

## **Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите в Министерството на енергетиката за 2024 г.**

Съгласно изискванията на чл. 24 и чл. 25 от Наредбата за административното обслужване и чл. 29 от Вътрешните правила за организация на административно обслужване в Министерството на енергетиката (МЕ), министерството е задължено да създава възможност за обратна връзка с потребителите чрез използване и прилагане на петте задължителни метода за обратна връзка:

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. извършване на наблюдения по метода "таен клиент";
4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. анализ на медийни публикации.

За прилагане на задължителните методи за обратна връзка с потребителите в МЕ беше изготвен и утвърден План за осъществяване на дейностите от отдел АОЧР, дирекция ПНДАОЧР по прилагането им, в който за всеки метод са определени следните етапи: планиране; провеждане; анализиране на резултатите; действия за подобрение. Следването на определените етапи придават на проучванията по-добра структурираност и последователност.

Изискванията към прилагането на методите за обратна връзка и към изготвяне на годишния доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите са предвидени в Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, приета с РМС № 246/10.04.2020 година.

През 2024 г. са приложени всичките задължителни пет метода за изследване. Получената информация от обратната връзка е анализирана и заедно с резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите и предприетите действия за подобряване на административното обслужване е отразена в настоящия доклад.

### **I. Метод - извършване на анкетни проучвания**

МЕ всяка година използва най-масовия популярен метод за получаване на обратна връзка от потребителите (анкетните проучвания) за измерване на удовлетвореността на потребителите.

#### **1. Анкетно проучване на потребителите**

В министерството анкетното проучване се прилага чрез класическа карта-въпросник, която може да се попълни онлайн, чрез интернет страницата на МЕ, или на място в Центъра за административно обслужване – на хартиен носител, която се пуска в специално определена за целта пощенска кутия.

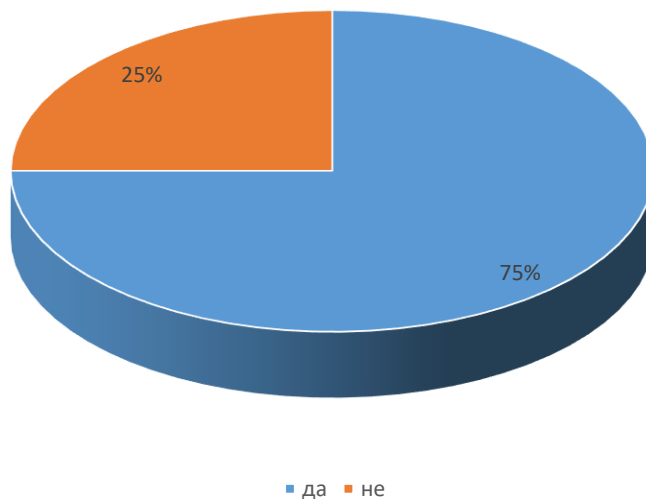
През 2024 г. от потребителите са попълнени 4 броя анкетни карти – 3 броя са пуснати в пощенската кутия на министерството и една анкетна карта е получена онлайн. В анкетите потребителите са дали оценка на административното обслужване в министерството и предложения за подобряването му. С цел получаване на обективно мнение анкетите са анонимни.

Анкетното проучване дава структурирана количествена информация за обратна връзка.

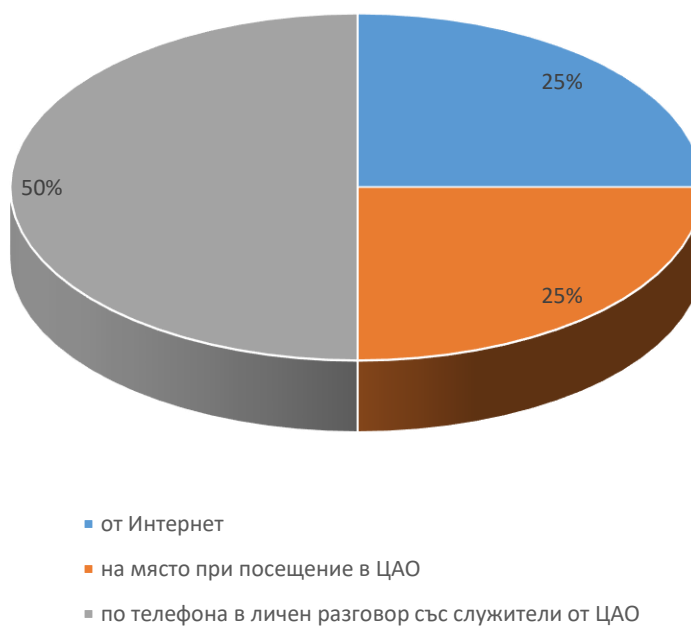
След обработка на попълнените анкетни карти са обобщени следните резултати:



