

**АНАЛИЗ
НА АНКЕТНИТЕ КАРТИ
ЗА ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ
НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ИАЛ ЗА 2022г.**

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 - месец декември 2022 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 118 лица, потребители на услуги на ИАЛ, от които 105 са представители на фармацевтичната индустрия, 11 са физически лица и 2 са други.

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 потребителите на административни услуги е 120 като :

- ✓ Физическо лице - 11 отговора;
- ✓ Юридическо лице - 105 отговора ;
- ✓ Неправителствени организации - 0 отговора;
- ✓ Други - 2 отговора.

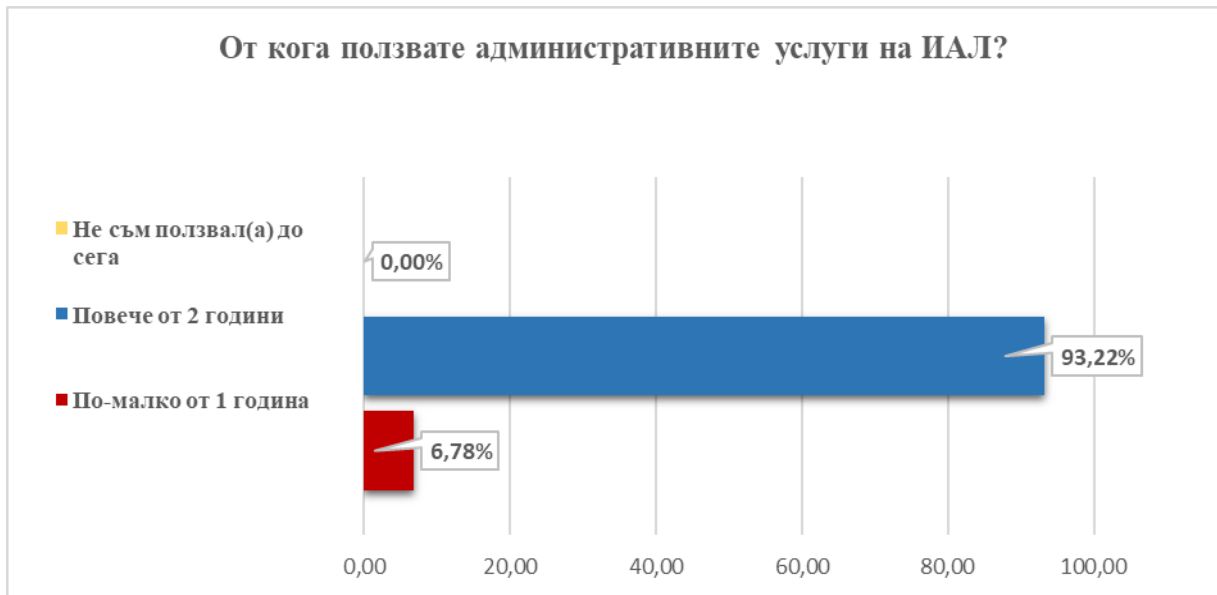
Преобладаващата част на участниците са представители на фармацевтичния бизнес – 89 %.

