



Годишен доклад

за оценка на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в Комисията за енергийно и водно регулиране за 2025 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.

През 2025 г. са актуализирани Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Комисията за енергийно и водно регулиране и Вътрешните правила за документооборота 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 седалището на КЕВР, бул. „Княз Александър Дондуков“ № 8-10, етаж 3, стаи 301 и 303, работното време е 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.

Автоматизацията на процесите по обработка на документи минимизира субективния фактор и повишава удовлетвореността на потребителите от процеса на административно обслужване.

През 2025 г. съгласно Методическите указания за въвеждане на изцяло електронен вътрешен оборот на документи при изпълнение на всички административни процедури в администрациите на органите на изпълнителната власт, утвърдени със заповед на Министъра на електронното управление, се предприеха редица стъпки към преминаване на изцяло електронен обмен на вътрешните документи в КЕВР.

На страницата на Комисията в интернет, в рубриката „Контакти“ е посочен адресът на седалището на КЕВР, приложена е и карта, работното време, телефон и имейл на ЦАО, телефони за консултации по жалби, имейли за изпращане на писмени жалби по сектори, телефони за справки относно лицензирането, телефон и имейл за въпроси от представителите на медиите.

С цел осигуряване на надлежно и ефективно взаимодействие между гражданите/бизнеса и администрацията на КЕВР, могат да се използват и следните платформи за изпращане по електронен път на документи, при спазване на определени изисквания, свързани с електронна идентификация и полагане на квалифициран електронен подпис:

Единен портал за електронни административни услуги на КЕВР – <http://portal.dker.bg>;

Системата за сигурно електронно връчване – <https://edelivery.egov.bg>;

Системата за електронни форми – <https://eforms.egov.bg>.

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. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
4. анализ на медийни публикации;
5. 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 Анкета за удовлетвореност от административното обслужване в КЕВР, която измерва постоянно удовлетвореността на потребителите. Чрез нея може да се измери както цялостната дейност по административно обслужване, така и конкретен аспект от дейността.

Анкетата в хартиен вариант е поставена в прозрачна кутия на видно и удобно 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 през 2025 г. е актуализирана. Тя е кратка, с обем един лист, лесна за четене и попълване, с възможност за бързина при даване на отговори и покрива ключови елементи от предоставянето на услугите.

През 2025 г. в кутията „Анкета удовлетвореност на потребителите“ са постъпили три попълнени анкетни карти. Анкетите са от потребители на услуги в областта на електроснабдяването и водоснабдяването и канализационните услуги. Попълнилите 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.

Във връзка с предоставяните от Комисията за енергийно и водно регулиране административни услуги е разработена Анкета за получаване на обратна връзка за качеството на административните услуги, предоставяни от КЕВР, насочена към юридическите лица.

Анкетна карта е поставена и 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.

През 2025 година са постъпили анкети, попълнени от адвокатски кантори, които представляват голям брой потребители на административни услуги, (в един от случаите адвокатската кантора представлява потребители, които ползват услугите на КЕВР десет години) и управители на дружества, лицензианти на КЕВР, (в един от случаите дружеството е лицензиант 25 години). Резултатите от анкетите показват, че анкетираните лица не са срещали трудности, проблеми или нарушения на Правилата за професионална етика от служителите при предоставяне на административни услуги. Административните услуги са заявени на място в ЦАО, където потребителите са били обслужени вежливо. Заявителите получават необходимата информация и от интернет страницата на КЕВР, преценяват съдържанието като добре структурирано и информативно. Удобство е осигурената възможност за дистанционно участие в откритите заседания и обществените обсъждания на КЕВР, както и възможността за проследяване на живо на публичните заседания на КЕВР и създадения видео архив на проведените публични заседания.

Не са отправени препоръки за подобряване на работата на КЕВР като цяло, потребителите смятат, че Комисията работи ефективно.

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. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали

През 2025 г. са получени двадесет и четири благодарствени писма от граждани и организации, потребители на енергийни и ВиК услуги, които изказват благодарност за помощта и оказаното съдействие при решаване на конкретни проблеми, за предприетите мерки във връзка с жалби на граждани, за бързата и адекватна реакция на служители от общата и специализираната администрация на КЕВР. 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.

