

## **Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите в Министерството на енергетиката за 2025 г.**

Съгласно изискванията на чл. 24 и чл. 25 от Наредбата за административното обслужване и чл. 29 от Вътрешните правила за организация на административно обслужване в Министерството на енергетиката (МЕ), министерството е задължено 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 МЕ беше изготвен и утвърден План за осъществяване на дейностите от отдел АОЧР, дирекция ЧРАИО, по прилагането им, в който за всеки метод са определени следните етапи: планиране; провеждане; анализиране на резултатите; действия за подобряване. 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 2025 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**

МЕ 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**

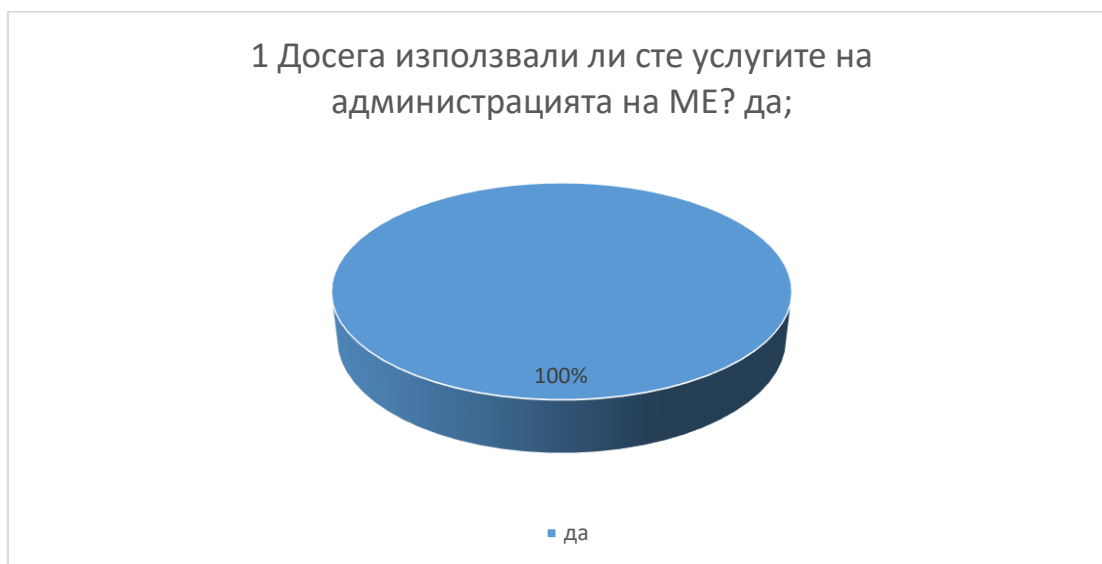
В министерството анкетното проучване се прилага чрез класическа карта-въпросник, която може да се попълни онлайн, чрез интернет страницата на МЕ, или

на място в Центъра за административно обслужване – на хартиен носител, която се пуска в специално определена за целта пощенска кутия.

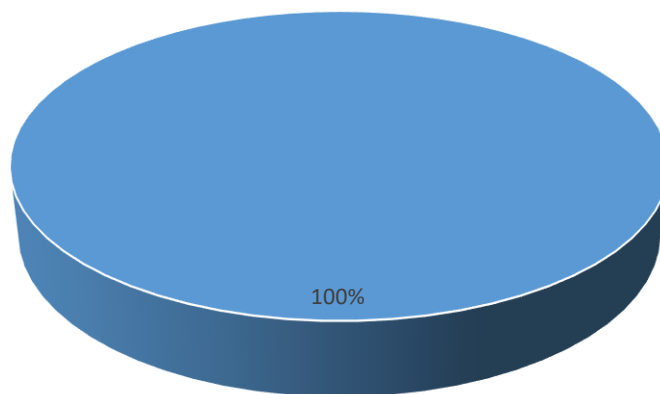
През 2025 г. от потребителите са попълнени 4 броя анкетни карти. И четирите анкетни карти са пуснати в пощенската кутия на министерството. В анкетите потребителите са дали оценка на административното обслужване в министерството и предложения за подобряването му. С цел получаване на обективно мнение, анкетите са анонимни.

Анкетното проучване дава структурирана количествена информация за обратна връзка.