Фиг. № 1



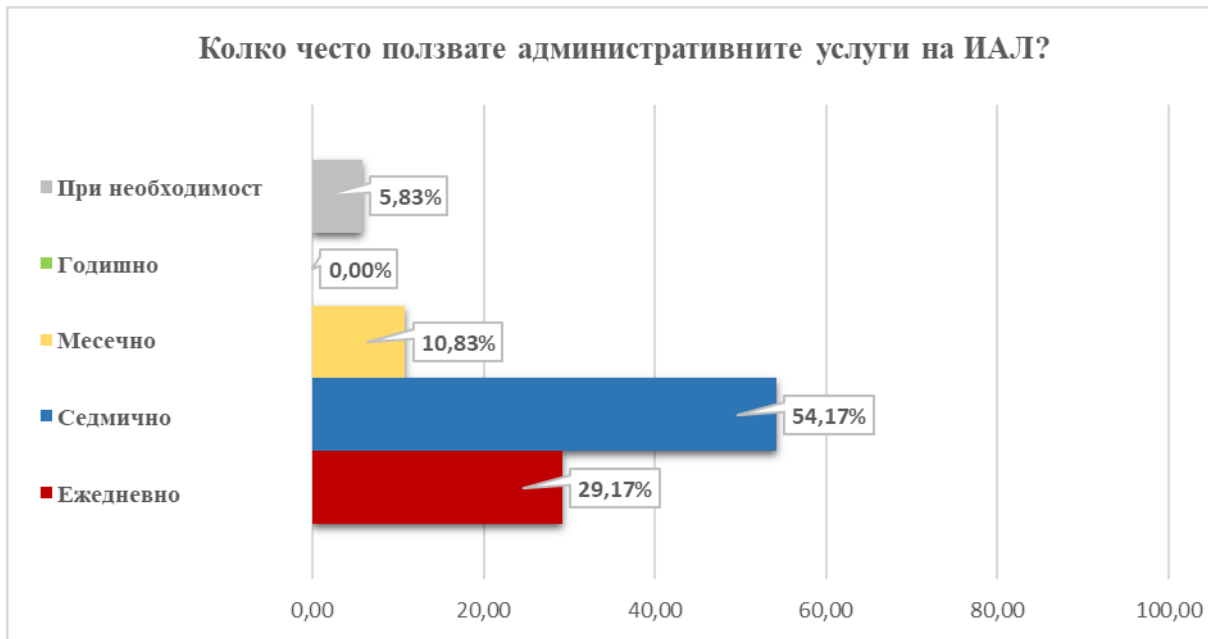
От съществено значение е фактът, че почти всички респонденти - 93,22 % са ползвали услугите, предоставяни от ИАЛ повече от 2 години.

Фиг. № 2



Почти половината от анкетирания ползват административните услуги на ИАЛ ежеседмично – 54,17 %, а 1/3 от тях ежедневно - 29,17 %, което означава, че познават реда и условията за обслужване в агенцията, имат реална представа за видовете услуги и свързаната с тях информация, притежават опит за получаване на необходимата им информация при спазване на съответни процедурни действия, специфични за всяка агенция или ведомство.

Фиг. № 3



Като специализирана администрация 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. Почти всички участници в проучването - 96,61 % са подавали документи, които имат отношение към специализираната дейност на агенцията.

Консултации с експерти на ИАЛ са осъществили 28,05 % от респондентите, което показва добро ниво на диалогичност и коректно отношение към потребителите от страна на агенцията.

Добър атестат за агенцията е липсата на подадени жалби, сигнали и предложения във връзка с дейността ѝ.

Фиг. № 4



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

Относно формата за комуникация с ИАЛ (въпрос № 5), – 62,71 % са посочили електронното подаване и на гише.

Като най-предпочитан канал за достъп, анкетираните с еднакъв резултат са избрали подаването на документи на гише (в Центъра за административно обслужване) и по електронен път – 62,71%.

Консултациите на място с експерти на ИАЛ също са желан метод за комуникация от потребителите на административни услуги (32,02 % са заявили предпочитание към тази форма на комуникация), като същите се осъществяват по ред, разписан със заповед на изпълнителния директор в определени дни и часове.

