

**АНАЛИЗ
НА АНКЕТНИТЕ КАРТИ
ЗА ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ
НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ИАЛ ЗА 2023г.**

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 2023 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. То е анонимно и в него са взели участие 122 лица, потребители на административни услуги на ИАЛ, от които 107 са представители на фармацевтичната индустрия, 11 са физически лица и 4 са други.

Анкетната карта се състои от 15 въпроса, формулирани по начин 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 дефиниране 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 122 :

- ✓ Физическо лице - 11;
- ✓ Юридическо лице - 107;
- ✓ Неправителствени организации - 0;
- ✓ Други - 4.

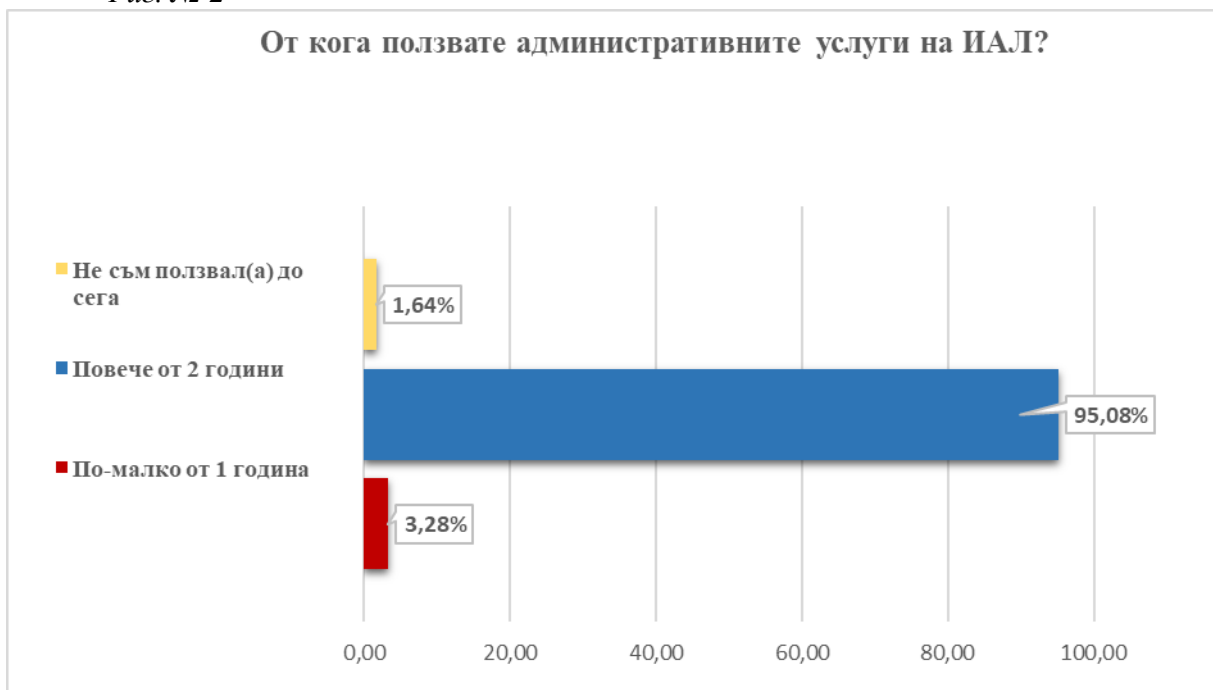
Преобладаващата част на участниците са представители на фармацевтичния сектор – 88 %.

Фиг. № 1



От съществено значение е фактът, че почти всички респонденти - 95,08 % 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 - 97,54 % от респондентите.

Консултации с експерти на ИАЛ са осъществили 43,44 % от респондентите, което показва добро ниво на диалогичност и коректно отношение към потребителите от страна на агенцията.

