

## **Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите в Министерството на енергетиката за 2023 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 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 2023 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 2023 г. от потребителите са попълнени 14 броя анкетни карти – 12 броя са пуснати в пощенската кутия на министерството и 2 броя са получени онлайн. 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, съгласно Приложения № 1:

**От анкетираните потребители с висок процент удовлетвореност са оценени:**

- Лесното намиране на административните услуги, които предлага Министерството на енергетиката – 86%;
- Достъпна, разбираема и изчерпателна информация на таблото в приемната на МЕ – 65%;
- Насочването към специализирана дирекция или друг компетентен орган в случай, че зададеният въпрос не е от общ характер – 86%;
- Ясна, лесно разбираема и изчерпателна информация получена от служителите в Центъра за административно обслужване – 79%;
- Отлична и много добра оценка за качеството на административното обслужване – 86%;
- Удобно работното време за потребителите – 79%;
- Обстановката в приемната за потребители, която предразполага за свободен разговор със служителите – 86%.

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 както от посещенията им на място в ЦАО – 50%, така и по интернет – 50%. Прави впечатление, че през 2023 г. спрямо 2022 г. се е увеличил дялът на потребителите, които са използвали като източник интернет.

2. Качеството на административното обслужване от страна на служителите от ЦАО е отлично и много добро (65% отлично и 21% много добро).

3. Служителите от ЦАО се отнасят към потребителите компетентно, любезно и експедитивно – 50%, с внимание и разбиране към конкретния проблем – 36%.

4. Информацията на таблото в приемната е достъпна, разбираема и изчерпателна информация според 65% от анкетираните потребители;

5. В случай на необходимост служителите от ЦАО насочват потребителите по компетентност към специализираната администрация (според 86% от анкетиранияте потребители).

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 - 57% потребителите не са чакали и са били обслужени веднага, а 36% са обслужени до 5 минути.

#### **Направени препоръки от потребителите в анкетата**

1. Подобряване на информацията на таблото в приемната – 21%, считат, че информацията е неясна и недостатъчна (въпрос 4).

2. Обстановката в която се предоставят услугите се нуждае от подобрене – 29% (въпрос 13).

#### ***По отношение на препоръката за подобряване на информацията на таблото в приемната може да се посочи следното:***

Като допълнителна информация, която да присъства на таблото (въпрос 5), анкетиранияте посочват по-подробна, точна и логически обоснована информация; една от забележките е, че мониторът в ЦАО е на скрийнсървър. Тези препоръки противоречат на факта, че 65% от анкетиранияте в отговора на въпрос 4 намират информацията за достъпна, разбираема и изчерпателна. Това показва, че 21% от анкетиранияте потребители трудно се ориентират в намирането на необходимата информация не само на таблото, но изпитват затруднения и при работата с интерактивната система в ЦАО. Буди недоумение фактът, че на въпрос 13 (аспект от обслужването, който най-много се нуждае от подобрене) 50% от анкетиранияте посочват достъпа до информация, а при отговора на въпрос 2 86% от тях отбелязват наличието на лесна, достъпна и изчерпателна информация за административните услуги, и то при положение, че 93% (въпрос 1) отбелязват, че ползват услугите на министерството не за първи път.

Отчетеният резултат показва, че потребителите като цяло съумяват бързо да се ориентират в информацията, особено при посещение на място, но изпитват затруднение при ползването на интернет. Усилията на администрацията ни по-скоро трябва да се насочат към увеличаване на дела на потребителите, умеещи да използват интернет таблото в ЦАО и различните онлайн канали.

#### ***По отношение на препоръката за подобряване на обстановката, в която се предоставят услугите, 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 епидемична обстановка в

страната част от оборудването беше временно прибрано. Към момента в Центъра за административно обслужване има масичка и два стола.

Трябва да се отчете, че 14% от анкетиранияте намират обслужването за мудно и осъществено без нужното внимание (въпрос 9). Същият процент анкетирани смятат, че качеството на обслужването на служителите от ЦАО е незадоволително (въпрос 10). Това показва, че служителите в ЦАО трябва да се стремят стриктно да спазват утвърдените стандарти за качество на административното обслужване.