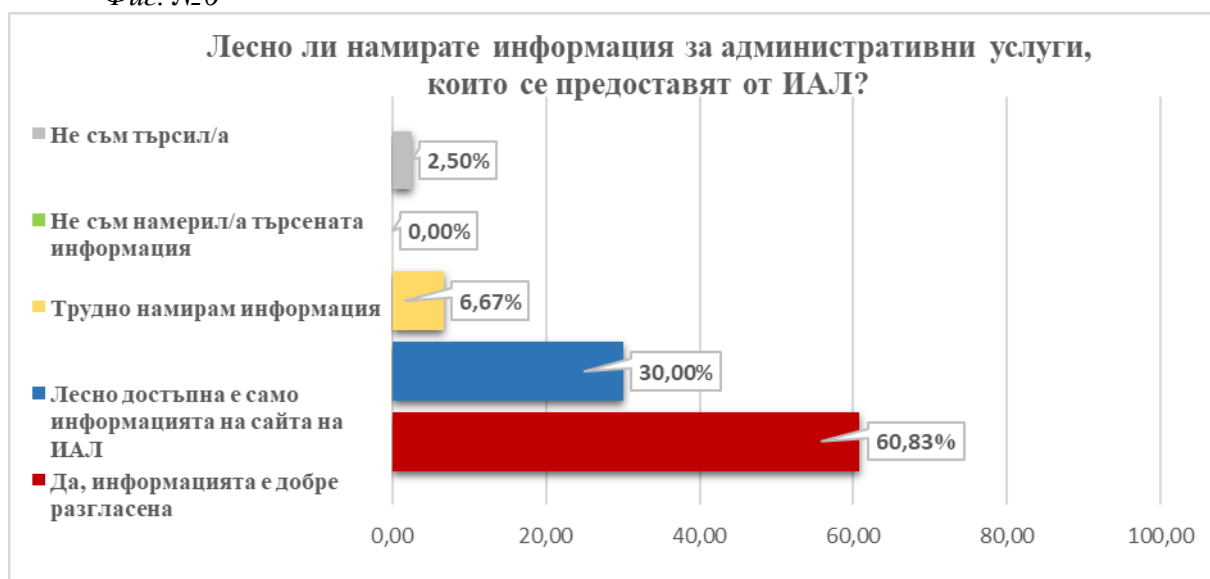
Фиг. №5



*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 заявяват, че тя е лесно достъпна и добре разгласена на сайта на ИАЛ.

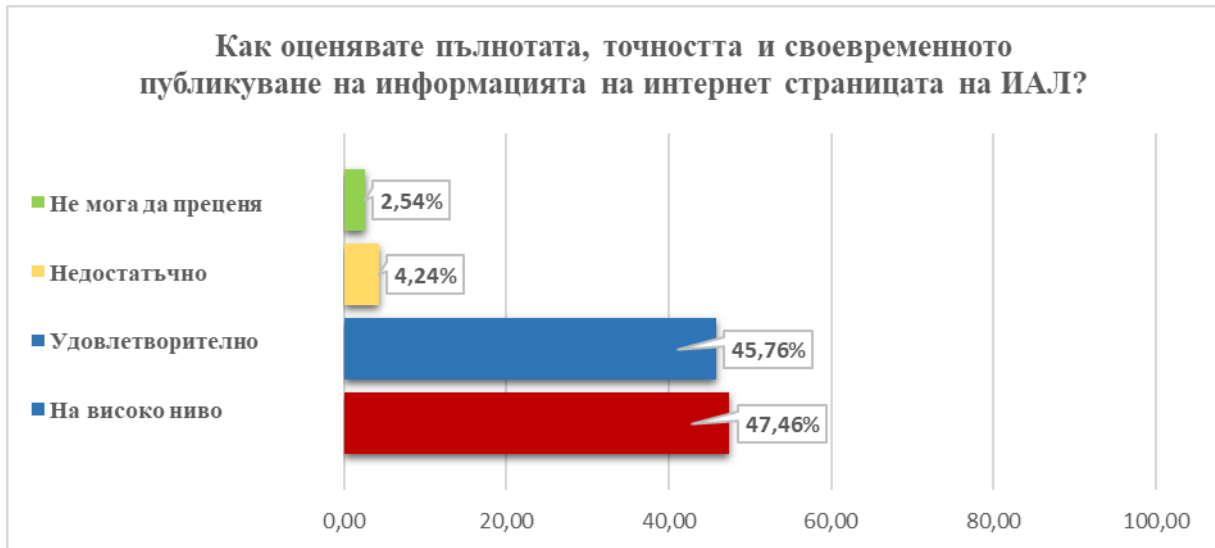
Фиг. №6



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 ниво и удовлетворително пълнотата, точността и своевременното публикуване на информация на електронната страница на ИАЛ.