След обработка на попълнените анкетни карти са обобщени следните резултати:

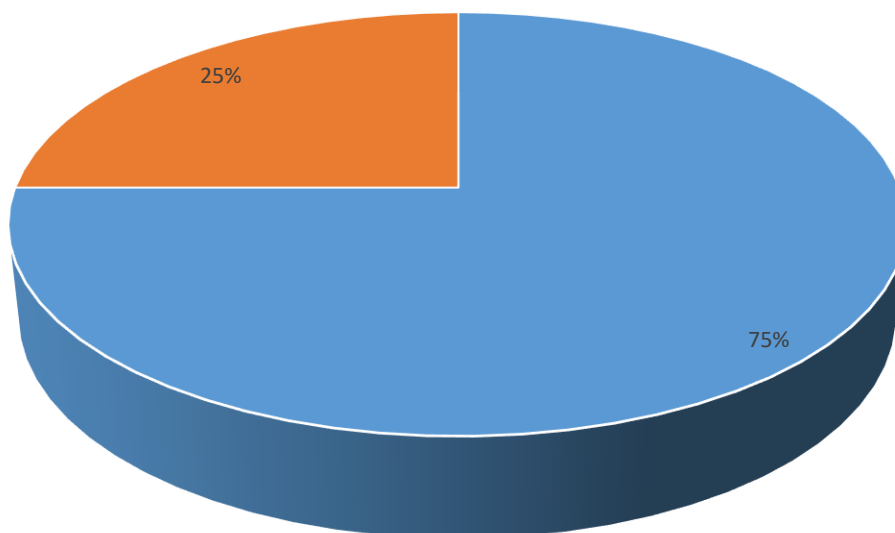


2 Лесно ли намерихте информация за  
административните услуги, които предлага  
Министерството на енергетиката? да.



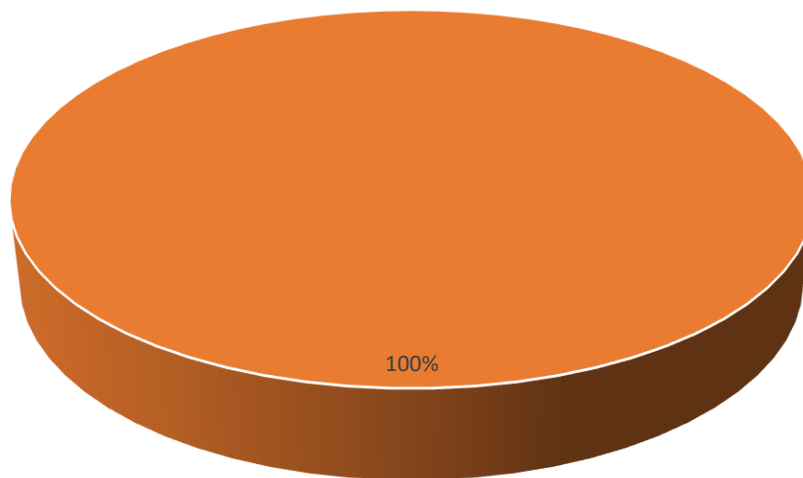
■ да

3 От къде намерихте информация за  
административната услуга, която ползвате? от  
интернет; на място при посещение в ЦАО.



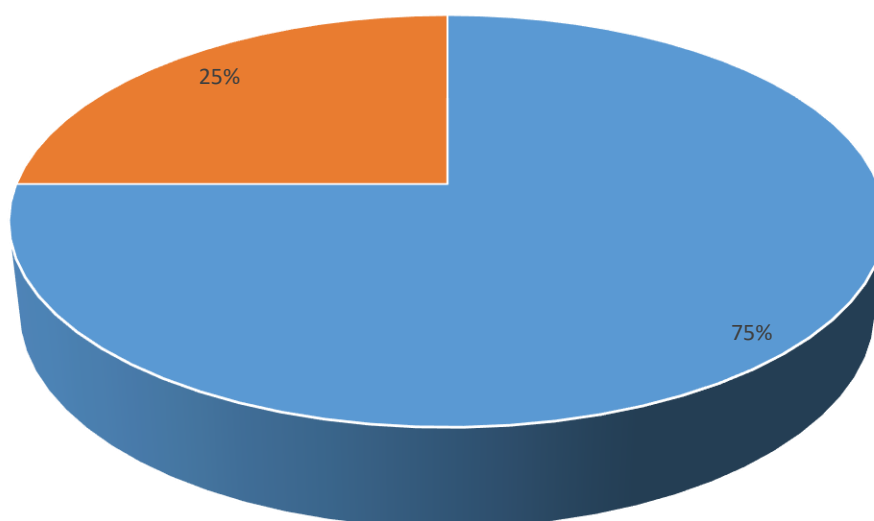
■ от Интернет ■ на място при посещение в ЦАО

4 Информацията на таблото в приемната на МЕ е:  
достъпна, разбираема и изчерпателна.