2 Лесно ли намерихте информация за административните услуги, които предлага Министерството на енергетиката? да; не;



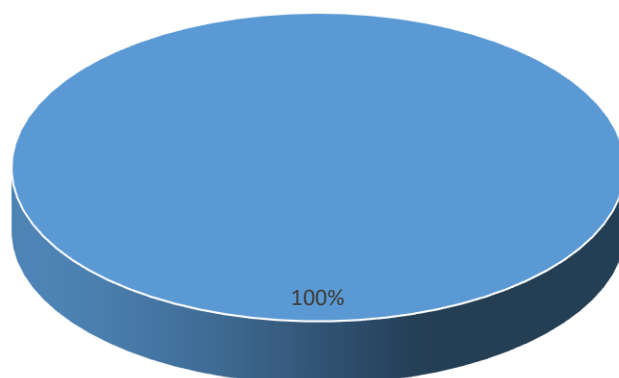
3 От къде намерихте информация за административната услуга, която ползвате? по телефона в личен разговор със служителите от ЦАО; от интернет; на място при посещение в ЦАО.



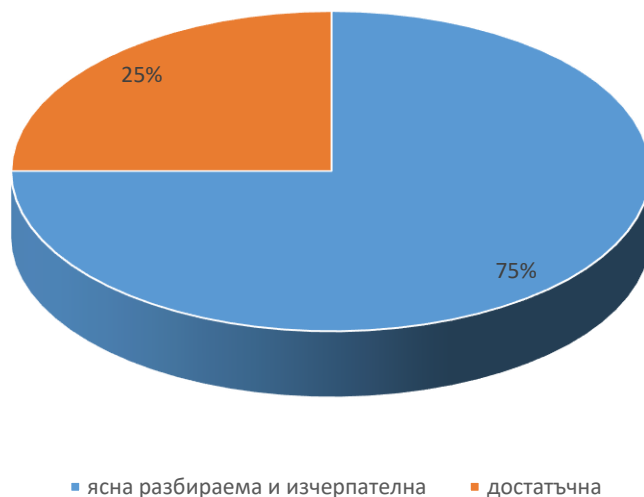
4 Информацията на таблото в приемната на МЕ е: достъпна, разбираема и изчерпателна; не мога да преценя.



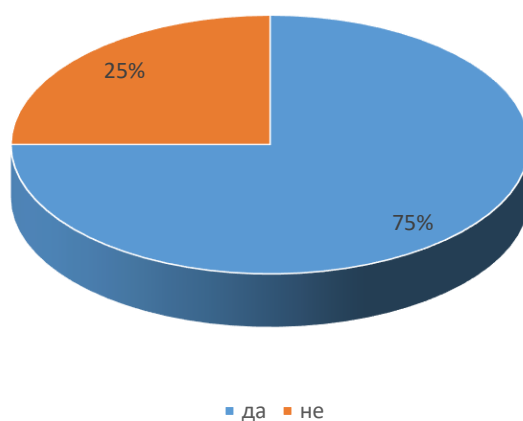
5 Ако отговора на въпрос 4 е "неясна и недостатъчна" каква допълнителна информация бихте желали да се постави на таблото? няма предложения



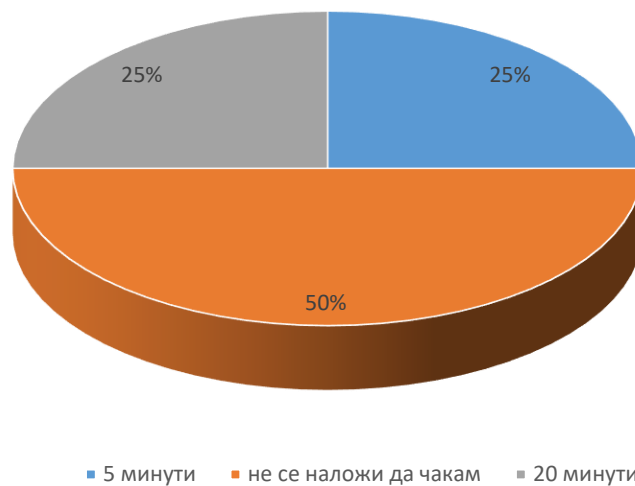
6 Информацията, която получихте от  
служителите в Центъра за административно  
обслужване на Министерството на  
енергетиката, е: ясна, лесно разбираема и  
изчерпателна; достатъчна



