РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Изпълнителна агенция по лозата и виното

УТВЪРЖДА

ИНЖ. КРАСИМИР КОЕВ
ИЗПЪЛНИТЕЛЕН ДИРЕКТОР
НА ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ
ПО ЛОЗАТА И ВИНОТО

ГОДИШЕН ДОКЛАД

ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

ОТ КАЧЕСТВОТО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

В

ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПО ЛОЗАТА И ВИНОТО

ЗА 2020 г.

Настоящият доклад е съставен на основание чл. 24, ал. 8 от Наредба за административното обслужване и във връзка с Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Изпълнителна агенция по лозата и виното (ИАЛВ) и Харта на клиента, утвърдени от Изпълнителния директор на ИАЛВ.

Основни цели:

- Подобряване достъпа до административните услуги и повишаване качеството им;
- Проучване на оценката на потребителите на административни услуги за административното обслужване;
- Събиране на конкретни предложения на потребителите на услуги за административното обслужване с цел повишаване на удовлетвореността;
- Анализ на резултатите и оценка на факторите с цел предприемане на мерки за подобряване на административното обслужване;

- Улесняване гражданите и юридическите лица при получаването на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентираните срокове;
- Предоставяне на професионална консултация на заинтересованите лица за задължителния набор от документи, които осигуряват изпълнението на всяка административна услуга;
- Надеждна обратна връзка от клиента и анализ на направените коментари;
- Повишаване качеството на крайния продукт при различните административни услуги;
- Извършване, измерване и публикуване оценките за удовлетвореност на клиентите.

Проучването е насочено към всички потребители на административни услуги в ИАЛВ и е на доброволен принцип за участие.

Методи за осъществяване на обратна връзка

Изпълнителна агенция по лозата и виното използва различни методи за постигане на двупосочно взаимодействие между администрацията и потребителите на административни услуги и измерване на удовлетвореността:

1. Пощенски кутии за сигнали - през 2020 г. не са констатирани постъпили сигнали за корупция;
2. Форма за жалби, сигнали, запитвания и предложения, намираща се на интернет страницата на Агенцията в рубрика „Сигнали“ или чрез електронен адрес: http://www.eavw.com/;
3. Възможност за подаване на сигнали, жалби, предложения и мнения по поща, електронна поща, телефон, факс или лично.
4. Анкетна карта, до която потребителите на административни услуги имат свободен достъп в „Приемна“ на Централно управление (ЦУ) на ИАЛВ, която осигурява обслужване на „едно гише“, и на интернет страницата на ИАЛВ.
5. Провеждане на консултации със заинтересовани страни – представители на браншовите организации.

Методите за осъществяване на обратна връзка са утвърдени във Вътрешните правила за организация на административното обслужване в ИАЛВ и Харта на клиента.

Изпълнителна агенция по лозата и виното отчита състоянието на административното обслужване в Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА) веднъж годишно.

Изводи

1. През 2020 г. потребителите на административни услуги, са осъществили обратна връзка относно административното обслужване единствено чрез попълване на

анкетни карти. Анонимността на анкетата е допълнителен стимул за клиентите на ИАЛВ, да изразят своето мнение.

2. Малка част от потребителите на административни услуги са пожелали да изразят позиция относно административното обслужване, въпреки че, достъпа до средствата за обратна връзка е свободен.

3. Попълнени са 13 /тринадесет/ броя анкетни карти, като изводът, който може да се направи въз основа на тях е, че клиентите:

- са контактували с ИАЛВ по повод предоставянето на различни по вид административни услуги (повече от една);

- са удовлетворени от обслужването, което определят като любезно, компетентно и без забавяне;

- при попълване на необходимите документи са:

- получили съдействие от служител при попълване на документите, както и чрез информация в електронната страница на ИАЛВ – мнение на 1 (един) от анкетираните клиенти;

- попълнили документите без необходимост от допълнителни разяснения – мнение на 2 (двама) от анкетираните клиенти;

- при необходимост от допълнителна информация предпочитат да:

- получат съдействие от служителите на ИАЛВ или да посетят интернет страницата на Агенцията - мнение на 1 (един) от анкетираните клиенти;

- получат съдействие от служителите на ИАЛВ (на място или по телефон), да посетят интернет страницата на Агенцията или да се информират чрез средствата за масово осведомяване (вестници/списания), или от брошури/листовки - мнение на 1 (един) от анкетираните клиенти.

Не са отправени забележки към организацията на работа в ИАЛВ и спрямо отношението на служителите.

4. По-голямата част от потребителите, участвали в проучването, продължават да използват прекият контакт за достъп до услугите, въпреки напредването на технологиите.

През следващия отчетен период ИАЛВ ще продължава да поддържа открит диалог с потребителите на административни услуги, като целта е подобряване и усъвършенстване на административното обслужване и повишаване удовлетвореността на потребителите.