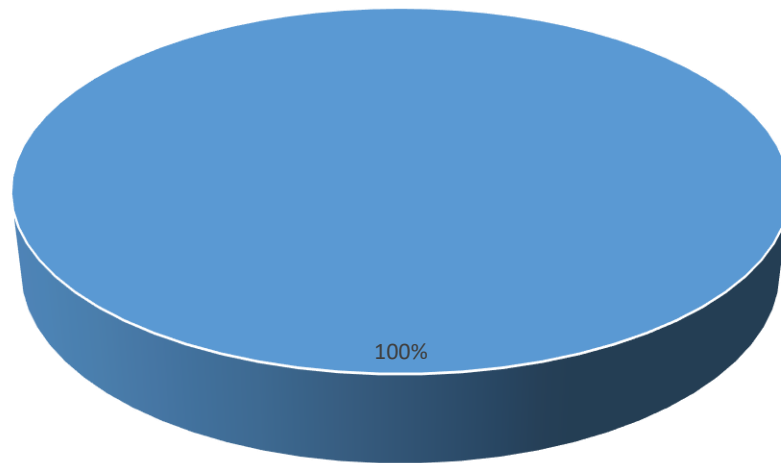
■ достъпна, разбираема и изчерпателна

5 Ако отговора на въпрос 4 е "неясна и недостатъчна" каква допълнително информация бихте желали да се постави на таблото? защо министъра няма приемен ден? без отговор.



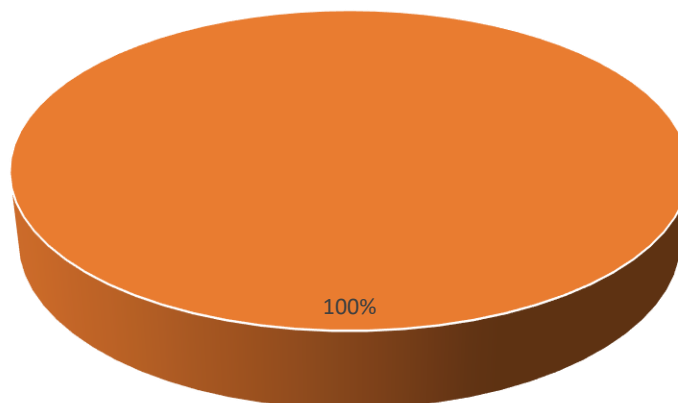
■ Без отговор ■ Защо министъра няма приемен ден?

6 Информацията която получихте от служителите в ЦАО на МЕ е? ясна, лесно разбираема и изчерпателна.



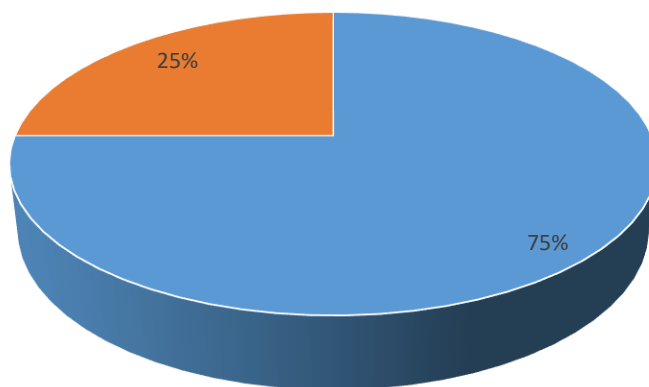
■ ясна, лесно разбираема и изчерпателна

7 Ако въпросът не е бил от компетенциите на служителите в ЦАО бяхте ли насочен към съответния експерт в МЕ или компетентна институция"? да



