



**АНКЕТНА КАРТА
ЗА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА
АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ В ИАЛ**

УВАЖАЕМИ КЛИЕНТИ,

Изпълнителна агенция по лекарствата, на основание чл. 24 от Наредбата за административното обслужване, създава и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка с потребителите, чрез събиране и анализ на Ваши предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др. с цел измерване удовлетвореността на потребителите от предоставяните от нас административни услуги.

Ние сме убедени, че ключов фактор за постигане на тази цел е безупречното обслужване и вярваме, че Вие можете да допринесете за това с Вашите мнения и предложения.

Ще Ви бъдем благодарни, ако споделите впечатленията си за качеството на обслужване, като попълните следната анкета.

1. Моля посочете към коя потребителска група принадлежите ?

- Физическо лице
- Юридическо лице
- Неправителствена организация
- Друго (уточнете).....

2. От кога ползвате административните услуги на ИАЛ ?

- По-малко от 1 година
- Повече от 2 години
- Не съм ползвал(а) досега

3. Колко често ползвате административни услуги в ИАЛ ?

- Ежедневно
- Седмично
- Месечно
- Годишно
- При необходимост

4. Какви услуги, предоставяни от ИАЛ, най-често сте ползвали ?

- Подаване /вносяне/ на документи, свързани с услуги и процедури по ЗЛПХМИ, ЗМИ и ЗККК, предоставяни от специализираните дирекции.
- Консултации с упълномощени представители от ИАЛ
- Подаване на жалба, сигнал или предложение
- Подаване на заявление за достъп до обществена информация

5. Коя е предпочитаната от Вас форма за комуникация с ИАЛ ?

- По електронен път
- На гише
- Консултации на място с представители на ИАЛ

6. Лесно ли намирате информация за административни услуги, които се предоставят от ИАЛ ?

- Да, информацията е добре разгласена
- Лесно достъпна е само информацията на сайта на ИАЛ
- Трудно намирам информация
- Не съм намерил/а търсената информация
- Не съм търсил/а

7. Как оценявате пълнотата, точността и своевременното публикуване на информацията на интернет страницата на ИАЛ ?

- На високо ниво
- Удовлетворително
- Недостатъчно
- Не мога да преценя

8. Как оценявате организацията на предоставяните административни услуги от ИАЛ ?

- Отлична
- Добра
- Удовлетворителна
- Слаба
- Не мога да преценя

9. В какъв срок бе изпълнена заявената от Вас административна услуга?

- В нормативно определения срок
- Извън нормативно определения срок

10. Как оценявате нивото на обслужване на място от страна на служителите от Звеното за административно обслужване ?

- Отлично
- Добро
- Удовлетворително
- Слабо
- Не мога да преценя

11. Как оценявате работата и компетентността на служителите, участващи в предоставянето на административните услуги ?

- Отлична
- Добра
- Удовлетворителна
- Слаба
- Не мога да преценя

12. Необходима ли Ви е допълнителна информация/консултация, свързана със заявените от Вас административни услуги ?

- Да, често
- В определени случаи
- Не

13. Били ли сте свидетел на корупционна проява от страна на служител от администрацията на ИАЛ ?

- Да
- Не

14. Как бихте оценили удовлетвореността си от предоставянето на административни услуги в ИАЛ ?

- Напълно съм удовлетворен
- Според очакванията
- В общи линии съм удовлетворен
- Не съм удовлетворен

15. Кой аспект от обслужването смятате , че най- много се нуждае от подобрене ?

- Достъпност до информацията
- Качеството на предоставената информация
- Количество на предоставената информация
- Отношението на служителите към клиентите
- Компетентност на служителите
- Обстановката в която се предоставят услугите

ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ПРЕПОРЪКИ

АНКЕТАТА Е АНОНИМНА

Информацията от анкетните карти ще бъде използвана само и изключително от ИАЛ с цел подобряване на административното обслужване на физическите и юридическите лица.

Благодарим Ви, че попълнихте анкетната карта!

София 1303, ул. Дамян Груев № 8, тел.: (02) 8903 555, факс: (02) 8903434
8, Damyan Gruev Str., 1303, Sofia, Bulgaria, tel: + 359 2 8903555, fax: + 359 2 8903434,
e-mail: bda@bda.bg