7 Ако въпросът не е бил от компетентностите  
на служителите в Центъра за административно  
обслужване, бяхте ли насочени към  
съответния експерт в Министерството на  
енергетиката? да; не



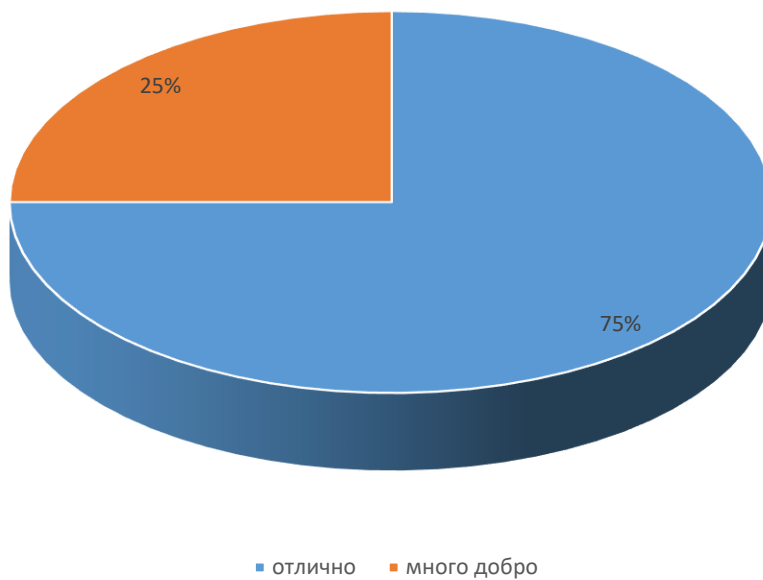
8 За колко време бяхте обслужен/а в Центъра за административно обслужване? не се наложи да чакам; 20 минути; 5 минути.



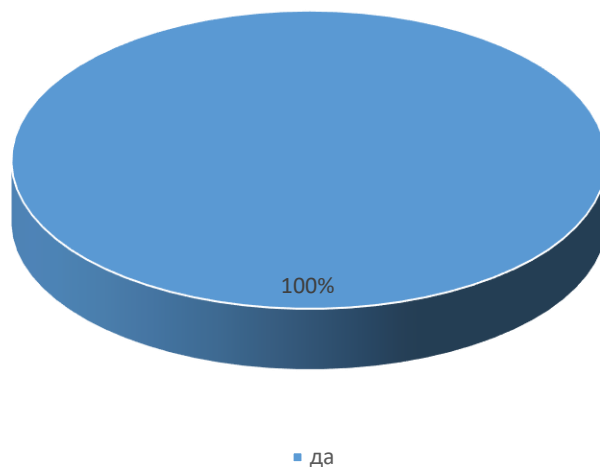
9 Как се отнесоха сужителите от Центъра за административно обслужване към Вас? компетентно, любезно и експедитивно; с внимание и разбиране по моето запитване;



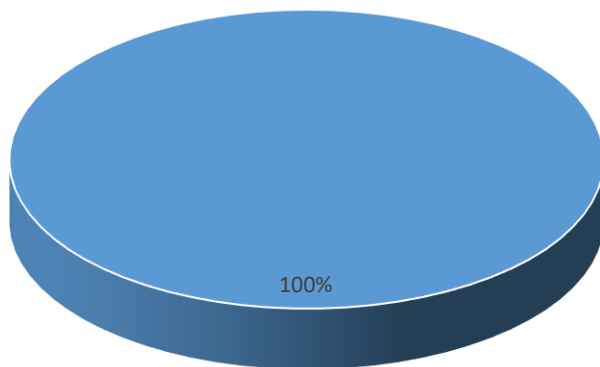
10 Как оценявате качеството на обслужване на служителите от Центъра за административно обслужване? отлично; много добро.