Фиг. № 3



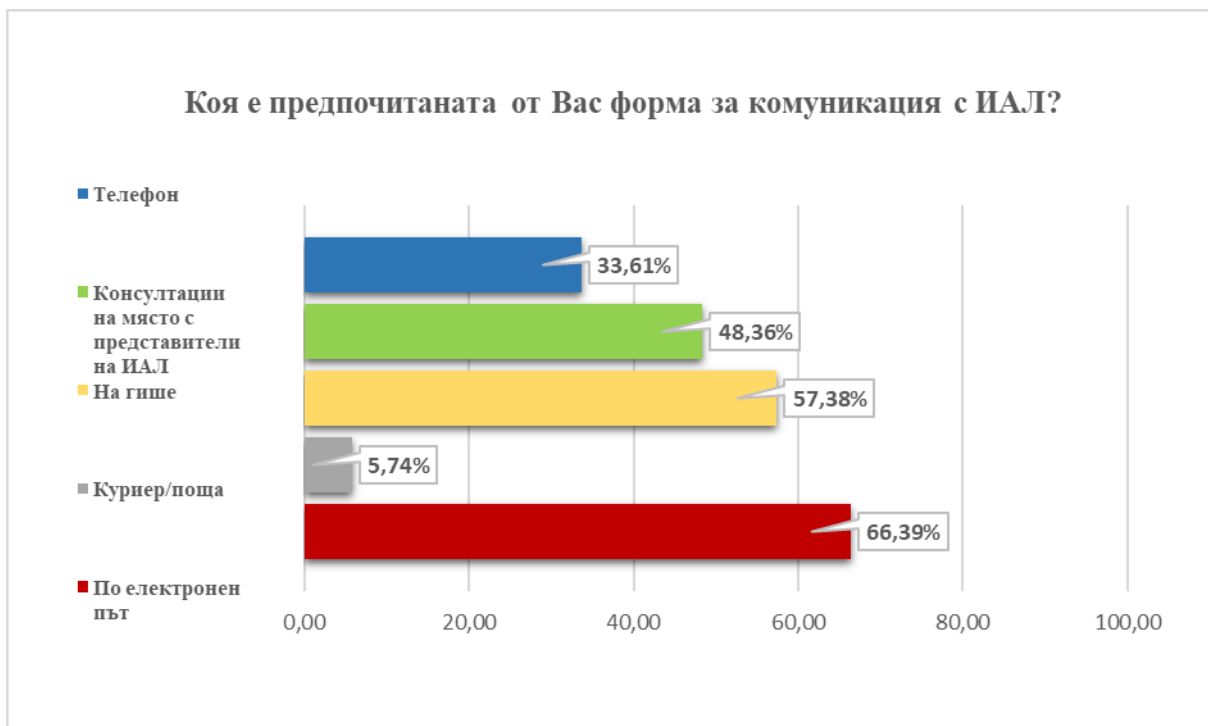
*Забележка: Сборът от процентите надхвърля 100%, тъй като респондентите са посочвали повече от един отговор

Относно формата за комуникация с ИАЛ (въпрос № 4), като най-предпочитан канал за достъп, анкетираните са посочили електронния път - 66,39 %.

Също така желан метод за комуникация, потребителите на административни услуги са заявили предпочитание към подаването на документи на гише (в Центъра за административно обслужване) – 57,38 % и консултациите на място с експерти на ИАЛ – 48,36 % , като същите се осъществяват по ред, разписан със заповед на изпълнителния директор в определени дни и часове.

Телефонът като средство за комуникация е предпочитан от 33.61 % от респондентите, а чрез куриерски и пощенски услуги - от сравнително малък брой анкетираните – 5.74 %.