Изключително удовлетворяващо е, че независимо от препоръките по отношение на предоставяната информация и обстановката в ЦАО, както и ниският процент недоволни от бързината на обслужването, по-голямата част от анкетиранияте нямат забележки по отношение на обслужването от страна на служителите: 93% отбелязват, че са били обслужени веднага или до 5 минути (въпрос 8), а при необходимост са били насочвани към специализираната администрация (въпрос 7). 86% от анкетиранияте посочват, че служителите от ЦАО са се отнесли към тях компетентно и експедитивно, с внимание и разбиране (въпрос 9). 100% от анкетиранияте не дават никакви препоръки за подобряване на административното обслужване в министерството (въпрос 14).

## **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 (ВПОАО) беше разработена и утвърдена като приложение анкетна карта за административното обслужване по телефона.

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

- Най-често потребителите търсят справки за движението по преписките по телефона (100% от анкетиранияте служители);
- За 50% от анкетиранияте информацията, предоставена от служителите по телефона е достатъчна за потребителя;
- При 50% от обажданията се налага свързване със служител от специализираната администрация с цел разясняване на специфични въпроси;
- Служителите 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“ – 75% от анкетиранияте служители предоставят административно обслужване по телефона до минути;
- Нерядко се налага предоставянето на допълнителна информация в края на разговора по телефона – при 50% от случаите;
- На въпроси има ли потребители, които изразяват неудовлетвореност от предоставеното им административно обслужване 50% от анкетиранияте служители са

отговорили, че понякога има такива потребители и 25% от анкетираните служители уточняват, че неудовлетвореността обикновено се изразява в случай на препращане на подадени сигнали до друга администрация;

- 75% от анкетираните служители са отговорили, че не са получавали предложения за усъвършенстване на работата от потребителите по време на обслужването им по телефона;

- 50% от анкетираните служители препоръчват подобряване на организацията на работа на административното обслужване: 25% считат, че трябва да има оператор за телефонните обаждания и че телефонът за връзка не следва да се намира в деловодството.

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

- Исканията на потребителите се свеждат до движението на преписките;
- Изискваната информация по телефона се предоставя до няколко минути;
- Рядко потребителите изразяват неудовлетвореност от административното обслужване по телефона, обикновено тя е свързана със препращането на подадения сигнал до други институции;
- Няма препоръки от страна на потребителите за подобряване на административното обслужване по телефона в министерството.

## **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 и чл. 29, ал. 3, т. 2 от Вътрешните правила за организация на административното обслужване в МЕ се проведеха консултации със служители от министерството във връзка с изготвяне на Годишния доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за 2023 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.

През 2023 г. консултациите със служителите се проведеха писмено чрез кореспонденция по електронната поща.

В консултациите взеха участие служители от различни длъжностни нива от всички дирекции/самостоятелни звена в МЕ. На всички бяха зададени еднакви въпроси, свързани с качеството на предоставяното административно обслужване:

1. Има ли според Вас подобрение в работата на деловодителите през 2023 година?
2. Как оценявате качеството на административното обслужване на служителите от деловодството: посочете положителни и отрицателни страни.

3. Какви препоръки бихте дали за подобрене на административното обслужване от страна на деловодителите?

С цел постигане на по-голяма обективност на оценката за работата на деловодителите се изискваше отговорите да бъдат дадени от един служител на ръководна длъжност и от един на служител на експертна длъжност.

В отдел АОЧР се получиха отговорите на въпросите от представители на следните дирекции/самостоятелни звена в МЕ: Инспекторат, „Вътрешен одит“, ЗКИ, ЕПМС, СЕУКС, и КУЕ.

Въз основа на обработените отговори можем да направим следните изводи:

**Положителни страни в организацията на работата:**

Повечето деловодители изпълняват работата си отговорно и компетентно, отнасят се към служителите любезно и отзивчиво; административното обслужване е на много добро ниво.

В случай на спешност пощата се обработва експедитивно.

**Подобрене в организацията на работата в деловодството:**

Има подобрене в организацията на работата в деловодството, но все още е необходимо повишаване на ефективността на работата.

