



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Изпълнителна агенция по лозата и виното



УТВЪРЖДАВА

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 2021 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. С оглед постигане на посочената цел, ИАЛВ е предприела действия по предоставяне на административни услуги и по електронен път, както и на 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 регламентиранияте 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 2021 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 2021 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 6 (шест) 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:

- имали необходимост от съдействие от служител при попълване на документите – мнение на 3 (трима) от анкетираните клиенти;

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

- при необходимост от допълнителна информация предпочитат да посетят интернет страницата на Агенцията - мнение на 1 (един) от анкетираните клиенти;

В анкетните карти не са отправени забележки към организацията на работа в ИАЛВ и спрямо отношението на служителите.

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

3. През 2021 г. е получен един сигнал по електронната поща на ИАЛВ с препоръка за актуализиране на информация в електронната страница на Агенцията (раздел „Справки по дейности“). Препоръката е изпълнена своевременно чрез осъвременяване на информацията, за което клиента е информиран.

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.