11 Удобно ли Ви е определеното работно време за прием в ЦАО? да;

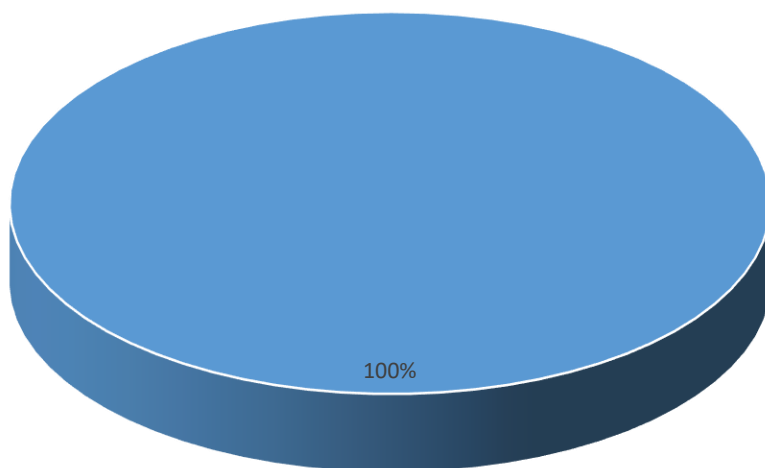


12 Обстановката в приемната предразполага ли за свободен разговор със служителите: да;



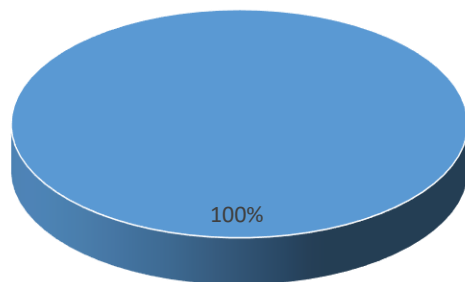
■ да

13 Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрение? достъп до информация



■ достъп до информация

14 Какви са Вашите препоръки за подобряване на административното обслужване в Министерството на енергетиката? Няма препоръки.



■ няма препоръки

**От анкетираните потребители с висок процент удовлетвореност са оценени:**

- Лесното намиране на административните услуги, които предлага Министерството на енергетиката – 75%;
- Достъпна, разбираема и изчерпателна информация на таблото в приемната на МЕ – 75%;
- Ясна, лесно разбираема и изчерпателна информация получена от служителите в Центъра за административно обслужване – 75%;
- Насочването към специализирана дирекция или друг компетентен орган в случай, че зададеният въпрос не е от общ характер – 75%;
- Компетентно, лесно и експедитивно обслужване – 75%;
- Отлична и много добра оценка за качеството на административното обслужване – 75%;
- Удобно работното време за потребителите – 100%;
- Обстановката в приемната за потребители, която предразполага за свободен разговор със служителите – 100%.

След получената и анализирана информация от анкетното проучване в МЕ като метод за обратна връзка за измерване на удовлетвореността на потребителите се налагат следните **ИЗВОДИ**:

1. Потребителите на административни услуги намират информация за предоставяните административни услуги както по телефона в личен разговор със служителите от ЦАО – 50%, така и по интернет – 25% и на място в ЦАО – 25%.

2. Информацията на таблото в приемната е достъпна, разбираема и изчерпателна според 75% от анкетираните потребители;

3. Потребителите получават от служителите в ЦАО ясна, лесно разбираема и изчерпателна информация – 75%;

4. В случай на необходимост служителите от ЦАО насочват потребителите по компетентност към специализираната администрация (според 75% от анкетираните потребители);

5. Времето за обслужване от служителите в ЦАО е много по-кратко от утвърденото в стандарт № 13 от НАО време за изчакване при посещение на място, което е „до 20 минути“: като доказателство за това могат да послужат отговорите на потребителите на въпрос 8 - 50% потребителите са отговорили, че не се е наложило да чакат и са били обслужени веднага, а 25% са обслужени до 5 минути и 25% са обслужени до 20 минути;

6. Служителите от ЦАО се отнасят към потребителите компетентно, любезно и експедитивно – 75%, с внимание и разбиране към конкретния проблем – 25%;

7. Качеството на административното обслужване от страна на служителите от ЦАО е отлично и много добро (75% отлично и 25% много добро).

