



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Изпълнителна агенция по лекарствата
REPUBLIC OF BULGARIA
Bulgarian Drug Agency



ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ЛЕКАРСТВАТА ЗА 2025 Г.

Настоящият Годишен доклад за оценка удовлетвореността на потребителите на административни услуги предоставяни от Изпълнителна агенция по лекарствата за 2025 г. 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 2025 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 98 лица.

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, 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 и спазване на законоустановените срокове при на изпълнение на административните услуги;
- ✓ Предпочитани канали и форми за комуникация;
- ✓ Препоръки относно административното обслужване на ИАЛ;

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, модернизирани и подобрения на интернет страницата на агенцията и възможност за

публикуване на повече информация, възможност за уведомяване по електронен път на заинтересованите лица относно готов документ/писмо, 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 на административните услуги, вписани в Административния регистър, предоставени от ИАЛ през 2025 г. е 17 858 броя.

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.