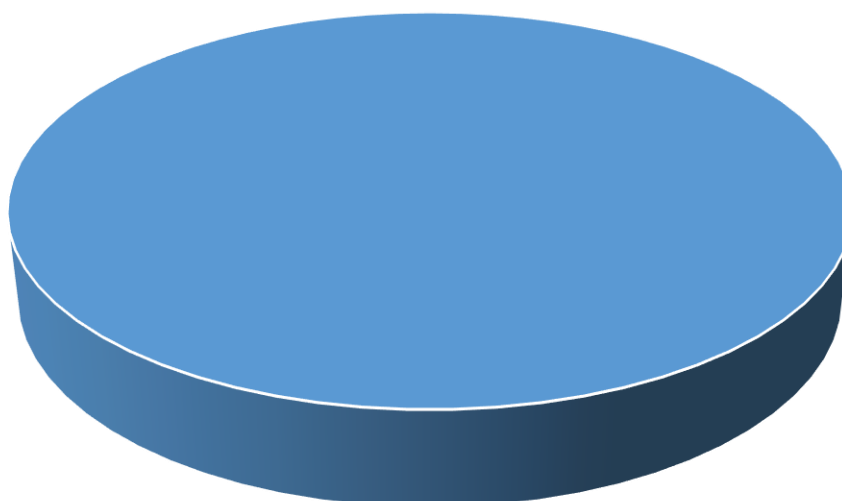
■ да

8 За колко време бяхте обслужен/а в Центъра за административно обслужване? не се наложи да чакам; 5 минути.



■ 5 минути ■ не се наложи да чакам

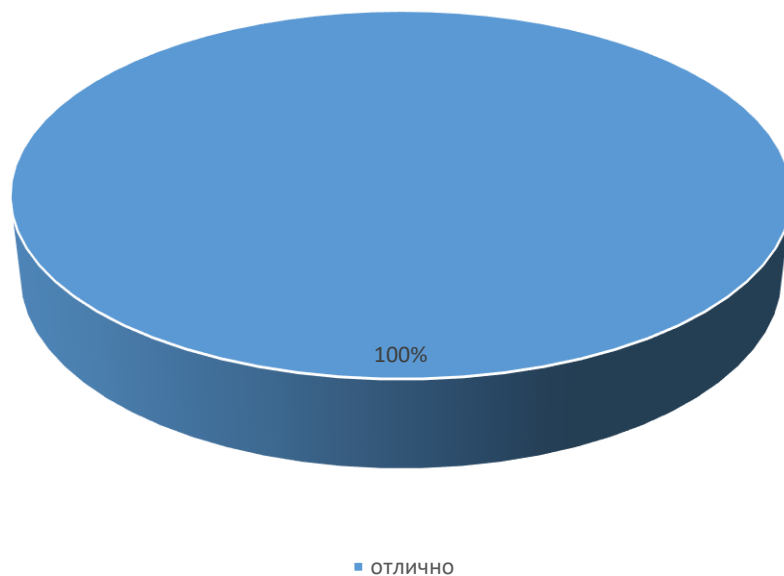
9 Как се отнесоха служителите от ЦАО към Вас? компетентно, любезно и експедитивно.



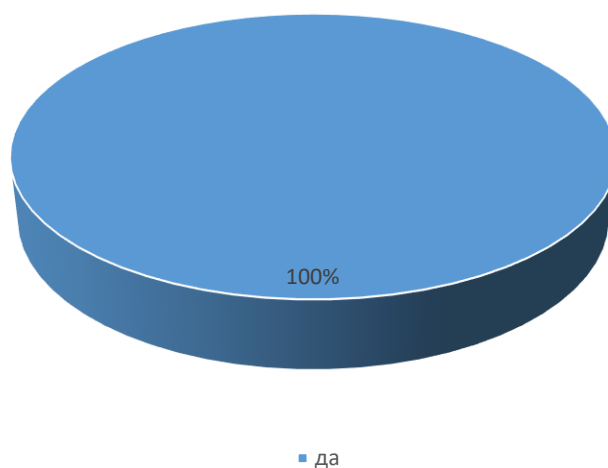
100%

■ компетентно, любезно и експедитивно

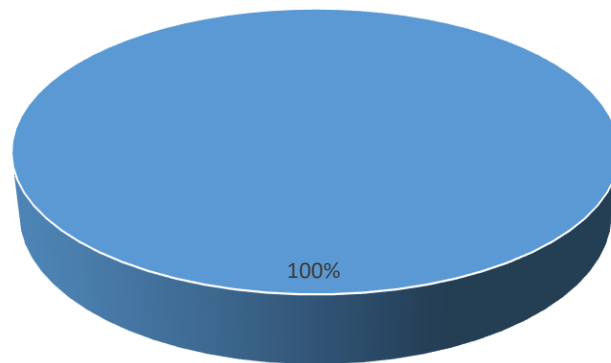
10 Как оценявате качеството на обслужване на  
служителите от Центъра за административно  
обслужване? отлично.



