



Годишен доклад

за оценка на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в Комисията за енергийно и водно регулиране за 2024 година

Настоящият доклад е изготвен на основание чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване. В Комисията за енергийно и водно регулиране 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 Комисията 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, бул. „Княз Александър Дондуков“ № 8-10, етаж 3, стаи 302 и 303, работно време от 9:00 ч. до 17:30 ч. без прекъсване. Организирано е 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 комплекс от технически операции по документирането и организацията на работата с документите, включително функции за контрол по спазване 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. провеждане на консултации със служителите от Центъра за административно обслужване;

3. извършване на наблюдение по метода „таен клиент“;

4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;

5. анализ на медийни публикации;

6. кутии за мнения и сигнали.

Събирането на информация за обратна връзка и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва 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 и са регламентирани в чл.24 от Наредбата за административното обслужване.

В КЕВР при търсене на обратна връзка с потребителите се прилага подходът на непрекъснато оценяване, като се търси обратна връзка от индивидуални потребители в процеса на обслужването – по време на предоставянето на услугата или непосредствено след това. Този подход е част от стандартната дейност на администрацията.

1.3. Резултати от прилагането на методите за обратна връзка

1.3.1. Извършване на анкетно проучване

Анкетата е метод, подходящ за постоянно и ежедневно получаване на обратна връзка и измерване на удовлетвореността. За провеждането на този метод е разработена анкетна карта като уеб 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 удовлетвореността на потребителите. Чрез нея може да се измери както цялостната дейност по административно обслужване, така и конкретен аспект от дейността.

Същата анкета в хартиен вариант е поставена в прозрачна кутия на видно място в Центъра за административно обслужване, непосредствено до гишетото, на което се осъществява административното обслужване на място в сградата. Бланката с анкетата е достъпна за всички посетители в ЦАО. Потребителите могат да попълнят анкетата, след като бъдат обслужени от служител в ЦАО, когато са получили преки впечатления от работата в ЦАО, и да я пуснат в нарочно определена и обозначена кутия. Попълването на анкетата на хартия не отнема повече от пет минути.

Анкетата за получаване на обратна връзка отговаря на изискванията на Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, като периодично се актуализира. Тя е кратка, с обем една страница, лесна за четене и попълване, с възможност за бързина при даване на отговори и покрива ключови елементи от предоставянето на услугите.

През 2024 г. в кутията „Анкета удовлетвореност на потребителите“ са постъпили пет анкети за обратна връзка. Анкетите са от потребители на услуги в областта на електроснабдяването, топлоснабдяването, газоснабдяването и водоснабдяването и канализационните услуги. Попълнилиите анкети са потребители на енергийни и ВиК услуги за битови нужди. Всичките попълнени анкети на потребителите показват висока степен на удовлетвореност от административното обслужване, от качеството на предоставяната информация, от отношението на служителите в ЦАО и по отношение на обстановката, в която се предоставят услугите. По отношение на предложенията за подобрения на административното обслужване в една анкета потребителят смята, че трябва да се подобри достъпът до информация, един потребител няма мнение дали е удобно работното време за прием на граждани.

1.3.2. 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 ежедневно да придобиват преки впечатления от степента на удовлетвореност на потребителите, които могат да бъдат много полезни при цялостното измерване на тази удовлетвореност.

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“ удовлетворяват 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 помощта и отзивчивостта на служителите.

1.3.3. Извършване на наблюдение по метода „таен клиент“

През 2024 г. в КЕВР беше проведено за пръв път наблюдение по метода „таен клиент“. Целта на проучването е установяване на качеството на организация и управление на процесите

при предоставянето на административни услуги. Методът се приложи съгласно утвърдената Методология за провеждане на наблюдение по метода „таен клиент“.

Наблюдението се извърши от предварително подготвено лице, което е потребител на административни услуги, предоставяни от КЕВР. При етапа на планиране се разработи сценарий, съгласно който трябваше да се извърши посещение на място в ЦАО в работен ден в часовия диапазон от 12:00 до 13:00 часа и да се заяви административна услуга. Заявителят трябваше да носи необходимите документи без един и да тества обслужването и работното поведение на служителя, който е на гише в този момент. Сценарият е напълно реалистичен и убедително е разигран от тайния клиент, който е редовен потребител на административни услуги и познава добре работата на ЦАО.

Тайният клиент беше инструктиран предварително съгласно протокола за проведен инструктаж за участие в проучване по метода „таен клиент“, запознат с въпросника и с образеца на доклад за проведено наблюдение, които трябва да попълни след приключване на наблюдението.

Служителите в ЦАО бяха предварително уведомени за проучването, без да знаят конкретното време за провеждане на наблюдението.

За да се улесни получаването на структурирана информация, след приключване на наблюдението „тайният клиент“ попълни предоставените предварително анкетна карта и образец на доклад за проведеното наблюдение.

Анализът на събраната информация от въпросника и доклада на „тайния клиент“ дават основание да се направи извод, че при предоставянето на административната услуга в ЦАО на КЕВР се спазват стандартите за административно обслужване, няма нарушение на нормативни изисквания, няма отправени препоръки за подобряване на административното обслужване, като цяло клиентът е много доволен от предоставянето на услугата.

1.3.4. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали

През 2024 г. са получени седем благодарствени писма от граждани и организации, потребители на енергийни и ВиК услуги, които изказват благодарност за помощта и оказано съдействие при решаване на конкретни проблеми, за предприети мерки във връзка с жалби на граждани, за бързата и адекватна реакция на служители от КЕВР и на Комисията. Част от писмата са публикувани на страницата на Комисията.

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

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

Медийните публикации са важен източник на информация за администрацията за нагласите и удовлетвореността от административното обслужване. 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 качеството на административното обслужване.