**Проблемни области в работата:**

1. Като основен пропуск в работата се отчита забавянето в обработката на преписките, което се дължи както на увеличения обем документация, така и на намаляването на броя деловодители поради отсъствие от работа. Интервюираните служители отбелязват, че липсата на достатъчен брой деловодители влияе отрицателно на регистрацията на преписките навреме, което води понякога до изпускане на срокове.

2. Експедитивността при регистрацията на документите не е достатъчна.

3. Понякога определени становища и отговори се изпращат без приложения.

4. Да не се допуска преписките с един и същ предмет да се регистрират с различен номер. Допускането на тази грешка води до невъзможност за пълното комплектуване на преписката, което е предпоставка за неправилно формиране на становище по конкретен казус.

5. Служителят, към когото е резолирана задача по даден документ, да има достъп до цялата преписка.

6. Да се внимава за точното определяне на темата в „относно“, за да могат да се правят коректни справки в деловодната система.

**Препоръки:**

1. Въвеждане на електронен документооборот.

2. Да се въведе подходящ ред за приемане на документите за регистриране при отчитане на хронологията на постъпване. С цел навременно обработване на

преписките се предлага определяне на конкретен служител, който да приема документите и да преценява реда за обработката им съобразно сроковете. Друго предложение е да се поставят отделни тарелки за документите, подлежащи на регистрация, за всяка дирекция.

3. Да се разпределят преписките за обработка между служителите с цел равномерното им натоварване.

4. Служителите да бъдат разпределени да обработват документите по дирекции на ротационен принцип.

5. Повишаване на ефективността и качеството на работата и създаване на по-добра организация за приоритетните задачи.

6. Да се определи работно време за приемане на документи за обработка, както и време за обработката им без обслужване на вътрешни клиенти, с изключение на спешните материали, с цел избягване на струпване на много хора в деловодството.

7. Увеличаване на щатните бройки за деловодители.

#### **Мерки:**

Да се проведе среща със служителите от деловодството и всички да бъдат запознати с резултатите от консултациите, като се определят конкретни мерки с цел преодоляването на слабостите в работата в бъдеще.

В резултат на препоръките, получени за подобряване на работата в деловодството миналата година и отчетените слабости в работата през настоящата година бяха взети следните мерки:

1. С деловодителите се провеждат редовни срещи, на които се обсъждат сложни казуси в работата и се набелязват мерки за уеднаквяване на стила на работа.
2. Поради факта, че една от големите слабости в работата на деловодителите, която не е преодоляна въпреки взетите мерки, остава забавянето в регистрацията на преписките, в работния график на деловодителите ежеседмично на ротационен принцип се определя служител, който е отговорен за проследяване на регистрацията на преписките.
3. В работния график за деловодителите ежеседмично на ротационен принцип се определя и служител, който е отговорен за обслужването на служителите от МЕ.

### **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.

През 2023 г. 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.

В изпълнение на заповед рег. № Е-РД-16-683/15.12.2023 г. на главния секретар на министерството на 21.12.2023 г. и 22.12.2023 г. е проведено наблюдение по метода „Таен клиент“.

„Тайният 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 21.12.2023 г. и 22.12.2023 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 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 на 21.12.2023 г. е определено като много добро.

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, познаване на процедурите, 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 от 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 (представяне, учтив поздрав в началото на разговора, приключване на разговора с пожелание за приятен ден), любезно и уважително отношение към потребителя, въпрос с какво може да съдейства, пълна информация по зададените въпроси;

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, познаване на процедурите, 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 2023 г. в МЕ не са постъпили жалби, свързани с административното обслужване.

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 медиен интерес във връзка с конкретна административна услуга или регулаторен режим на министерството.

През 2023 г. административното обслужване в Министерството на енергетиката не е било обект на медийни публикации.

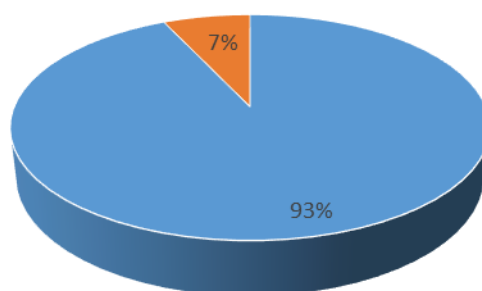
Видно от гореизложеното, Министерството на енергетиката е изпълнило всички задължителни методи за получаване на обратна връзка от потребителите на административни услуги. Резултатите от получената обратна връзка дават обективна оценка на качеството на предоставяното административно обслужване в министерството и се използват за предприемане на мерки, свързани с подобряване на цялостното административно обслужване.

