

Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите в Министерството на енергетиката (МЕ) за 2022 г.

През 2022 г. бяха приети нормативни промени в Наредбата за административното обслужване (НАО), насочени към подобряване на качеството на административното обслужване, като е предоставена възможност за осъществяването му освен писмено и по телефона.

На основание на чл. 8а, ал. 4 от НАО с Решение № 299 от 10.05.2022 година на Министерския съвет е приет Наръчник за организацията на административното обслужване по телефона. Наръчникът определя практическите стъпки за организация на комуникацията по телефона в съответствие със съвременните изисквания и нуждите на потребителите на услуги и дава предложения за повишаване на нивото на обслужване.

В тази връзка с Ваша заповед № Е-РД-16-684/30.11.2022 г. бяха утвърдени нови Вътрешни правила за организацията на административното обслужване в Министерството на енергетиката.

Съгласно изискванията на чл. 24 и чл. 25 от НАО и чл. 29 от Вътрешните правила за организация на административно обслужване в Министерството на енергетиката (МЕ), министерството е ангажирано да създава възможност за обратна връзка с потребителите чрез използване и прилагане на петте задължителни метода за обратна връзка:

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. извършване на наблюдения по метода "таен клиент";
4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. анализ на медийни публикации.

За прилагане на задължителните методи за обратна връзка с потребителите в Министерството на енергетиката беше изготвен и утвърден План за осъществяване на дейностите от отдел АОЧР, дирекция ПНДАОЧР по прилагането им, в който за всеки метод са определени следните етапи: планиране; провеждане; анализиране на резултатите; действия за подобрене. Следването на определените етапи придават на проучванията по-добра структурираност и последователност.

Изискванията към прилагането на методите за обратна връзка и към изготвяне на годишния доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите са предвидени в Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, приета с РМС № 246/10.04.2020 година.

През 2022 г. са приложени всичките задължителни пет метода за изследване.

Получената информация от обратната връзка е анализирана и заедно с резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите и предприетите действия за подобряване на административното обслужване е отразена в настоящия доклад.

I. Метод - извършване на анкетни проучвания

Министерството на енергетиката всяка година използва най-масовия популярен метод за получаване на обратна връзка от потребителите (анкетните проучвания) за измерване на удовлетвореността на потребителите.

1. Анкетно проучване на потребителите

В Министерството на енергетика анкетното проучване се прилага чрез класическа карта-въпросник, която може да се попълни онлайн, чрез интернет страницата на МЕ, или на място в Центъра за административно обслужване – на хартиен носител, която се пуска в специално определена за целта пощенска кутия.

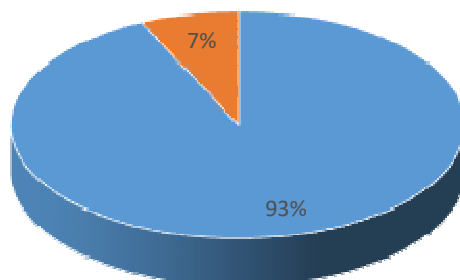
През 2022 г. в пощенската кутия на Министерството на енергетиката са пуснати 15 броя анкетни карти, попълнени от потребителите, които са дали оценка и предложения за подобряване дейността на административното обслужване. С цел получаване на обективно мнение анкетите са анонимни.

Анкетното проучване дава структурирана количествена информация за обратна връзка.

След обработка на попълнените анкетни карти са обобщени следните резултати:

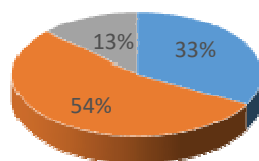


По въпрос № 2 Лесно ли намерихте информация за административните услуги, които предлага Министерството на енергетиката? да; не;



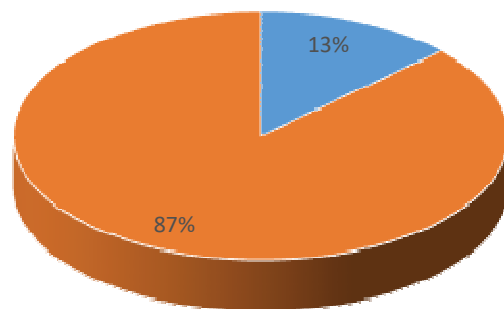
■ да ■ не

По въпрос № 3 От къде намерихте информация за административната услуга, която ползвате? от интернет; на място при посещение в Центъра за административно обслужване; по телефона в личен разговор със служителите от Центъра за административно обслужване.