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

Медийните публикации безспорно са съществен ориентир за оценяване на удовлетвореността на потребителите във връзка с предлаганите им административни услуги и като цяло за работата на една администрация. В последните години все по-голямо влияние върху обществените нагласи имат интернет базираните информационни портали и социалните мрежи, а не познатите класически медийни канали - радио, телевизия, преса.

В теорията е известно, че връзките с обществеността и медийната политика са предпоставка за добро управление на всяка една организация. Изготвяните анализи за публикации в медиите създават яснота относно начина, по който обществеността възприема провежданите от администрацията политики, и при необходимост са основа за повишаване ефективността на управленските процеси.

Следва да се има предвид, че съществен елемент в работата на КЕВР е приемането на ценови решения, които водят до разходи за потребителите на комунални услуги и за бизнеса. Такива решения изначално са непопулярни за голяма част от обществото и поради това е нереалистично да се очаква висока степен на обществено одобрение. Благодарение на професионализма на голямата част от медиите, в публикациите си те се стремят да бъдат обективни като балансират между анализа на обективните фактори, налагащи ценовите решения, от една страна, и нагласите на потребителите - читатели, зрители, слушатели, от друга. С публикациите на своята интернет страница и с участия в медии, регулаторът се стреми да разяснява и популяризира дейността си като по този начин обществото се

информира за работата на Комисията. В тази връзка приоритет за регулатора е провеждането на активна медийна политика и създаване на условия на максимална прозрачност и публичност на работата му.

Анализът на медийните публикации за дейността на КЕВР през 2025 г. е извършен посредством набиране на информация от: публикации в печатни и онлайн медии; мониторинг на телевизионни и радиопредавания; публикации в социални медии; мнения на експерти.

Анализът сочи, че негативните и позитивните публикации, свързани с дейността на КЕВР, като цяло са съпоставими – по около 2 % от общия брой публикации. Преобладаващо място заемат т.н. неутрални публикации за дейността на КЕВР, които обхващат 96% от общия брой на проследените публикации.

В тематично отношение публикациите в медиите се разпределят по следния начин: цени на електроенергията за бита – 23%; цени на ВИК услугите – 18%; цени на топлоенергията – 7%; изменение в цените на ВЕИ – 4%; ежемесечно изменение на цената на природния газ – 20%; прессъобщения относно компенсациите за част от разходите на битовите клиенти за електроенергия, за ролята на Комисията за изясняване причините за водната криза в отделни райони, за приетата нормативна база за развитие на гражданските енергийни общности – 24%.; публични изяви, изслушвания и интервюта на Председателя и членовете на КЕВР – 4% от общия брой.

Изводи: Анализът на медийните публикации показва, че през 2025 г. дейността на КЕВР се оценява положително, като в тях преобладават обективните и професионални оценки. Комисията се възприема като ефективен, балансиран и прозрачен регулатор, адекватно е отразен стремежът за осигуряване на стабилност и предсказуемост на регулаторната среда. Това създава условия за формиране на доверие сред гражданите и бизнеса. Положителните коментари на представители на индустрията и институциите, потвърждават, че Комисията изпълнява стриктно своите законови 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 качественото управление и устойчивото развитие на стратегическите сектори.

1.3.5. 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 2025 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 2025 г. в КЕВР са постъпили три анкети от потребители на енергийни и/или ВиК услуги за битови нужди на хартиен носител чрез ЦАО.

С оглед на това през 2025 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 2026 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 ЦАО в сградата на Комисията.

През 2025 г. служителите от Центъра за административно обслужване на Комисията за енергийно и водно регулиране преминаха обучения към Института по публична администрация по следните теми: „Електронен документ и електронен подпис“ (базов модул) – трима служители, „Електронен подпис и електронно подписани документи“ – един служител, Приложение на системите за електронно управление - двама служители, Административно обслужване на хора с увреждания – един служител.

За всички служители от КЕВР беше организирано и обучение по две теми: „Емоционалната интелигентност – фактор за ефективно общуване“ и „Основни личностни нагласи и стил на поведение“.