В началото на 2024 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.

## Приложение № 1

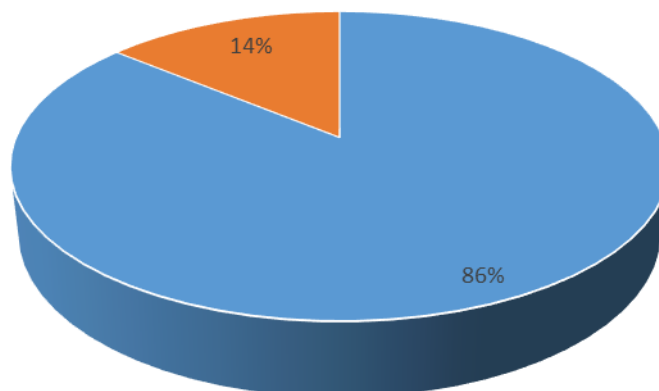
Към Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите в Министерството на енергетиката за 2023 г.

1 Досега използвали ли сте услугите на администрацията на МЕ? да; не.



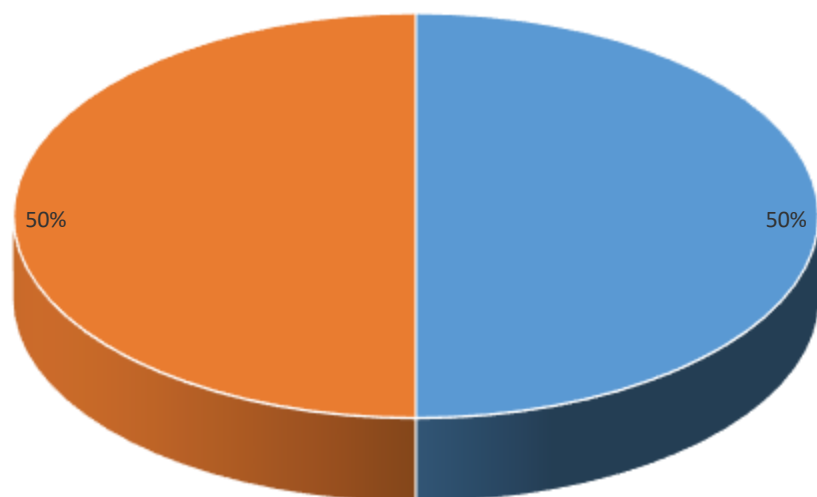
■ да ■ не

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



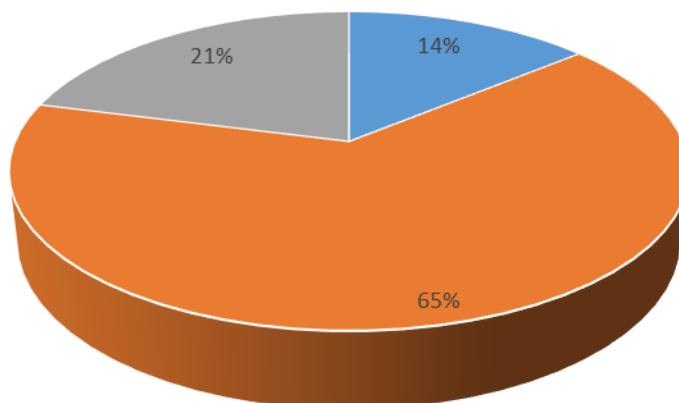
■ да ■ не

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



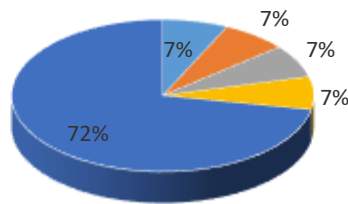
■ от Интернет ■ на място при посещение в Центъра за административно обслужване

4 Информацията на таблото в приемната на МЕ е: достъпна, разбираема и изчерпателна; не мога да преценя, неясна и недостатъчна.