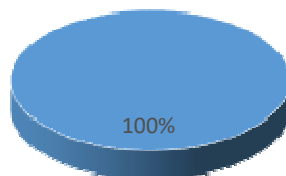
■ от Интернет
■ на място при посещение в Центъра за административно обслужване
■ по телефона в личен разговор със служители от ЦАО

По въпрос № 4 Информацията на таблото в приемната на МЕ е: достъпна, разбираема и изчерпателна; не мога да преценя.



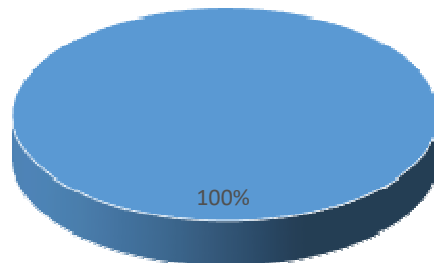
■ не мога да преценя ■ достъпна, разбираема и изчерпателна

По въпрос № 5 Ако отговора на въпрос 4 е "неясна и недостатъчна" каква допълнително информация бихте желали да се постави на таблото?



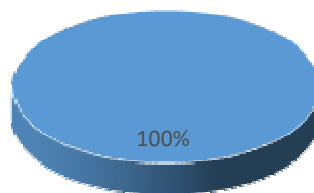
■ няма отговорили

По въпрос № 6 Информацията, която получихте от служителите в Центъра за административно обслужване на Министерството на енергетиката, е: ясна, лесно разбираема и изчерпателна;



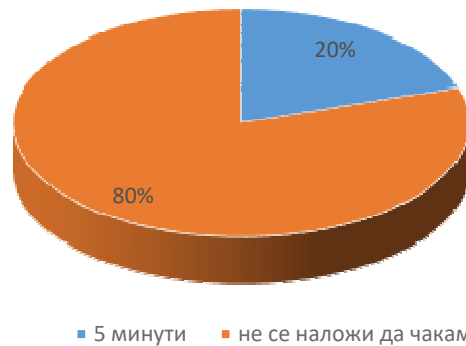
■ ясна разбираема и изчерпателна

По въпрос № 7 Ако въпросът не е бил от компетентностите на служителите в Центъра за административно обслужване, бяхте ли насочени към съответния експерт в Министерството на енергетиката? да.



■ да

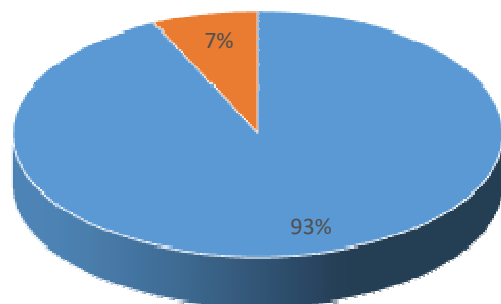
По въпрос № 8 За колко време бяхте обслужен/а в Центъра за административно обслужване? не се наложи да чакам; 5 минути.



По въпрос № 9 Как се отнесоха сужителите от Центъра за административно обслужване към Вас? компетентно, любезно и експедитивно; с внимание и разбиране по моето запитване.

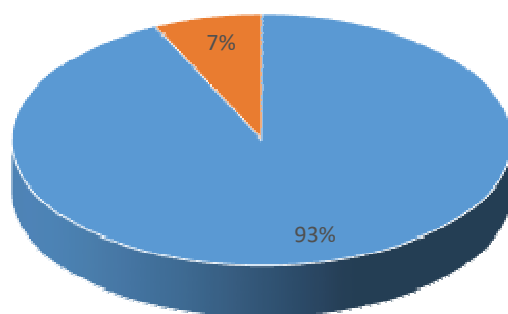


По въпрос № 10 Как оценявате качеството на обслужване на служителите от Центъра за административно обслужване? отлично; много добро.



