



## **Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в Комисията за енергийно и водно регулиране за 2023 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. 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 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 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.

## **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 гишето, 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 2023 г. в кутията „Анкета удовлетвореност на потребителите“ са постъпили единадесет анкети за обратна връзка. Анкетите са от потребители на услуги в областта на електроснабдяването, топлоснабдяването, газоснабдяването и водоснабдяването и канализационните услуги. Попълнените анкети са потребители на енергийни и ВиК услуги за битови и стопански нужди. Десет от попълнените анкети на потребителите показват висока степен на удовлетвореност от административното обслужване, получили са вежливо отношение, невероятно обслужване винаги с усмивка и разбиране. В една анкета потребител на услуги в областта на електроснабдяването за битови нужди посочва, че не е бил приет на среща.

### **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 2023 г. са получени дванадесет 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.

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

Медийните публикации може да 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.

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 2023 г.

### **1.3.5. 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 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 2023 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 2023 г. в КЕВР са постъпили единадесет анкети от потребители на административни услуги, предоставяни от КЕВР.

Извън посочените анкети са постъпили по електронен път такива, попълнени от потребители на енергийни и/или ВиК услуги за битови нужди. Отговорите в тях показват, че потребителите на енергийни и/или ВиК услуги за битови нужди разглеждат дейности на КЕВР, които нямат характера на административни услуги, като такива.

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 2023 г. двама служители от Центъра за административно обслужване на Комисията за енергийно и водно регулиране преминаха обучение на тема „Протокол и етикет“, трима служители участваха в обучение на тема „Административно обслужване“ и един служител премина обучение по темата „Зелена администрация“ към Института по публична администрация.