11 Удобно ли Ви е определеното работно време за  
прием в ЦАО? да.

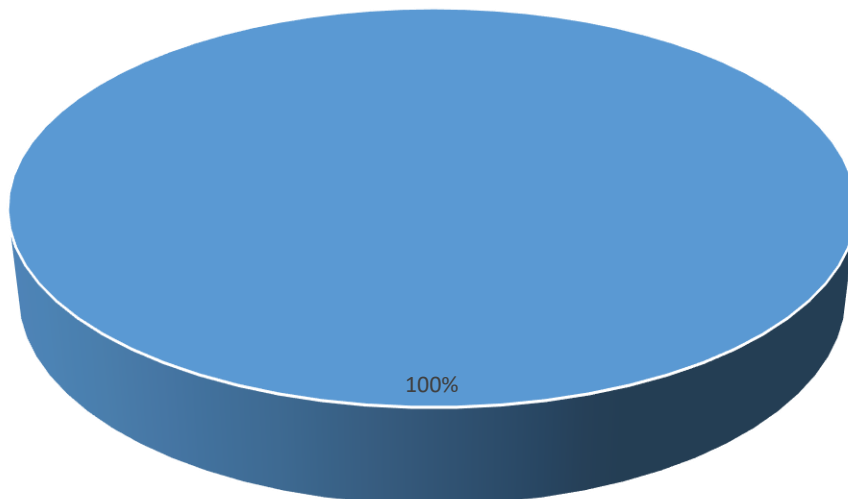


12 Обстановката в приемната предразполага ли за свободен разговор със служителите: да.



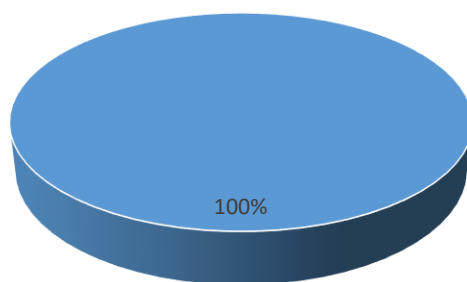
■ да

13 Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрение? няма препоръки.



■ няма препоръки

14 Какви са Вашите препоръки за подобряване на административното обслужване в Министерството на енергетиката? няма препоръки.



■ няма препоръки

**От анкетираните потребители с 100% удовлетвореност са оценени:**

- Лесното намиране на административните услуги, които предлага Министерството на енергетиката – 100%;
- Достъпна, разбираема и изчерпателна информация на таблото в приемната на МЕ – 100%;
- Ясна, лесно разбираема и изчерпателна информация получена от служителите в Центъра за административно обслужване – 100%;
- Насочването към специализирана дирекция или друг компетентен орган в случай, че зададеният въпрос не е от общ характер – 100%;
- Компетентно, лесно и експедитивно обслужване – 100%;
- Отлична оценка за качеството на административното обслужване – 100%;
- Удобно работното време за потребителите – 100%;
- Обстановката в приемната за потребители, която предразполага за свободен разговор със служителите – 100%.

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 лесно административните услуги.
2. Информацията на таблото е достъпна, разбираема и изчерпателна.

3. Потребителите получават от служителите в ЦАО ясна, лесно разбираема и изчерпателна информация.

4. В случай на необходимост, служителите от ЦАО насочват потребителите по компетентност към специализираната администрация.

5. 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 - 75% потребителите са отговорили, че са обслужени до 5 минути.

6. Служителите се отнасят към потребителите компетентно, любезно и експедитивно.

7. Качеството на административното обслужване от страна на служителите от ЦАО е отлично.

8. Определеното работно време е удобно за всички потребители.

9. Обстановката в приемната за граждани предразполага за свободен разговор със служителите.

Нямаме потребители, които считат, че обслужването се нуждае от подобрене, нито пък са дадени препоръки за подобряване на административното обслужване.

## **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 Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в Министерството на енергетиката 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:

- Разнородни са отговорите на първи въпрос от анкетата „По какви въпроси на АО най-често потребителите търсят съдействие по телефона“:

- Всичките анкетирани служители са отговорили, че потребителите търсят справки за движението по преписките;

- 60% са отговорили, че потребителите търсят връзка с експерт от специализираната администрация;

- 60% са дали отговор, че има запитвания за административните услуги;

- 40 % са запитвания от общ характер;

- 60% са за изразяване на жалби и сигнали.