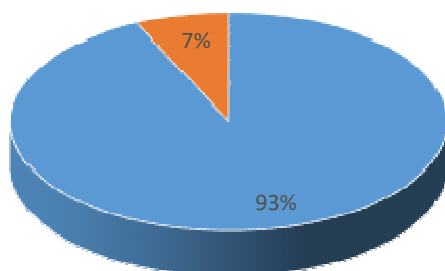
■ отлично ■ много добро

По въпрос № 11 Удобно ли Ви е определеното работно време за прием в ЦАО? да; не.



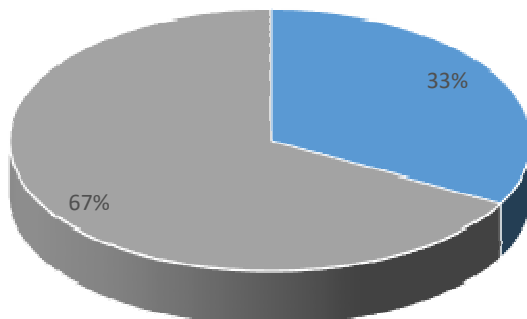
■ да ■ не

По въпрос № 12 Обстановката в приемната предразполага ли за свободен разговор със служителите: да; не мога да преценя.



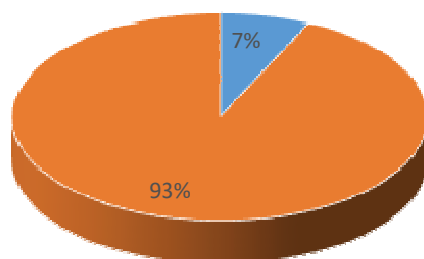
■ да ■ не мога да преценя

По въпрос № 13 Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрене? достъп до информация; обстановката, в която се предоставят услугите.



■ достъп до информация ■ обстановката в която се предоставят услугите

По въпрос № 14 Какви са Вашите препоръки за подобряване на административното обслужване в Министерството на енергетиката? предложение за удължаване на работното време.



■ предложение за удължаване на работното време

От анкетираните потребители с почти 100% удовлетвореност са оценени:

- Лесното намиране на административните услуги, които предлага Министерството на енергетиката;
- Достъпна, разбираема и изчерпателна информация на таблото в приемната на МЕ;
- Насочването към специализирана дирекция или друг компетентен орган в случай, че зададеният въпрос не е от общ характер;
- Компетентното, любезно и експедитивно обслужване;
- Отлична и много добра оценка за качеството на административното обслужване;
- В случай на необходимост служителите от ЦАО насочват потребителите по компетентност към специализираната администрация;
- Удобно работното време за потребителите;
- Обстановката в приемната за потребители, която предразполага за свободен разговор със служителите.

След получената и анализирана информация от анкетното проучване в МЕ като метод за обратна връзка за измерване на удовлетвореността на потребителите се налагат следните **ИЗВОДИ**:

1. Потребителите на административни услуги намират информация за предоставяните административни услуги предимно от посещението им на място в ЦАО – 54%, по интернет – 33%, но и по телефона – 13%. Прави впечатление, че

през 2022 г. спрямо 2021 г. се е увеличил дялът на потребителите, които са използвали като източник на информация за АУ телефона с 3% (2021 г. – 10%).

2. Качеството на административното обслужване от страна на служителите от ЦАО е отлично (според 93% от анкетираните при отговор на въпрос 10).

3. Служителите от ЦАО се отнасят към потребителите компетентно, любезно и експедитивно – 87%, с внимание и разбиране към конкретния проблем – 13% (отговор на въпрос 9).

4. Служителите от ЦАО предоставят ясна, разбираема и изчерпателна информация (според 100% от анкетираните при отговор на въпрос 6); достоверността на този отговор се потвърждава от отговора на засичащия въпрос 5 (нито един от анкетираните не смята, че получената информация е била неизчерпателна).

5. В случай на необходимост служителите от ЦАО насочват потребителите по компетентност към специализираната администрация (според 100% от анкетираните при отговор на въпрос 7).

