РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Изпълнителна агенция по лозата и виното

ИАЛВ

С ЛИЦЕ КЪМ ХОРАТА

УТВЪРЖДАВАМ:

ИНЖ. КРАС
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 2022 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. Изпълнителна агенция по лозата и виното предоставя административни услуги и по електронен път, като е предоставена възможност за електронно заплащане на таксите за извършени услуги;

- 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 на гражданите и юридическите лица при получаване на информация за видовете административни услуги, за необходимите заявления по образец и регламентираните срокове;

- Предоставяне на специални условия за достъпно и експедитивно обслужване на хора с увреждания;

- 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 2022 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

През 2022 г. потребителите на административни услуги, са осъществили обратна връзка относно административното обслужване чрез:

1. Попълване на анкетни карти. Анкетите са анонимни, което е допълнителен стимул за клиентите на ИАЛВ да изразят своето мнение.

Попълнени са 4 (четири) 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 професионално, любезно и бързо;

- при попълване на необходимите документи:

- 3 (трима) от анкетираните клиенти не са имали необходимост от допълнителни разяснения;

- 1 (един) от анкетираните клиенти е потърсил информация на интернет страницата на ИАЛВ.

В анкетните карти не са отправени забележки към организацията на работа в ИАЛВ и във връзка с отношението на служителите към клиентите.

2. Предпочитание на по-голямата част от потребителите, участвали в проучването, е да използват прекият контакт за достъп до услугите.

3. През 2022 г. няма постъпили сигнали в ИАЛВ с конкретни препоръки или оплаквания относно административното обслужване.

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.