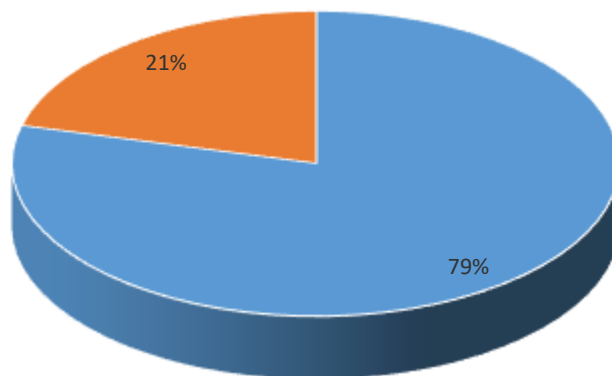
■ не мога да преценя ■ достъпна, разбираема и изчерпателна  
■ неясна и недостатъчна

5 Ако отговора на въпрос 4 е "неясна и недостатъчна" каква допълнително информация бихте желали да се постави на таблото? Мониторът е на скрийнсейвър; по подробна и логически обоснована; да; точна; без отговор.



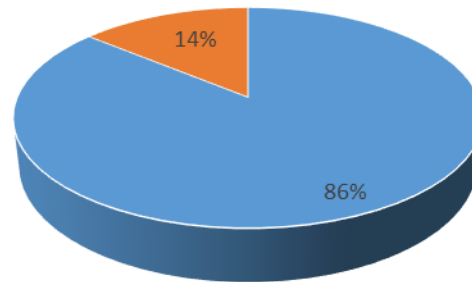
- монитора е на скрийнсейвър
- по подробна и логически обоснована
- да
- точна
- без отговор

6 Информацията, която получихте от служителите в Центъра за административно обслужване на Министерството на енергетиката, е: ясна разбираема и изчерпателна; не мога да преценя



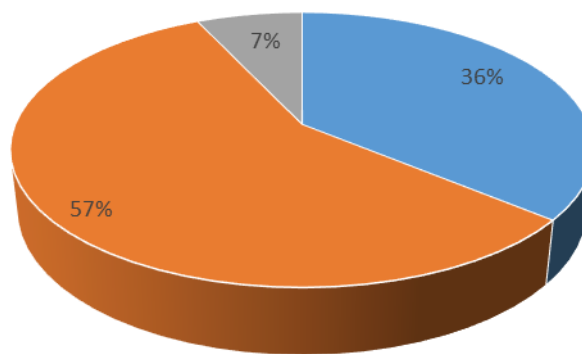
- ясна разбираема и изчерпателна
- не мога да преценя

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; не



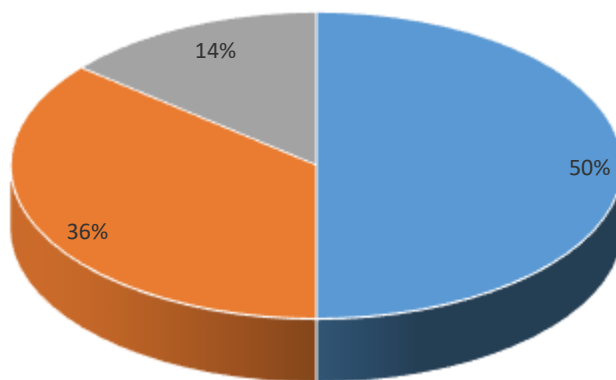
■ да ■ не

8 За колко време бяхте обслужен/а в Центъра за административно обслужване? не се наложи да чакам; 5 минути; 30 минути.



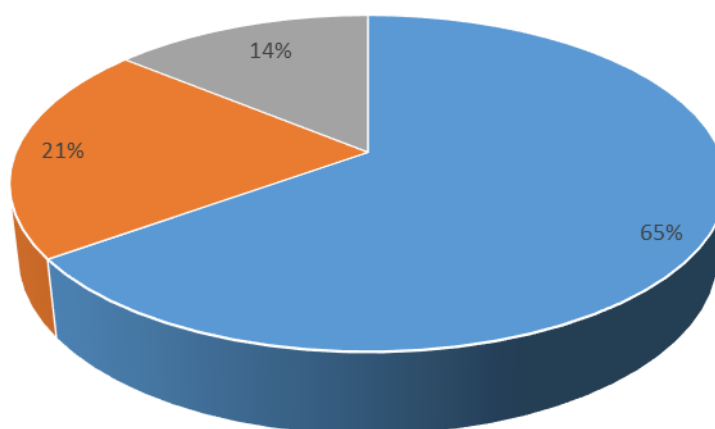
■ 5 минути ■ не се наложи да чакам ■ 30 минути

9 Как се отнесоха служителите от Центъра за административно обслужване към Вас? компетентно, любезно и експедитивно; с внимание и разбиране по моето запитване; мудно и без нужното внимание.