- 75% от анкетираните служители са отговорили, че често успяват да решат искането на потребителите с едно обаждане по телефона, а другите 25% са отговорили, че понякога успяват да решат исканията на потребителите.

- 100% от анкетираните служители са отговорили, че понякога се налага свързване със служител от специализираната администрация;
- Служителите предоставят исканата информация по телефона много по-бързо от изискваното по стандарт № 12, б. „б“ от НАО, който е „веднага, или не по-късно от 20 мин“ – 75% от анкетираните служители предоставят административно обслужване по телефона до 5 минути, а 25% са отговорили до 10 минути;
- Често се налага предоставянето на допълнителна информация в края на разговора по телефона – при 50% от случаите, 25% са отговорили рядко и 25% са отговорили понякога;
- На въпроса има ли потребители, които изразяват неудовлетвореност от предоставеното им административно обслужване, 75% от анкетираните служители са отговорили, че рядко потребителите изразяват неудовлетвореност от административното обслужване, а 25% са отговорили понякога;
- Един служител е отговорил, че неудовлетвореността на потребителите се изразява в невъзможността за разрешаване на проблема на момента;
- Един служител е предложил в Министерството на енергетиката да има централа.

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

- Понякога се налага свързване със служител от специализираната администрация;
- Изискваната информация по телефона се предоставя до 5 минути;
- Често се налага да се дава допълнителна информация;
- Рядко потребителите изразяват неудовлетвореност от административното обслужване по телефона.

## **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.

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 са взели участие служители на ръководна длъжност и служители с аналитични функции.

Акцентът на срещата е бил обсъждането на възникналите технически трудности и неясноти във връзка с преминаването към електронен документооборот в министерството.

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

#### **Положителни страни в организацията на работата:**

1. Деловодителите се отнасят към служителите любезно и отзивчиво.
2. Пощата се обработва експедитивно.
3. Няма забавяне в придвижването на пощата.

#### **Проблемни области в работата:**

Основните проблеми в работата са технически във връзка с внедряването на електронния документооборот в министерството.

#### **Препоръки:**

Необходимо е всички служители да познават много добре и да спазват стриктно вътрешни правила за документооборота в МЕ.

#### **Мерки:**

Предвид въведения нов ред за регистрация на документите, слабостите в работата могат да бъдат преодоляни със стриктното спазване на правилата както от служителите, така и от страна на деловодителите.

Да се проведе среща със служителите от деловодството, като всички да бъдат запознати с резултатите от консултациите и се обсъдят установените пропуски, с цел преодоляването им за в бъдеще.

### **III. Метод - извършване на наблюдение 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.

На 25.11.2025 г. в Министерството на енергетиката е проведено наблюдение по метода „таен клиент“.

Наблюдението е насочено към административното звено, осъществяващо деловодното и административното обслужване на МЕ в отдел АОЧР и има за цел оценяване на спазването на някои от общите стандарти за качество на административното обслужване в Министерството на енергетиката от деловодителите. Каналите за наблюдение са посещение на място и/или 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 и 9. Уточнено е, че измерването на резултатите от наблюдението ще се осъществи чрез оценяване спрямо предварително определени критерии.

Наблюдението от тайния клиент е проведено чрез:

✓ обаждане по телефона в деловодството за справка по преписката, 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 административното обслужване при проведеното наблюдение е определено като много добро.

Оценката на тайния клиент за спазването на определените три общи стандарта за качеството на административното обслужване в МЕ при процеса на заявяване и получаване на услуга от страна на потребителя е следната:

При обслужването по телефона:

По стандарт № 7 (идентификация на служителите при водене на телефонни разговори) – използвани са задължителните реквизити в комуникацията по телефона;

По стандарт № 8 (правила за комуникация с потребителя) – спазен е речевия етикет при водене на телефонни разговори, демонстрирана е учтивост, и е оказано приоритетно внимание на потребителя пред друга дейност.

По стандарт № 9 (за начина на предоставяне информацията относно административното обслужване, включително по телефона) – т. 3: осигурена е възможност за комуникация по телефона и за получаване на отговори на запитвания от общ характер.

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 2025 г. в МЕ не са постъпили жалби, свързани с административното обслужване.

## **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 да се проведе медийно наблюдение и анализ за определен период от време на тема с медиен интерес във връзка с конкретна административна услуга или регулаторен режим на министерството.

През 2025 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.