8. 100% от анкетираните потребители са отговорили, че определеното работно време в ЦАО им е удобно;

9. 100% от анкетираните потребители са отговорили, че обстановката в приемната за граждани предразполага за свободен разговор със служителите;

#### **Направени препоръки от потребителите в анкетата**

100% от анкетираните служители са отговорили, че е необходимо да се подобри достъпа до информацията (въпрос 13).

***По отношение на препоръката за подобряване на достъпа до информацията може да се посочи следното:***

Тази препоръка противоречи на факта, че 75% от анкетираните в отговора на въпрос 4 намират информацията за достъпна, разбираема и изчерпателна. Това показва, че 25% от анкетираните потребители трудно се ориентират в намирането на необходимата информация не само на таблото, но изпитват затруднения и при работата с интерактивната система в ЦАО.

Министерството на енергетиката стриктно спазва принципите и стандартите за административното обслужване, като информационните и комуникационните канали са регламентирани и в Хартата на клиента. Информация за предоставяните административни услуги от Министерството на енергетиката е еднаква на всички канали и може да бъде получена освен от служителите в Центъра за административно

обслужване, и от интернет страницата на министерството на адрес: [www.me.government.bg](http://www.me.government.bg), от Административния регистър и Министерството на електронното управление, където са публикувани всички административни услуги, предоставяни от министерството.

В изпълнение на спазване на стандартите за качествено административно обслужване в ЦАО е монтирана интерактивна система, предназначена за ползване от потребителите, с възможност за търсене и показване на аудиовизуална информация за административното обслужване.

Отчетеният резултат показва, че потребителите като цяло съумяват бързо да се ориентират в информацията, особено по телефона в личен разговор със служителите от ЦАО, но изпитват затруднение при ползването на интернет. Усилията на администрацията ни по-скоро трябва да се насочат към увеличаване на дела на потребителите, умеещи да използват интернет таблото в ЦАО и различните онлайн канали.

## **2. Анкета на служителите, обслужващи официалния телефон за връзка с потребителите и осъществяващи административното обслужване по телефона**

След промените в НАО (чл. 20) и актуализация на Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в Министерството на енергетиката (ВПОАО) беше разработена и утвърдена като приложение анкетна карта за административното обслужване по телефона.

След обработка на попълнените четири анкетни карти от служителите от деловодството са обобщени следните резултати:

- Разнородни са отговорите на първи въпрос от анкетата „По какви въпроси на АО най-често потребителите търсят съдействие по телефона“:

- 37% са отговорили, че потребителите търсят справки за движението по преписките;

- 25% са запитвания от общ характер;

- 25% са за изразяване на жалби и сигнали и

- 13% са за връзка с експерт от специализираната администрация;

- 50% от анкетираните служители са отговорили, че често успяват да решат искането на потребителите с едно обаждане по телефона, а другите 50% са отговорили, че рядко успяват да решат исканията на потребителите.

- 75% от анкетираните служители са отговорили, че понякога се налага свързване със служител от специализираната администрация, а 25% са отговорили, че често се налага свързване със специализираната администрация.

- Служителите предоставят исканата информация по телефона много по-бързо от изискваното по стандарт № 12, б. „б“ от НАО, който е „веднага, или не по-късно от

20 мин“ – 60% от анкетираните служители предоставят административно обслужване по телефона до 5 минути;

- Нерядко се налага предоставянето на допълнителна информация в края на разговора по телефона – при 75% от случаите;

- На въпроси има ли потребители, които изразяват неудовлетвореност от предоставеното им административно обслужване, 100% от анкетираните служители са отговорили, че рядко потребителите изразяват неудовлетвореност от административното обслужване;

- Един служител е отговорил, че неудовлетвореността на потребителите се изразява в неспазването на сроковете за отговор;

- Част от потребителите са предложили да се предоставя по-подробна информация относно реализирането на проектите по ПВУ;

След получената и анализирана информация за административното обслужване по телефона се налагат следните **ИЗВОДИ**:

- Понякога се налага свързване със служител от специализираната администрация;

- Изискваната информация по телефона се предоставя до 5 минути;

- Налага се даване на допълнителна информация;

- Рядко потребителите изразяват неудовлетвореност от административното обслужване по телефона, обикновено тя е свързана със неспазването на сроковете за отговор;

- Препоръката от страна на потребителите е за представяне на по-подробна информация относно ПВУ.

## **II. Метод - провеждане на консултации със служителите**

Методът предполага провеждане на регулярни консултативни срещи между служителите в ЦАО и другите служители, които контактуват с потребителите.