За всяка държавна или обществена организация връзките с обществеността и медийната политика са елемент от процесите на доброто управление. Периодично изготвяни медийни анализи дават измерима представа за общественото възприятие на провежданите политики и са основа за евентуални корекции или пренастройка на управленските процеси.

Следва да се има предвид, че в общественото съзнание работата на регулатора е свързана с приемането на ценови решения, т.е. с разходи за потребителите. По тази причина не би могло да се очаква висока степен на одобрение в публичен план, тъй като медиите трябва да балансират между обективните фактори и нагласите на потребителите си - читатели, зрители, слушатели и др. В случая е важно обществото да вникне в естеството на работата и правилата, по които действа Комисията, а това може да се постигне с активна медийна политика и условията на максимална прозрачност и публичност.

Анализът на медийните публикации за дейността на КЕВР през 2024 г. е извършен посредством събиране на информация от публикации в печатни и онлайн медии; Мониторинг на телевизионни и радиопредавания; Публикации в социални медии; Мнения на експерти в областите, които КЕВР регулира.

Анализът сочи, че негативните и позитивните публикации, свързани с дейността на КЕВР са съпоставими – по около 1,5% от общия брой публикации. Преобладаващо място заемат т.н. неутрални публикации за дейността на КЕВР, които обхващат 97% от общия брой на проследените публикации.

В тематично отношение публикациите в медиите се разпределят по следния начин от общия им брой: изменения в цените на електроенергия – 16%; изменения в цените на ВИК услугите – 15%; изменение в цените на топлоенергията – 5%; изменение в цените на ВЕИ – 6%; ежемесечно изменение на цената на природния газ – 30%; становища от външни за Комисията лица – 4%; отразени становища на представители на КЕВР и прессъобщения – 21%, свързани с либерализация на пазара на електроенергия, методиката за определяне цени на балансиращата енергия, изменения в Наредба № 6 от 24 март 2024 г. за присъединяване на обекти към електрическите мрежи, както и предприетите мерки от КЕВР при криза с електрозахранването; публични изяви, изслушвания и интервюта на Председателя и членовете на КЕВР – 3% от общия брой.

Изводи: Контент анализът на медийните публикации сочи, че през 2024 г. медийната активност и присъствие на КЕВР са отразени по начин, който е в подкрепа на принципите за прозрачност.

Обективността и професионализмът в представянето на дейността на КЕВР се оценяват подобаващо. КЕВР се възприема като работещ и прозрачен регулатор, стремящ се към баланс при вземането на решения. Адекватно са отразени и подходите на КЕВР за осигуряване на стабилност и предсказуемост в регулаторната среда, което създава условия за създаване на доверие сред гражданите и бизнеса. Положителните коментари, получени от различни представители на индустрията и институциите, потвърждават, че Комисията изпълнява своите задължения и има важна роля в развитието на секторите, които регулира.

Отразяването в медиите показва, че КЕВР е активен и отговорен участник в обществени и икономически дебати, с акцент върху качествено управление и устойчивото развитие на стратегическите сектори.

1.3.6. Кутии за мнения и сигнали, поставени във фоайето на сградата на КЕВР

Във фоайето на сградата на Комисията, непосредствено до входа от лявата страна са поставени метални кутии. Кутиите са обозначени със следните надписи - „Предложения и сигнали“ и „Анкета удовлетвореност на потребителите“. Потребителите на административни услуги могат да ги ползват и да подават мнения, предложения, сигнали или попълнени анкети за обратна връзка, без да осъществяват контакт с охраната на сградата. Периодично кутиите се отварят за проверка дали са постъпили мнения и сигнали. През 2024 г. няма постъпили мнения и сигнали.

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 2024 г. в КЕВР са постъпили пет анкети от потребители на енергийни и/или ВиК услуги за битови нужди на хартиен носител чрез ЦАО.

Извън посочените по-горе, по електронен път са постъпили 9 бр. анкети, като осем броя са попълнени от потребители на енергийни и/или ВиК услуги за битови нужди и една анкета е изпратена от потребител на енергийни услуги за стопански нужди. От отговорите на анкетите отново се затвърди изводът, че потребителите на енергийни и/или ВиК услуги за битови нужди разглеждат дейности на КЕВР, които нямат характера на административни услуги, като такива.

От друга страна между потребителите, попълнили анкети на хартиен носител, и тези, подали анкети по електронен път, е налице ясно разделение на изразените мнения относно удовлетвореността от административното обслужване. Тези, които са попълнили анкети на хартиен носител, изцяло показват пълна удовлетвореност от административното обслужване,

докато деветдесет на сто от попълнените електронни услуги изразяват неудовлетворение по отношение на качеството и достъпът до информация в областта на енергийните и ВиК услугите, от които те се интересуват. С оглед на това през 2024 г. започна процес на анализ на информацията, предоставяна чрез сайта на КЕВР, по-специално на рубриката „Често задавани въпроси“ с цел адаптирането ѝ във възможно най-голяма степен към търсената от потребителите като този процес ще продължи и през 2025 г.

На основание чл. 21 от Наредбата за административно обслужване в КЕВР е приета Харта на клиента, която е публикувана на страницата на КЕВР в интернет в рубриката „Административно обслужване“, както и е поставена на видно място в сградата на Комисията.

През 2024 г. четирима служители от Центъра за административно обслужване на Комисията за енергийно и водно регулиране преминаха обучение на тема „Организация на документооборота в държавната администрация“ към Института по публична администрация, трима служители участваха в обучение на тема „Киберсигурност“ и един служител премина обучение по темата „Правна уредба на защита на личните данни“ към Института по публична администрация.