Фиг. №7



Въпрос № 8 е ориентиран към организацията на предоставяните административните услуги. 69,49 % от анкетираните са поставили отлична оценка за организацията на административното обслужване в ИАЛ, а 26,27 % добра.

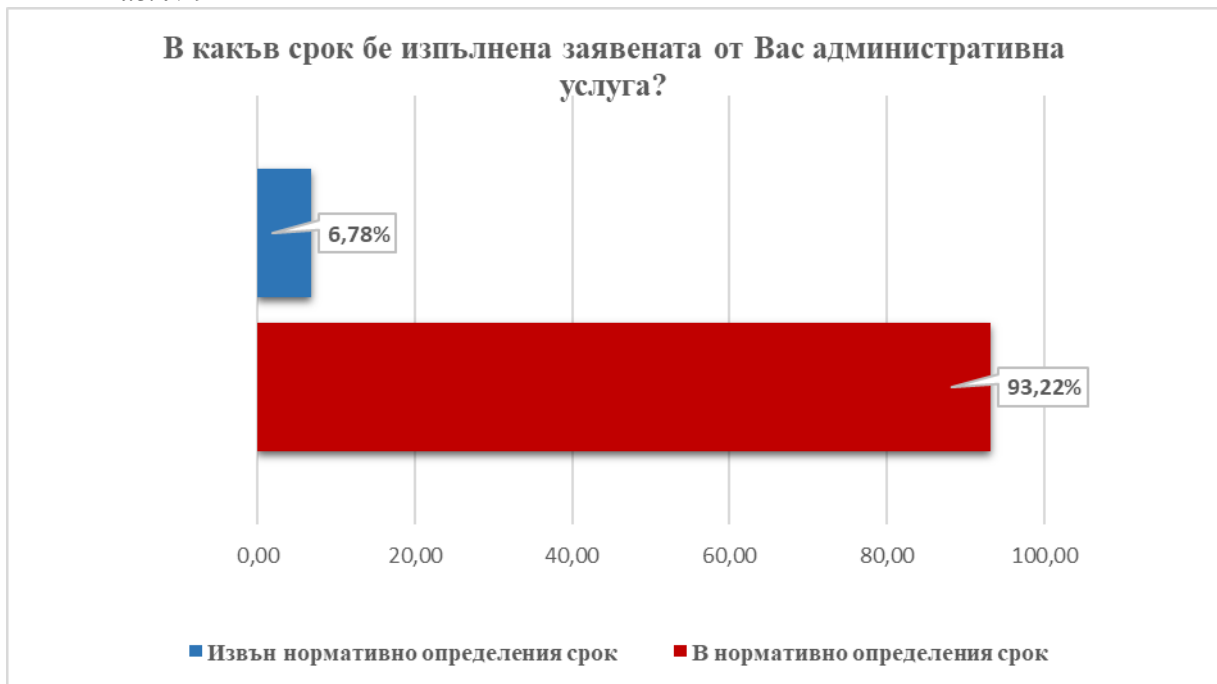
Горното е показател за добре изградена функционираща система на работа в ИАЛ. Постигната е добра екипна работа, основана на работещи балансирани вътрешни правила, удовлетворяващи над 95 % от потребителите.

Фиг. №8



ИАЛ се придържа към стриктно спазване на законоустановените срокове при изпълнение на всички административни услуги, което се потвърждава и от отговорите на 93,22 % от анкетираниите.

Фиг. №9



Резултатите от Въпрос № 10 показват високо ниво на обслужване, внимателно отношение към клиентите и отговорно отношение към работния процес от страна на служителите в Центъра за административно обслужване.

Фиг. №10





Компетентността и работата на служителите, участващи в предоставяне на административните услуги са оценени като отлични от 89,83 % от анкетираните и от 9,32 % като добри, което показва високо ниво на компетентност и професионализъм при осъществяване на законово установените функции на ИАЛ.