Целта на консултациите е да се открият чрез обратна връзка както проявените слабости в работата на деловодството при осъществяване на административното обслужване, така и постигнатите успехи в качеството на предоставяното административно обслужване.

В консултациите са взели участие служители на ръководна длъжност и служители с аналитични функции.

На срещата са отчетени предприетите мерки по отношение на констатираната слабост в дейността на деловодството свързана със забавяне в регистрацията на преписки, а именно: В работния график на деловодителите ежеседмично, на ротационен принцип, е определян служител, който отговаря за проследяване на регистрацията на преписките, и друг служител, който отговаря за обслужването на

служителите. Освен това деловодителите редовно са обсъждали възникналите по-сложни казуси, за да може да се прилага еднакъв стил на работа.

След отчитането на предприетите мерки за преодоляване на слабостите в работата през 2023 г. на срещата е обсъдено предоставянето на административното обслужване от страна на деловодството през 2024 г.

По време на обсъждането присъстващите са изразили мнение, че с малки изключения деловодителите спазват стандартите за административно обслужване, отнасят се любезно към потребителите и при необходимост оказват необходимото съдействие.

Акцентът на срещата е бил обсъждането на възникналите технически трудности и неясноти във връзка с преминаването към електронен документооборот в министерството от 01.11.2024 г.

От проведените разговори и обсъждания със служителите в МЕ може да направят следните изводи:

**Положителни страни в организацията на работата:**

1. Деловодителите се отнасят към служителите любезно и отзивчиво.
2. В случай на спешност пощата се обработва експедитивно.
3. Няма забавяне в придвижването на пощата.

**Проблемни области в работата:**

Отчетени от страна на служителите:

1. Основните проблеми в работата са технически във връзка с внедряването на електронния документооборот в министерството.

2. Като пропуск в работата до влизането на електронния документооборот от 01.11.2024 г. служителите са отчетели, че невинаги от страна на деловодителите се определя точно темата и се допускат граматични грешки.

Отчетени от страна на деловодителите:

1. Служителите да предупреждават деловодителите при провеждане на конкурси и търгове.

2. Да се качва своевременно информация по ПВУ.

**Препоръки:**

Необходимо е всички служители да познават много добре и да спазват стриктно новите вътрешни правила за документооборота в МЕ.

**Мерки:**

Предвид въведения нов ред за регистрация на документите слабостите в работата могат да бъдат преодоляни със стриктното спазване на новите правила както от служителите, така и от страна на деловодителите.

Да се проведе среща със служителите от деловодството, като всички да бъдат запознати с резултатите от консултациите и се обсъдят установените пропуски с цел преодоляването им за в бъдеще.

### **III. Метод - извършване на наблюдение по метода "Таен клиент".**

Методът „Таен клиент“ използва наблюдатели, обучени да оценят и измерят спазването на определени стандарти или процеса на заявяване и получаване на услуга от страна на потребителя. Те действат като потенциални клиенти и докладват по детайлизиран и обективен начин за своето впечатление.

На 23.12.2024 г. в Министерството на енергетиката е проведено наблюдение по метода „таен клиент“.

Наблюдението е насочено към административното звено, осъществяващо деловодното и административното обслужване на МЕ в отдел АОЧР и има за цел оценяване на спазването на някои от общите стандарти за качество на административното обслужване в Министерството на енергетиката от деловодителите. Каналите за наблюдение са посещение на място и получаване на информация по телефона.

Определеният „таен клиент“ е обучен да оцени и измери спазването на определените за проверка общи стандарти за качеството на административното обслужване в МЕ при процеса на заявяване и получаване на административна услуга от страна на потребителя, а именно: стандарти № 7, 8, 9, 12 т. „б“ и 13. Уточнено е, че измерването на резултатите от наблюдението ще се осъществи чрез оценяване спрямо предварително определени критерии.

Наблюдението от тайния клиент е проведено чрез:

- ✓ посещение на място в деловодството, като тайният клиент е подал заявление за издаване на служебна бележка, за да се установи използването на задължителните реквизити в комуникацията, краткото и ясно представяне на необходимата информация и времето за обработката на документа;

- ✓ обаждане по телефона в деловодството за справка по преписката, за да се установи спазването на етикета при водене на телефонни разговори, краткото и ясно представяне на необходимата информация и срока за отговор на отправените устни запитвания от общ характер.

