



Вх. № О-Дк-399/24.08.2021 г.

Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в Комисията за енергийно и водно регулиране за 2020 година

Проучването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги се провежда в изпълнение на чл. 24 от Наредбата за административно обслужване и Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Държавната комисия за енергийно и водно регулиране.

1. Измерване на удовлетвореността на потребителите

1.1. Административно обслужване в Комисията за енергийно и водно регулиране (Комисията, КЕВР)

Административното обслужване в Комисията се осъществява в Центъра за административно обслужване (ЦАО), в сградата на КЕВР, етаж.3, стая 303 и е организирано на принципа „едно гише“. Служителите в ЦАО са част от отдел „Административно и информационно обслужване“, дирекция „Обща администрация“. Използва се автоматизирана деловодна информационна система с функции за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги.

1.2. Методи за обратна връзка, използвани за извършване на оценка на удовлетвореността на потребителите на административни услуги

Комисията за енергийно и водно регулиране осъществява обратна връзка с потребителите, като събира информация за удовлетвореността от предоставяните административни услуги чрез прилагане и използване на следните методи:

1. извършване на анкетни проучвания;
2. кутии за мнения и сигнали;

3. провеждане на консултации със служителите от Центъра за административно обслужване;
4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. анализ на медийни публикации чрез провеждане на мониторинг на публикации в медиите;

Събирането на информация за обратна връзка и измерването на удовлетвореността на потребителите е с цел повишаване качеството на административното обслужване. Описаните методи за обратна връзка и начините за тяхното използване и прилагане са съобразени с Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите.

1.3. Резултати от прилагането на методите за обратна връзка

1.3.1. Анкетно проучване

За провеждането на този метод е разработена анкетна карта като веб базиран формуляр на интернет страницата на Комисията, който се попълва он-лайн. Анкетата е достъпна за всички посетители на страницата на КЕВР за директно попълване, независимо дали са заявили административна услуга в КЕВР, и измерва постоянно и ежедневно удовлетвореността на потребителите. Чрез нея може да се измери както цялостната дейност по административно обслужване, така и конкретен аспект от дейността.

Тази анкета се провежда традиционно, като през 2020 г. е актуализирана и отговаря на изискванията на Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите. Тя е кратка, с възможност за бързина при даване на отговори и покрива ключови елементи от предоставянето на услугите.

През 2020 г. не са постъпвали анкети от потребители на административни услуги, предоставяни от КЕВР.

1.3.2. Кутии за мнения и сигнали, поставени във фойето на сграда на КЕВР

Във фойето на сградата на Комисията, непосредствено до входа от лявата страна са поставени две кутии за мнения и сигнали. Кутиите са обозначени с надпис „Комисия за енергийно и водно регулиране“. Потребителите на административни услуги могат да ги ползват, без да осъществяват контакт с охраната на сградата.

Периодично кутиите се отварят за проверка дали са постъпили мнения и сигнали.

През 2020 г. няма постъпили мнения и сигнали.

1.3.3. Провеждане на консултации със служителите от Центъра за административно обслужване

Консултациите със служителите от Центъра за административно обслужване са метод за неформална обратна връзка, при който се използват впечатленията на служителите, които ежедневно контактуват с потребителите в хода на административното обслужване. Служителите в центъра са в състояние да придобиват преки впечатления от степента на удовлетвореност на потребителите.

Консултациите със служителите от Центъра за административно обслужване се провеждат не по-рядко от веднъж на тримесечие, а при необходимост и по-често. Служителите от центъра споделят впечатленията си от работата с потребителите по няколко

показателя, свързани с обслужването. Показателите са предварително определени и всеки служител в работата си следи тяхното изпълнение. Това са време за обслужване, организация на обслужването, компетентност при обслужването, любезно и отзивчиво отношение.