6. Времето за обслужване от служителите в ЦАО е много по-кратко от утвърденото в стандарт № 13 от НАО време за изчакване при посещение на място, което е „до 20 минути“: като доказателство за това могат да послужат отговорите на потребителите на въпрос 8 - 80% потребителите не са чакали и са били обслужени веднага, а 20% са обслужени до 5 минути.

Направени препоръки от потребителите в анкетата

1. Подобряване на достъпа до информация – 67%, подобряване на обстановката – 33% (въпрос 13).

2. Удължаване на работното работно време – 93% (въпрос 14).

По отношение на препоръката за подобряване на достъпа до информация може да се посочи следното:

Отчетеният резултат показва, че потребителите като цяло съумяват бързо да се ориентират в информацията, особено при посещение на място. Усилията на администрацията ни по-скоро трябва да се насочат към увеличаване на дела на потребителите, използващи онлайн канали.

По отношение на препоръката за подобряване на обстановката в помещението за предоставяне на административните услуги може да се посочи следното:

В Центъра за административно обслужване беше създаден кът за удобство при подготовката на заявяване на документите, състоящ се от малко диванче, масичка и кресло, но във връзка с обявеното извънредно положение и впоследствие епидемична обстановка в страната като предпазна мярка от разпространение на коронавируса част от оборудването беше временно прибрано. Към момента обстановката в Центъра за административно обслужване е възстановена в предишния й вид.

По отношение на направеното предложение за удължаване на работното време:

Министерството на енергетиката спазва изискването на чл. 10, ал. 4 от НАО, а именно: „Когато в служебните помещения има потребители в края на обявеното работно време, работата на ЦАО продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време“. Удължаването на работното време за тези случаи е уредено и във чл. 8, ал. 2 от Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в Министерството на енергетиката.

2. Анкета на служителите, обслужващи официалния телефон за връзка с потребителите и осъществяващи административното обслужване по телефона

След промените в НАО (чл. 20) и актуализация на Вътрешни правила за организацията на административното обслужване в Министерството на енергетиката (ВПОАО) беше разработена и утвърдена като приложение анкетна карта за административното обслужване по телефона.

След обработка на попълнените пет анкетни карти от служителите от деловодството са обобщени следните резултати:

- Най-често потребителите търсят съдействие по телефона на запитвания от общ характер, включително справки (80% от анкетираните служители), а 20% по други въпроси;
- В повечето случаи информацията, предоставена от служителите по телефона е достатъчна (60%), при 40% се налага те да предоставят допълнителна информация на потребителите;
- Служителите рядко успяват да отговорят по телефона на запитвания на потребителите, свързани с предоставяните административни услуги, в тези случаи се налага свързване със специализираната администрация за получаване на отговор по компетентност;
- Всички служители предоставят исканата информация по телефона много по-бързо от изискваното по стандарт № 13 от НАО, който е „веднага, или не по-късно от 20 мин“ – 60% от анкетираните служители предоставят административно обслужване по телефона веднага, а 40% до 5 минути;
- Рядко има потребители (в 20% от случаите), които изразяват неудовлетвореност от предоставеното им административно обслужване и тя е свързана в изразяването на недоволство от забавяне на отговора по преписката;
- Предложения за усъвършенстване на работата от потребителите по време на административното обслужване по телефона през 2022 година не са постъпили;
- Посочените предложения от служителите за усъвършенстване на изпълнението на административното обслужване се отнасят до организацията на работата в ЦАО.

След получената и анализирана информация за административното обслужване по телефона се налагат следните **ИЗВОДИ**:

- Исканията на потребителите се решават с едно обаждане по телефона, когато засягат запитвания от общ характер; при наличие на въпроси със специализиран характер се налага свързване със служители от специализираната администрация по компетентност;
- Изискваната информация по телефона се предоставя до няколко минути;
- Рядко потребителите изразяват неудовлетвореност от административното обслужване по телефона, обикновено тя е свързана със забавяне в отговора по преписка.

II. Метод - провеждане на консултации със служителите

Методът предполага провеждане на регулярни консултативни срещи между служителите в ЦАО и другите служители, които контактуват с потребителите.