Фиг. №4



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

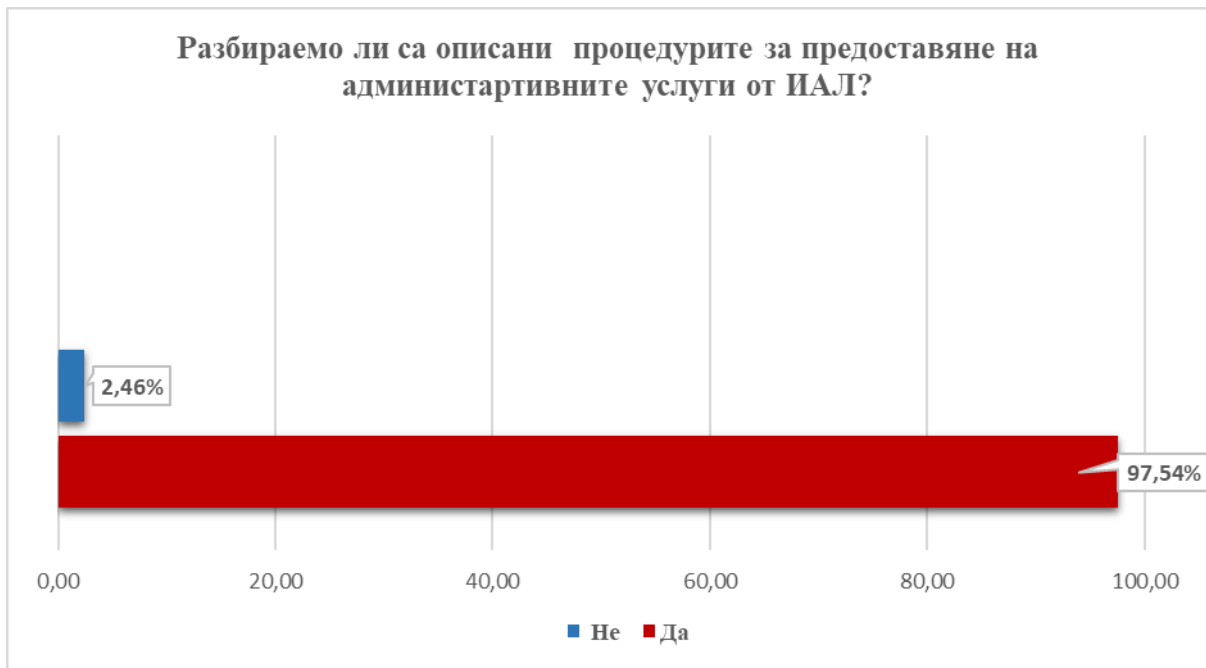
Потребителите са удовлетворени от предоставяната от ИАЛ информация за административните услуги и нямат проблем с намирането ѝ като над 80 % заявяват, че е осигурена достатъчно информация от страна на Агенцията.

Фиг. №5



Мнението на 97.54 % от респондентите, ползващи предоставяните от ИАЛ услуги е, че информацията е изчерпателна, лесноразбираема и могат да се ориентират при търсенето ѝ на сайта.

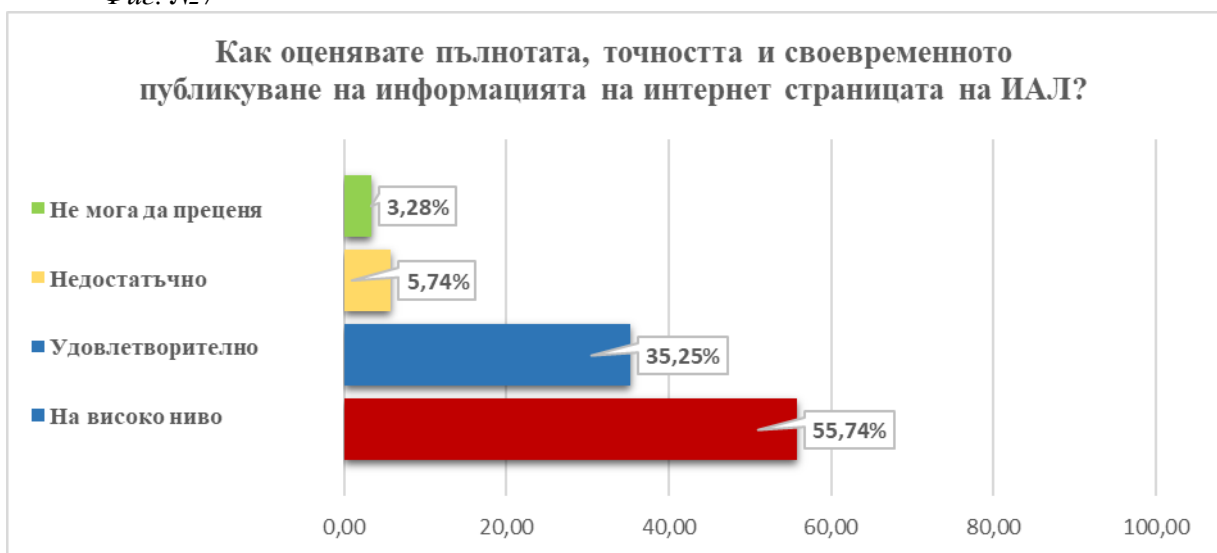
Фиг. №6



Анкетираниите оценяват с висока оценка пълнотата, точността и своевременното публикуване на информация на електронната страница на ИАЛ.

