а останалите 10 % са препоръчали публикуване на повече информация относно клиничните изпитвания, по-добре организиране на информацията на английската версия на сайта и повече информация за бъдещи новости и промени (нови указания, ръководства и др.).

Фиг. №7



Анкетиранияте оценяват изключително положително електронното подаване на документи, чрез специално създадения от ИАЛ e-mail: delovodstvo@bda.bg

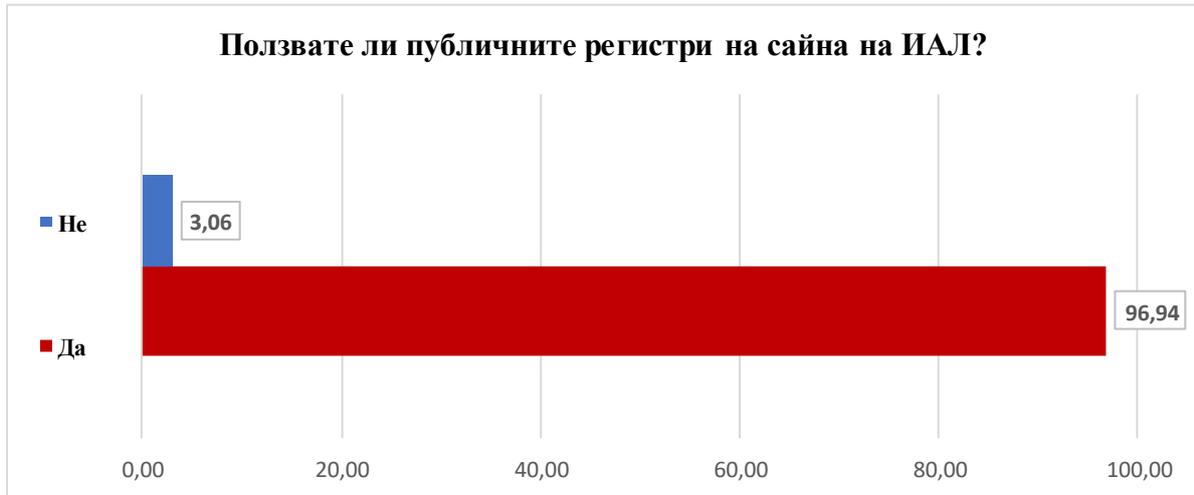
Над общо 90 % от анкетиранияте оценяват на високо и удовлетворително ниво от предоставената им възможност за електронно подаване на документи по имейл.

Фиг. №8



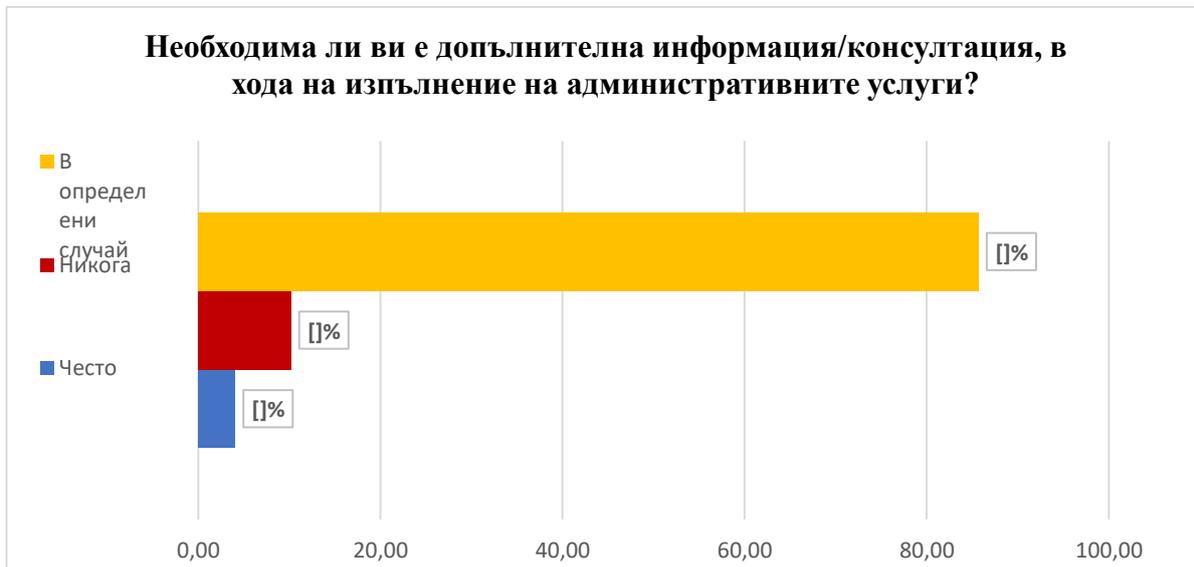
За почти всички от анкетиранияте потребители (96,94 %), публикуваните регистри на интернет страницата на ИАЛ са основен източник на актуална информация.