В изпълнение на изискванията на чл. 24, ал. 2, т. 2 от НАО, чл. 29, ал. 3, т. 2 от Вътрешните правила за организация на административното обслужване в МЕ на 21.12.2022 г. се проведеха консултации със служители от Министерството на енергетика във връзка с изготвяне на Годишния доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за 2022 година.

Целта на консултациите е да се открият чрез обратна връзка както проявените слабости в работата на деловодството при осъществяване на административното обслужване, така и постигнатите успехи в качеството на предоставяното административно обслужване.

В консултациите взеха участие служители от различни длъжностни нива от всички дирекции/самостоятелни звена в МЕ. На всички бяха зададени еднакви въпроси.

От проведените разговори и обсъждания със служителите в МЕ могат да направят следните изводи:

Положителни страни в организацията на работата:

Деловодителите се отнасят към служителите любезно и отзивчиво.

В случай на спешност пощата се обработва експедитивно.

Няма забавяне в придвижването на пощата.

Проблемни области в работата:

Като основен пропуск в работата се отчита фактът, че при регистрацията невинаги се определя правилно темата на документа, както и допускането на технически грешки при изписването на находищата.

Не винаги се поставя индекс за групов кореспондент на преписките с няколко кореспондента.

Препоръки:

При регистрацията на документите внимателно да се изчита текстът и точно да се определя темата, както и да не се допускат технически грешки при изписването на думите.

При преписки с няколко адресата да се поставя индексът, определен за групов кореспондент.

Мерки:

След провеждане на срещата е взето решение да се запознаят служителите от деловодството с резултатите от консултациите, като се обсъдят установените пропуски с цел преодоляването им за в бъдеще.

Метод - извършване на наблюдения по метода "Таен клиент".

Методът „Таен клиент“ използва наблюдатели, обучени да оценят и измерят спазването на определени стандарти или процеса на заявяване и получаване на услуга от страна на потребителя. Те действат като потенциални клиенти и докладват по детайлизиран и обективен начин за своето впечатление.

В Министерството на енергетиката е проведено наблюдение по метода „таен клиент“.

Наблюдението е насочено към административното звено, осъществяващо деловодното и административно обслужване на МЕ в отдел „Административно обслужване и човешки ресурси“ и има за цел оценяване на спазването на някои от общите стандарти за качество на административното обслужване в министерството от деловодителите. Каналите за наблюдение са посещение на място и получаване на информация по телефона.

Определеният „таен клиент“ е обучен да оцени и измери спазването на определените за проверка общи стандарти за качеството на административното обслужване в МЕ при процеса на заявяване и получаване на административна услуга от страна на потребителя, а именно: стандарти № 7, 8, 9, 12 т. б и 13. Уточнено е, че измерването на резултатите от наблюдението ще се осъществи чрез оценяване спрямо предварително определени критерии.

На 21.12.2022 г. с цел определяне качеството на административното обслужване е проведено наблюдението от тайния клиент чрез:

- ✓ посещение на място в деловодството, като тайният клиент е подал заявление за издаване на служебна бележка, за да се установи използването на задължителните реквизити в комуникацията, краткото и ясно представяне на необходимата информация и времето за обработката на документа;
- ✓ обаждане по телефона в деловодството за справка по преписка, за да се установи спазването на етикета при водене на телефонни разговори, краткото и ясно представяне на необходимата информация и срока за отговор на отправените устни запитвания от общ характер.

Обща оценка на нивото на обслужване:

Като вътрешен клиент „тайният клиент“ е удовлетворен от осъщественото административно обслужване от страна на деловодителите.

Нивото на административно обслужване при проведеното наблюдение на 21.12.2022 г. е определено като отлично. Оценката на тайния клиент за спазването на определените четири общи стандарта за качеството на административното обслужване в МЕ при процеса на заявяване и получаване на услуга от страна на потребителя е следната:

При посещението на място:

По Стандарт № 8 (правила за комуникация с потребителя) – използвани са задължителните реквизити в комуникацията (поздрав, подходящо обръщение, завършване на обслужването с любезен израз), служителят е демонстрирал учтивост, оказване на приоритетно внимание на потребителя пред друга дейност, недопускане на водене на други разговори или осъществяване на други дейности;

По стандарт № 9 (за начина на предоставяне информацията относно административното обслужване, включително по телефона) – т. 3: МЕ осигурява възможност на потребителите да комуникират и да получават отговори на запитвания от общ характер;

По стандарт № 13 (време за изчакване при обслужването) – при посещение на потребителя на място за подаване на заявление/обработване на документи времето за изчакване е било до 5 минути при стандарт до 20 минути.