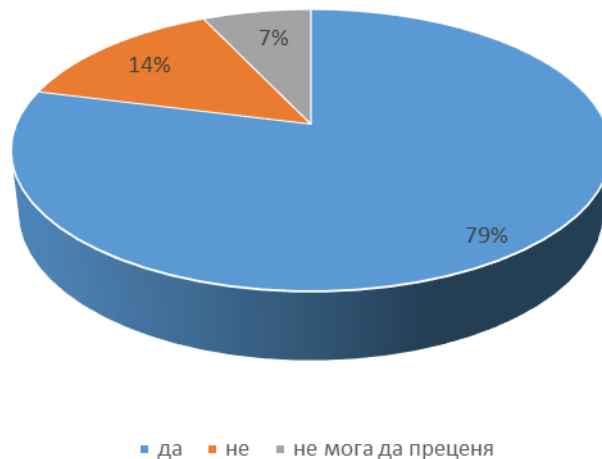
- компетентно, любезно и експедитивно
- с внимание и разбиране по моето запитване
- мудно и без нужното внимание

10 Как оценявате качеството на обслужване на служителите от Центъра за административно обслужване? отлично; много добро; незадоволително.

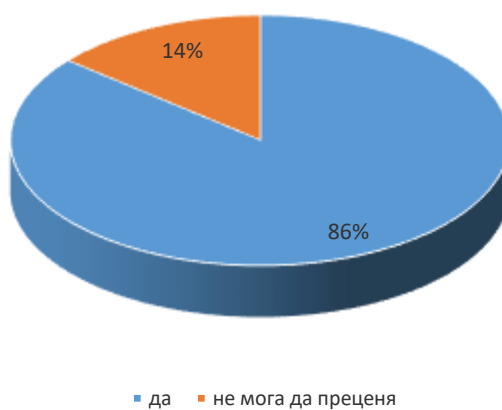


- отлично
- много добро
- незадоволително

11 Удобно ли Ви е определеното работно време за прием В ЦАО? да; не; не мога да преценя.

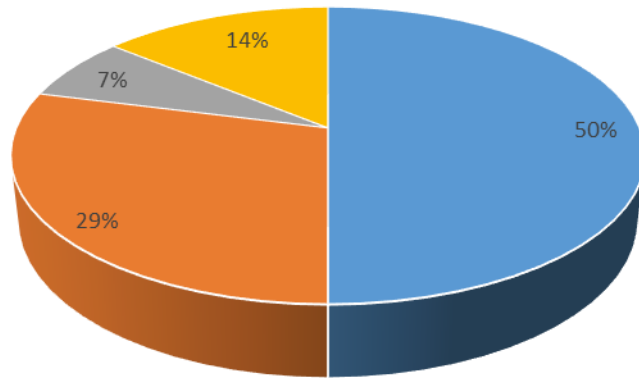


12 Обстановката в приемната предразполага ли за свободен разговор със служителите: да; не мога да преценя.



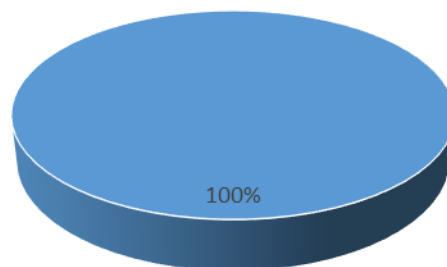


13 Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрене? достъп до информация; обстановката, в която се предоставят услугите; да се вдига посочения телефон за връзка; не са посочили отговор.



- достъп до информация
- обстановката в която се предлагат услугите
- да се вдига посочения телефон за връзка
- не са посочили отговор

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



- няма препоръки