

## Анализ на анкета за проучване на удовлетвореността на потребителите от предоставените продукти и услуги (проведена февруари 2016 г.)

Институт „Национална банка за промишлени микроорганизми и клетъчни култури“ при ХТМУ (НБПМКК) извършва публични услуги по приемане на депозит (за патентна процедура, на съхранение и на отговорно пазене) и предоставяне на микробиологични образци, внос и износ на микробиологични образци от/за чужбина, издаване на удостоверения и информационни справки за микробиологични обекти – микроорганизми, вируси и клетъчни култури.

Потребителите на услуги са държавни контролни органи, фирми и лаборатории в областта на фармацията, здравеопазването, хранително-вкусовата промишленост и козметиката, ВиК фирми, висши училища и научни институти.

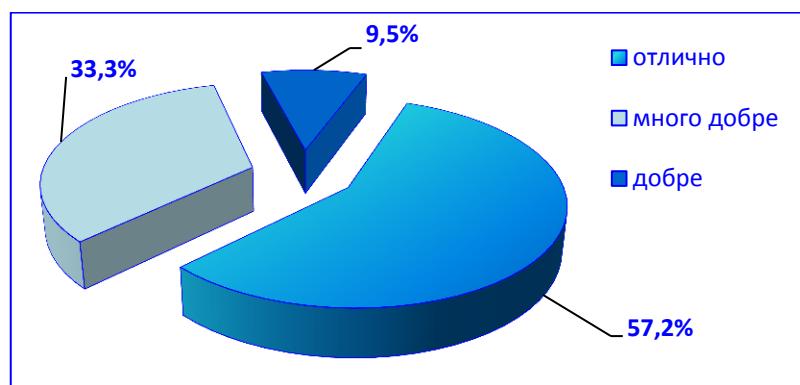
Обслужването на потребители се извършва в съответствие със Система за управление на базата на ISO 9001:2008. Подробни указания за ползване на услугите, както и образци на всички документи, подавани в и издавани от НБПМКК, са публикувани на Интернет страницата на Банката.

В края на 2015 г. публикувахме Каталог на контролни микроорганизми, включващ референтни щамове бактерии, дрожди и плесени, необходими за прилагане на микробиологични стандарти и стандартизирани методи. Надяваме се това да улесни нашите потребители при избора на щамове.

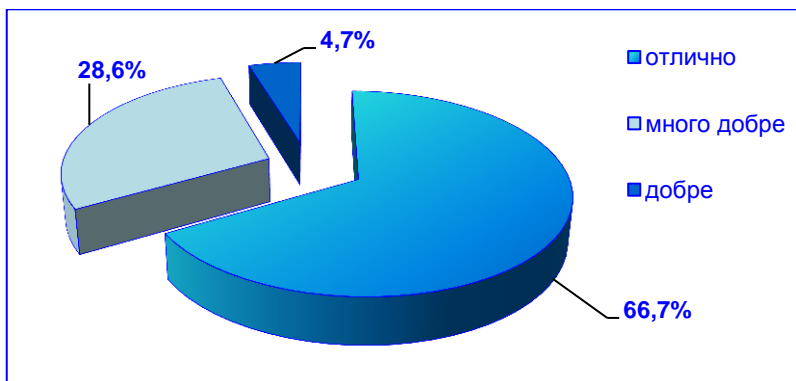
НБПМКК провежда регулярно проучване на удовлетвореността на своите клиенти. През февруари 2016 г. направихме кратка анкета по телефона с 21 потребители – постоянни и нови клиенти.

Резултатите от анкетното проучване се разпределят, както следва:

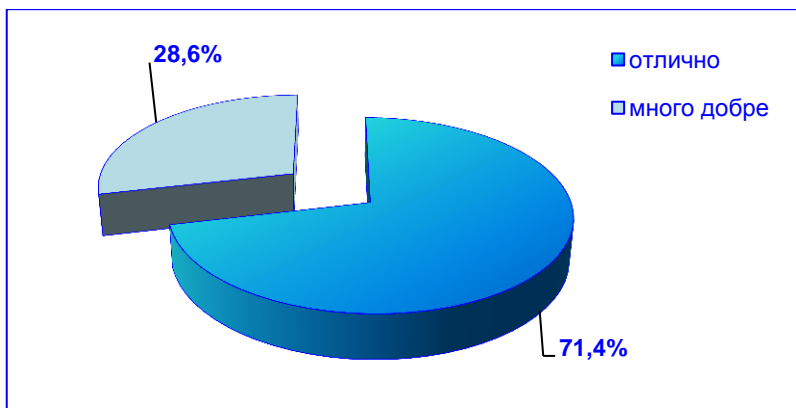
1. Моля оценете връзките за комуникация с нас и достъпа до информация.



2. Моля оценете качеството на услугата, която сте използвали.



3. Моля оценете качеството на компетентно обслужване.



4. Спазени ли са сроковете за изпълнение на услугата?

Всички анкетирани са отговорили с „да“,

Проведената анкета показва удовлетвореност на клиентите от предоставените публични услуги на Институт НБПМКК. Препоръките на потребителите ще спомогнат за по-нататъшно повишаване качеството на обслужване.