#### ***Обща оценка на нивото на обслужване:***

Като вътрешен клиент „тайният клиент“ е удовлетворен от осъщественото административно обслужване от страна на деловодителите.

Нивото на административното обслужване при проведеното наблюдение е определено като много добро.

Оценката на тайния клиент за спазването на определените четири общи стандарта за качеството на административното обслужване в МЕ при процеса на заявяване и получаване на услуга от страна на потребителя е следната:

При посещението на място:

По Стандарт № 8 (правила за комуникация с потребителя) – използвани са задължителните реквизити в комуникацията, служителят е демонстрирал учтивост, оказване на приоритетно внимание на потребителя пред друга дейност, недопускане на водене на други разговори или осъществяване на други дейности;

По стандарт № 9 (за начина на предоставяне информацията относно административното обслужване) – Деловодителят е проявил професионализъм, като при посещението на място в деловодството е изискал от служителя да изпълни изискванията на новите вътрешни правила за документооборота и да подаде заявлението с електронен подпис; при констатираната липса на положен електронен подпис на заявлението се е свързал с тайния клиент и го е помолил да отстрани неточността; при получаването на служебната бележка е поставил щемпел с надпис: „Вярно с електронно подписания документ“.

По стандарт № 13 (време за изчакване при обслужването) – при посещение на потребителя на място за подаване на заявление/обработване на документи времето за изчакване не трябва да е повече от 20 минути, а тайният клиент е бил обслужен в рамките на 5 минути.

При обслужването по телефона:

По стандарт № 7 (идентификация на служителите при водене на телефонни разговори) – използвани са задължителните реквизити в комуникацията по телефона;

По стандарт № 8 (правила за комуникация с потребителя) – спазен е речевия етикет при водене на телефонни разговори, демонстрирана е учтивост, и е оказано приоритетно внимание на потребителя пред друга дейност.

По стандарт № 9 (за начина на предоставяне информацията относно административното обслужване, включително по телефона) – т. 3: осигурена е възможност за комуникация по телефона и за получаване на отговори на запитвания от общ характер;

По стандарт № 12, т. „б“ (за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер) – получен е отговор по стандарта, не по-късно от 20 минути на устни запитвания по телефон.

С оглед на гореизложеното може да се направи изводът, че деловодителите са запознати със служебните си задължения във връзка с административното обслужване и спазват утвърдените общи стандарти.

#### **IV. Метод - анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали**

Сигналите, предложенията, жалбите и похвалите могат да се възприемат като един общ метод за обратна връзка, доколкото при всички тях става въпрос за събиране и/или анализ на различни, най-общо казано „мнения“ на потребителите.

Подаването и разглеждането на сигнали и предложения е изрично регламентирано в АПК. За жалбите и похвалите като метод за обратна връзка не са налице нормативно разписани процедурни правила.

Жалбата като метод за обратна връзка следва ясно да се разграничи както от жалбата срещу определен административен акт, така и от сигналите, които принципно също могат да се подадат и чрез „жалба“ (както често потребителите ги наименоуват поради изключително широката популярност на този термин).

През 2024 г. в МЕ не са постъпили жалби, свързани с административното обслужване.

Постъпилите похвали за служителите и за организацията на административното обслужване са устни.

## **V. Метод - анализ на медийни публикации**

Анализът на медийни публикации, отнасящи се до административното обслужване, отразява акцентите в процеса, намерили място в националните и регионалните печатни и електронни медии, както и в социалните мрежи. Целта е да се установи нагласата на потребителите и тяхната удовлетвореност от административното обслужване в министерството.

Методът се използва за реакция при необходимост на конкретни публикации относно качеството на административното обслужване и предприемане на действия за неговото подобряване.

Възможен вариант е и да се проведе медийно наблюдение и анализ за определен период от време на тема с медиен интерес във връзка с конкретна административна услуга или регулаторен режим на министерството.

През 2024 г. административното обслужване в Министерството на енергетиката не е било обект на медийни публикации.

Видно от гореизложеното, Министерството на енергетиката е изпълнило всички задължителни методи за получаване на обратна връзка от потребителите на административни услуги. Резултатите от получената обратна връзка дават обективна оценка на качеството на предоставяното административно обслужване в министерството и се използват за предприемане на мерки, свързани с подобряване на цялостното административно обслужване.