Фиг. №9



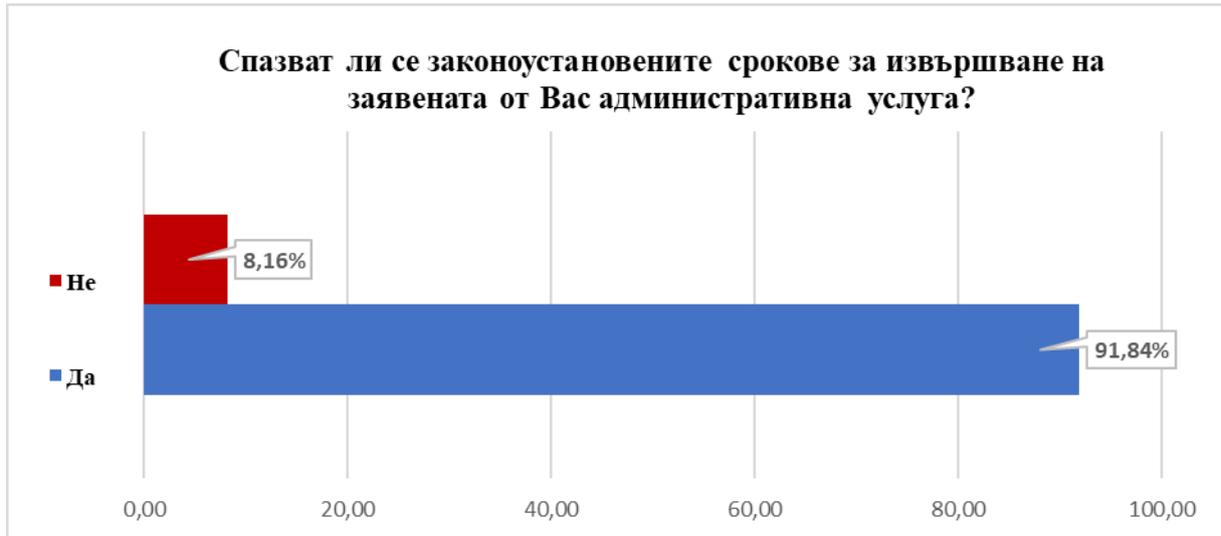
Едва 4% от респондентите посочват, че често се нуждаят от допълнителна информация/консултация, в хода на изпълнение на административните услуги, което е показател за пълнота и изчерпаемост на публикуваната информация за предоставяните административни услуги от страна на ИАЛ.

Фиг. № 10



ИАЛ се стреми да спазва законоустановените срокове при изпълняване на всички административни услуги, което се потвърждава и от отговорите на 91,84 % от анкетираните.

Фиг. № 11



Резултатите от Въпрос № 12 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 – 97.96 %

Фиг. №12



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. №13



Аспектите от административното обслужване, за които анкетираните са посочили нужда от подобрене са: достъпът до информация (34,32%) и обстановката, в която се предоставят услугите (29,17 %).

Фиг. №14



С цел подобряване качеството на предоставяните услуги, на анкетираните потребители беше предоставена възможността в свободен текст (въпрос № 15) 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;
- модернизирание и подобрения на интернет страницата на агенцията и възможност за качване на повече информация;
- възможност за уведомяване по електронен път на заинтересованите лица относно готов документ/писмо;
- 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.