При обслужването по телефона:

По стандарт № 7 (идентификация на служителите при водене на телефонни разговори) – използвани са задължителните реквизити в комуникацията по телефона (представят със собствено и фамилно име, като съобщават администрацията/звеното, към което принадлежат в началото на разговора.);

По стандарт № 8 (правила за комуникация с потребителя) – използвани са задължителните реквизити в комуникацията при разговора по телефона (поздрав, подходящо обръщение, запитване с израз, сходен с: „С какво мога да бъда полезен“, завършване на обслужването с любезен израз от типа: „Желая хубав ден“), демонстриране на учтивост, оказване на приоритетно внимание на потребителя пред друга дейност, недопускане на водене на други разговори или осъществяване на други дейности.

По стандарт № 9 (за начина на предоставяне информацията относно административното обслужване, включително по телефона) – т. 3: МЕ осигурява възможност за потребителите да комуникират по телефона и да получават отговори на запитвания от общ характер;

По стандарт № 12, т. „б“ (за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер) – отговорът е получен по стандарта – не по-късно от 20 минути на устни запитвания по телефон.

С оглед на гореизложеното може да се направи изводът, че деловодителите са запознати със служебните си задължения във връзка с административното обслужване и спазват утвърдените общи стандарти.

IV. Метод - анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали

Сигналите, предложенията, жалбите и похвалите могат да се възприемат като един общ метод за обратна връзка, доколкото при всички тях става въпрос за събиране и/или анализ на различни, най-общо казано „мнения“ на потребителите. Подаването и разглеждането на сигнали и предложения е изрично регламентирано в АПК. За жалбите и похвалите като метод за обратна връзка не са налице нормативно разписани процедурни правила.

Жалбата като метод за обратна връзка следва ясно да се разграничи както от жалбата срещу определен административен акт, така и от сигналите, които принципно също могат да се подадат и чрез „жалба“ (както често потребителите ги наименоуват поради изключително широката популярност на този термин).

През 2022 г. в МЕ са постъпили две жалби, свързани с административното обслужване, засягащи своевременното получаване на отговор по пощата и по имейл. По двете жалби е извършена проверка и на жалбоподателите е отговорено в срок. При първия случай е установено, че няма пропуск в работата на служителите, а при втория е установено забавяне в изпращането на отговора поради отсъствие на служителя по болест и пропускът е отстранен.

Постъпилите похвали за служителите и за организацията на административното обслужване са устни и в попълнените анкетни карти.

V. Метод - анализ на медийни публикации

Анализът на медийни публикации, отнасящи се до административното обслужване, отразява акцентите в процеса, намерили място в националните и регионалните печатни и електронни медии, както и в социалните мрежи. Целта е да се установи нагласата на потребителите и тяхната удовлетвореност от административното обслужване в министерството.

Методът се използва за реакция при необходимост на конкретни публикации относно качеството на административното обслужване и предприемане на действия за неговото подобряване.

Възможен вариант е и да се проведе медийно наблюдение и анализ за определен период от време на тема с медийен интерес във връзка с конкретна административна услуга или регулаторен режим на министерството.

През 2022 г. административното обслужване в Министерството на енергетиката не е било обект на медийни публикации.

Видно от гореизложеното, Министерството на енергетиката е изпълнило всички задължителни методи за получаване на обратна връзка от потребителите на административни услуги. Резултатите от получената обратна връзка дават обективна оценка на качеството на предоставяното административно обслужване в

министерството и се използват за предприемане на мерки, свързани с подобряване на цялостното административно обслужване.

В началото на 2023 г. се проведе среща със служителите, осъществяващи административното обслужване в МЕ, на която бяха разгледани и обсъдени всички задължителни методи за обратна връзка от потребителите с посочените резултати, изводи и препоръки, с цел преодоляване на слабостите и усъвършенстване на работата.