Над общо 90 % от анкетираниите оценяват на високо и удовлетворително ниво пълнотата, точността и своевременното публикуване на информация на електронната страница на ИАЛ.

Фиг. №7



Голям процент от анкетираниите (76,23 %) посочват, че ползват електронните административни услуги, предлагани от ИАЛ, и заявяват удовлетвореност от тях (86,24%) – фиг. 8 и 9

Фиг. №8



Фиг. № 9



От отговорите на въпрос № 10 е видно, че за почти всички от анкетираните потребители (95,90 %) публикуването на интернет страницата на ИАЛ са основен източник на актуална информация.

Фиг. №10



Относно своевременното предоставяне на информация за етапа на изпълнение на административните услуги 97.54 % от респондентите са отговорили положително.

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

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 – 97.54 %

Фиг. №12



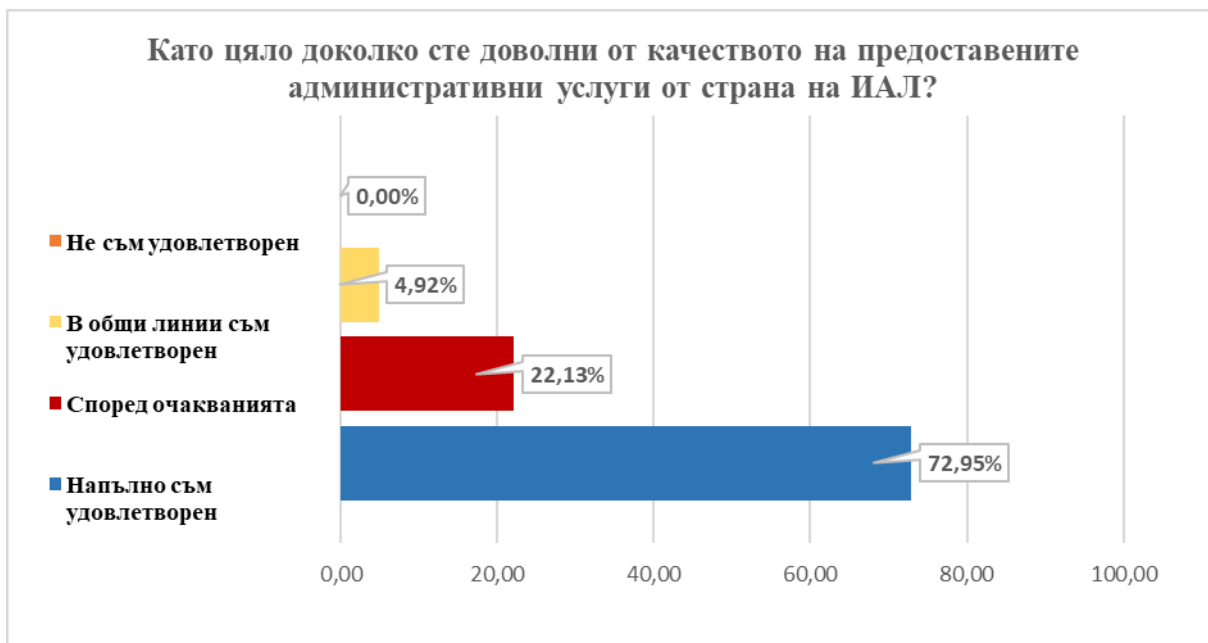
Аналогично е оценена и компетентността и работата на служителите от „Бек офиса“, участващи в предоставянето на самите административни услуги. Скалата на оценяване е по същите показатели, а резултатът отново е изключително висок – над 90 %, което е атестация за професионализма при осъществяване на законово установените функции на ИАЛ.

Фиг. №13



Анкетираните потребители на административни услуги, предоставяни от ИАЛ, са напълно удовлетворени – 72.95 % и проявяват положително отношение към качеството на административното обслужване и компетентността на служителите в звената за административно обслужване.

Фиг. №14



С цел подобряване качеството на предоставяните услуги, на анкетираните потребители беше предоставена възможността в свободен текст да изразят своето мнение и препоръки, които най-общо са следните:

- разширяване на обхвата на предлаганите електронни услуги и по-малко документооборот на хартия;
- модернизирани и подобрени на интернет страницата на агенцията;
- по-лесен достъп до информация, свързана с лекарствената безопасност - BDA Drug Safety Bulletin;
- по-добра комуникация по телефона и 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.