Фиг. №11



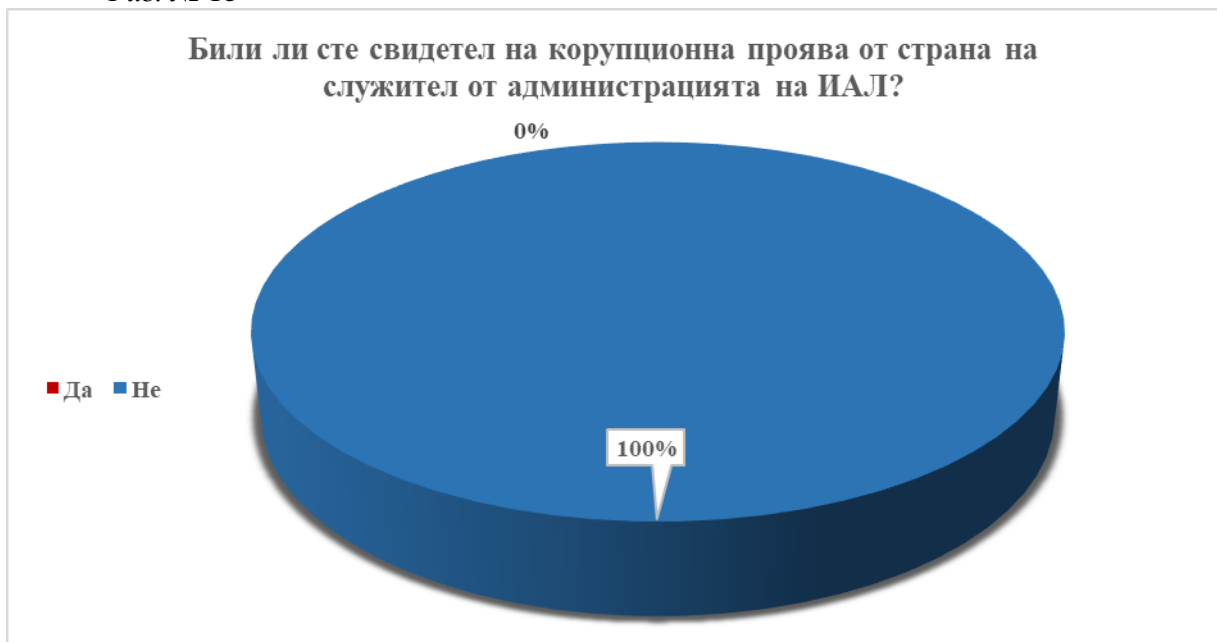
На въпрос № 12 повече от 2/3 от респондентите – 80,51 % отговарят, че само в определени случаи им се налага да потърсят допълнителна информация или разяснение за административните услуги в ИАЛ, което е показател за добре представена за потребителите, подробна и изчерпателна информация.

Фиг. №12



На своята интернет страница Агенцията е осигурила канали за подаване на сигнали във връзка с корупционни прояви. 100 % от анкетираните са посочили, че не са били свидетели на такава от страна на служител на ИАЛ.

Фиг. № 13



Потребителите на административни услуги, предоставяни от ИАЛ, са напълно удовлетворени – 69,49 % и проявяват положително отношение към качеството на административното обслужване и компетентността на служителите в звената за административно обслужване.

Фиг. №14



Фиг. №15



С цел подобряване на качеството на предоставяните услуги, почти половината анкетирани потребители са на мнение, че е добре да се обърне внимание на

достъпността до информация (43 %), а също така на количеството (28 %) и качеството (15 %), на предоставената информация.

Предложенията на потребителите за подобряване на административното обслужване касаят:

- създаване на повече електронни услуги;
- модернизиране и подобрения на сайта на агенцията;
- по-добра комуникация 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 надграждане и повишаване на удовлетвореността на потребителите.