



## **Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в Комисията за енергийно и водно регулиране за 2021 година**

Проучването на удовлетвореността на потребителите на административни услуги се провежда ежегодно в изпълнение на чл. 24 от Наредбата за административно обслужване и чл.31 и чл.32 от Вътрешните правила за организация на административното обслужване в 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, Центъра), 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, съгласно Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на 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 онлайн. 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 от няколко години, като периодично се актуализира 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 2021 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 метални кутии за мнения и сигнали. Кутиите са обозначени с два надписа – „Комисия за енергийно и водно регулиране“ и „Анкета“. 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 2021 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, след ежедневен контакт 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, работещи в 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 работното време и 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 2021 г. са получени две благодарствени писма от потребители на административни услуги, които благодарят за помощта при решаване на конкретни проблеми, за 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 2021 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 2021 г. в КЕВР не са постъпвали анкети от потребители на административни услуги, предоставяни от КЕВР. Постъпили са 11 анкети основно от потребители на електроснабдителни или ВиК услуги за битови нужди.

На база на анализа на удовлетвореността на потребителите, извършен през 2020 г., за подобряване на достъпността и яснотата на информацията за административните услуги, които предоставя Комисията, през 2021 г. са предприети действия за актуализиране, допълване и прецизиране на информацията за услугите в Регистъра на услугите в Интегрираната информационна система на държавната администрация, на интернет страницата на Комисията и в Единния портал за предоставяне на информация и административни услуги на Комисията за енергийно и водно регулиране.

Административните услуги са реструктурирани така, че всяка да отговаря на едно административно производство. Това позволи да се внесе яснота в образците на документи, етапите на развитите на производството по предоставяне на конкретната административна услуги и необходимите за провеждане на процедурата документи.

Премахнати са услуги, които вече не се предоставят от КЕВР, и е публикувана информация за нови административни услуги.

Надграден е Единният 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 доведе до подобряване на начина за предоставяне на административни услуги от КЕВР по електронен път.

През 2021 г. не са провеждани обучения със служителите от Центъра за административно обслужване на Комисията за енергийно и водно регулиране.