



**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?

- Граждани
- Бизнес
- 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. Какви канали за достъп до предоставяните услуги на ИАЛ предпочитате ?

- 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 електронната страница на ИАЛ по отношение на:

➤ **Външен изглед**

- Отлична
- Добра
- Удовлетворителна

- Слаба
- Не мога да преценя

➤ **Информация**

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

➤ **Достъпност**

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

8. Как оценявате нивото на предоставяните административните услуги от ИАЛ?

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

9. Как бихте оценили нивото на обслужване на място от страна на служителите от Звеното за административно обслужване?

- Отлично
- Добро

Удовлетворително

Слабо

Не мога да преценя

10. Как бихте оценил/а следните елементи от обслужването от страна на ИАЛ ?

(Моля, посочете оценка от 2 до 6, при която 2 Д „слабо“, А 6 - отлично)

6. Отлично; 5. Мн. добро; 4. Добро; 3. Средно; 2. Слабо;

10.1. Отношение на служителите към Вас

А Б В Г Д
⑥ ⑤ ④ ③ ②

10.2. Организацията на работа при предоставяне на административните услуги

А Б В Г Д
⑥ ⑤ ④ ③ ②

10.3. Достъп до информация

А Б В Г Д
⑥ ⑤ ④ ③ ②

10.4. Качеството на предоставяните административни услуги по отношение съдържание на точни и актуални данни

А Б В Г Д
⑥ ⑤ ④ ③ ②

10.5. Качеството на предоставяните административни услуги по отношение изпълнение в срок

А Б В Г Д
⑥ ⑤ ④ ③ ②

11. Колко често Ви е необходима допълнителна информация/консултация, свързана със заявените от Вас административни услуги?

Да, често

В определени случаи

Не

12. 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

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