Обобщените резултати от проведените консултации показват, че създадената организация на работа „едно гише“ удовлетворява потребителите. На място в центъра за административно обслужване или по телефона потребителите получават необходимата информация, свързана с подаването на документи или със сроковете за изпълнение на административната услуга, удовлетворени са от обслужването и устно благодарят за отзивчивостта на служителите. Не са постъпвали жалби и сигнали по отношение на административното обслужване.

1.3.4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали

През 2020 г. са получени пет благодарствени писма от потребители на административни услуги, които благодарят за оказаното съдействие и компетентно предоставената информация, за отзивчивостта и човешкото отношение, проявени от служителите в Комисията. Писмата са публикувани на страницата на Комисията.

Сигнали, предложения и жалби, засягащи административното обслужване, организацията и начина на работа, не са постъпвали.

1.3.5. Анализ на медийни публикации чрез провеждане на мониторинг на публикации в медиите

При използването на този метод за целите на измерването на удовлетвореността на потребителите следва да се съобрази, че има голямо разнообразие от медии, включително социалните мрежи. Медийните публикации като източник за обратна връзка може да се използват като се реагира веднага на конкретни публикации, свързани с административното обслужване, и задължително се предприемат действия за подобряване на административното обслужване.

В Комисията се извършва ежедневен медиен мониторинг на различни електронни и печатни медии. При извършвания преглед не са установени публикации и материали, отнасящи се до административното обслужване в КЕВР през 2020 г.

2. Управление на удовлетвореността на потребителите

Административните услуги, предоставяни от КЕВР, са насочени към бизнеса, като по своята същност представляват лицензионни, разрешителни и съгласувателни режими. Както е посочено по-горе през 2020 г. в КЕВР не са постъпвали анкети от потребители на административни услуги, предоставяни от КЕВР. Постъпили са 16 анкети основно от граждани потребители на електроснабдителни, топлофикационни или ВиК услуги за битови нужди.

Анализът на тези анкети показва, че е необходимо подобряване на достъпността и яснотата на информацията за административните услуги, които предоставя Комисията. В тази връзка е извършен преглед на информацията за административните услуги на КЕВР в Регистъра на услугите в Интегрираната информационна система на държавната администрация, в интернет страницата на Комисията и в Единния портал за предоставяне на информация и административни услуги на Комисията за енергийно и водно регулиране.

При прегледа е установено, че голяма част от обособените в Регистъра на услугите в ИИСДА като самостоятелни административни услуги включват по няколко административни производства с различни по съдържание заявления, етапи и доказателства, което не позволява публикуването на ясна и разбираема за потребителите информация за услугите на КЕВР както в Регистъра на услугите, така и в интернет страницата на Комисията.

С оглед на това за следващия отчетен период е предвидено извършване на промени в Регистъра на услугите, така че вписаните в него услуги да позволят публикуване на достъпна и ясна информация за административните услуги, предоставяни от КЕВР, както и в интернет страницата на Комисията.

Отчетена е и нужда от надграждане на Единен портал за предоставяне на информация и административни услуги на Комисията за енергийно и водно регулиране чрез разработка, имплементиране и тестване на нови функционалности, обслужващи интеграционната връзка между портала и деловодната система Archimed, както и свързването ѝ със системата за сигурно електронно връчване, което ще доведе до подобряване на начина за предоставяне на административни услуги от КЕВР по електронен път.

За подобряване на уменията във връзка с административното обслужване за служителите в администрацията на КЕВР, в това число и за тези в ЦАО, е проведено обучение на следните теми:

1. Прилагане на Закона за достъп до обществена информация. Задължения за предоставяне на обществена информация. Публикуване в интернет;
2. Новата уредба на Европейския съюз за отворените данни и повторното използване на информацията от обществения сектор – Директива (ЕС) 2019/1024;
3. Институционално взаимодействие – конституционни и практически аспекти;
4. Право на добра администрация – теория и практика.

/ПОДПИС/

ЮЛИЯН МИТЕВ

*Директор на дирекция
„Обща администрация“*