



Утвърждавам: /п/

**МАГ. ФАРМ. БОГДАН КИРИЛОВ**  
*Изпълнителен директор*

*Дата: .18.12.2020*

**ГОДИШЕН ДОКЛАД**  
**ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА**  
**НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЯНИ**  
**ОТ ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ЛЕКАРСТВАТА ЗА 2020Г.**

Настоящият Годишен доклад за оценка удовлетвореността на потребителите на административни услуги предоставяни от Изпълнителна агенция по лекарствата за 2020г. е изготвен в изпълнение на разпоредбите на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административно обслужване и съгласно утвърдените “Вътрешни правила за организация на административно обслужване”.

Изпълнителна агенция по лекарствата използва различни средства за събиране на информация за обратна връзка и за измерване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги.

Административното обслужване се осъществява при спазване на изискванията за управление на качеството, информационната сигурност и риска, съгласно международните стандарти ISO 9001, ISO/IEC 27001 и ISO 31000, както и спазване на всички общи задължителни стандарти за качество на административното обслужване. Организацията и осъществяването на административното обслужване в ИАЛ става от Център за административно обслужване /ЦАО/, на принципа „Едно гише“.

През периода август-септември 2020г. потребителите на административни услуги, са осъществили обратна връзка относно административното обслужване чрез метода - “Анкетиране на място в Центъра за административно обслужване“, при който потребителят дава своето мнение непосредствено след получаване на съответната административна услуга, посредством попълване на анкетна карта. В проучването са взели участие 132 лица.

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 организацията и качеството на административните услуги в ИАЛ. Основните цели и задачи на проучването са:

- ✓ Установяване нивото на удовлетвореност на потребителите от компетентността и отношението, което демонстрират служителите на агенцията;
- ✓ Получаване информация по отношение на качество на изпълнение на услугите;
- ✓ Получаване информация относно спазване законоустановените срокове за извършване на заявените услуги;
- ✓ Предпочитани канали и форми за комуникация;

Резултатите от направения анализ сочат, че потребителите на административни услуги са удовлетворени от административното обслужване, предоставяно от Изпълнителна агенция по лекарствата. Предложенията на потребителите за подобряване на административното обслужване главно касаят: създаване на повече електронни услуги, модернизиране и подобрения на сайта на агенцията и по-добра комуникация по електронен път.

Сигнали, предложения, жалби и похвали във връзка с административното обслужване не са постъпвали през годината по поща, факс, електронна поща, през Центъра за административно обслужване или в пощенската кутия за сигнали, намираща се на входа на ИАЛ.

През 2020г. със заповед на Изпълнителния директор са утвърдени нови „Вътрешни правила за организация на административно обслужване в Изпълнителна агенция по лекарствата“, с които се уреждат принципите, организацията, управлението и контрола на административното обслужване, администрирането на жалби, сигнали и предложения, както и обществения контрол на качеството на административното обслужване, и обратната връзка с потребителите.

През 2020г. е приета и нова Харта на клиента, която е поставена на достъпно и видно място в Центъра за административно обслужване в агенцията и е качена на интернет страницата на ИАЛ : [www.bda.bg](http://www.bda.bg). Хартата регламентира принципите и стандартите за обслужване на потребителите на административни услуги, обратна връзка с тях и др.

Обученията на служителите свързани с административното обслужване са проведени от Института по публична администрация в електронна среда. За познаване на изискванията и възможностите за подобряване на организацията на административното обслужване и притежаване на знания и умения за внедряване на общите стандарти за качество на административното обслужване двама от служителите на отдел УКАИО, дирекция ПАФДУК и един служител на дирекция РУЛП са преминали обучение на тема: „Административно обслужване“. Във връзка с чл. 3, ал. 3 от Наредбата за административно обслужване и за познаване на основните нормативни актове и изисквания за работа с граждани с увреждания – двама от служителите от Звеното за административно обслужване са преминали обучение на тема: „ Работа с граждани с увреждания“.

Информация за състоянието на административното обслужване в ИАЛ е вписана чрез интегрираната информационна система за държавните администрации, която поддържа административния регистър.

Общия брой предоставяни административни услуги през 2020г. е 20501 броя.

В заключение на доклада може да се обобщи, че ИАЛ се стреми да спазва законоустановените срокове при изпълнение на всички административни услуги. Също така служителите в Центъра за административно обслужване, както и експертите от специализираната администрация показват високо ниво на обслужване, внимателно отношение към клиентите и отговорно отношение към работния процес при предоставяне на административните услуги.