



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Изпълнителна агенция по лозата и виното



УТВЪРЖАВА:

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 2023 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 регламентираният срок;
- 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 2023 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 2023 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 9 /девет/ 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 квалифицират като „добро“ и „отлично“;

- са били обслужени бързо (до 20 минути);

- при попълване на необходимите документи;

- 6 (шест) от анкетираните клиенти не са имали необходимост от допълнителни разяснения;

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

- 2 (двама) са имали необходимост от допълнителни разяснения от служител.

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

2. През 2023 г. има постъпили три сигнала (вх. № 98-00-7/13.09.2023 г., вх. № 98-00-11/30.11.2023 г. и писмо с вх. № 04-09-89/06.06.2023 г. от Министерство на земеделието и храните във връзка с постъпил сигнал) във връзка с оплаквания относно административното обслужване. Спрямо посочените в сигналите служители са предприети действия по реда на Закона за държавния служител за изясняване на фактите и обстоятелствата в тях. В тази връзка е отправено напомнящо уведомление до всички служители от ИАЛВ относно спазване нормите за административно 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.