

**ГОДИШЕН ДОКЛАД
ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕННОСТТА
НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЯНИ
ОТ ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ЛЕКАРСТВОТА ЗА 2024 Г.**

Настоящият Годишен доклад за оценка удовлетвореността на потребителите на административни услуги предоставяни от Изпълнителна агенция по лекарствата за 2024г. 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 9001:2015 и ISO/IEC 27001:2022, както и спазване на всички общи задължителни стандарти за качество на административното обслужване. Организацията и осъществяването на административното обслужване в ИАЛ се осъществява от Център за административно обслужване /ЦАО/ на принципа „Едно гише“.

През месец Декември 2024 г. 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 120 лица.

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, 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 качеството на изпълнение на услугите;
- ✓ Предпочитани канали и форми за комуникация;

Резултатите от анализа показват, че потребителите на административни услуги са удовлетворени от административното обслужване, предоставяно от Изпълнителна агенция по лекарствата, като високо са оценени компетентностите и професионализма на служителите както от Центъра за административно обслужване, така и от специализираната администрация на ИАЛ. Предложенията на потребителите за подобряване на административното обслужване касаят главно: 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.

Сигнали, предложения и жалби 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.

Административното обслужване се осъществява на базата на утвърдените със заповед на изпълнителния директор „Вътрешни правила за организация на административно обслужване в Изпълнителна агенция по лекарствата“, в които са разписани 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.

Хартата на клиента е поставена на достъпно и видно място в Центъра за административно обслужване и е публикувана на интернет страницата на ИАЛ: www.bda.bg. Същата регламентира принципите и стандартите за обслужване на потребителите на административни услуги, обратна връзка с тях и др.

Информация за състоянието на административното обслужване в ИАЛ се вписва в Интегрираната информационна система на държавната администрация.

ИАЛ поддържа актуална информация за предоставяните административни услуги и режими на своята интернет страница, както и в Административния регистър

Общият брой предоставяни административни услуги, вписани в Административния регистър през 2024 г. е 20 933 броя. Спрямо 2023 година са се увеличили с 7 738.

В заключение може да се обобщи, че ИАЛ се стреми да спазва изискванията при предоставяне на всички административни услуги, както и законоустановените срокове за тяхното изпълнение. 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.