



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
Агенция за устойчиво енергийно развитие



На основание чл. 24 от Наредбата за административното обслужване АУЕР създава и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка с потребителите, чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др. с цел измерване удовлетвореността на потребителите от предоставяните от Агенцията административни услуги.

През 2010 г. в АЕЕ (сега АУЕР) бе разработен проект: "Разработване и внедряване на мерки за повишаване на прозрачността и почтеността в дейността на Агенцията по енергийна ефективност" финансиран от ОПАК. В рамките на проекта бе разработена нова интернет страница на Агенцията, която включва възможности за въпроси, мнения и коментари по дейността на агенцията на всеки желаещ.

От 30.06.2010 г. на сайта на агенцията <http://www.seea.government.bg/bg/> действат бутони **ФОРУМИ** и **Обратна връзка**.

С избиране на бутона „Обратна връзка“ всеки може да зададе въпрос или изкаже мнение по интересуваш го въпрос от дейността на агенцията, като посочи име и адрес на интернет поща, на който получава отговор на зададения въпрос. Администратор на обратната връзка получава мненията и изпраща отговорите на посочения електронен адрес.

С избиране на бутон „ФОРУМИ“ се влиза във форума на сайта на Агенцията, в който се коментират въпроси, интересувачи потребителите на услуги АУЕР.

За подаване на заявка за мнение или въпрос във форума е необходима регистрация в сайта, която отнема няколко минути. След изпращането на заявката, тя се преглежда за нецензурни изрази, реклама и антиреклама (описани в бутон Правила във ФОРУМИ) от модератор на форумите и се публикува на сайта. Модераторът публикува и отговорите на въпросите, когато има такива. Секция „ФОРУМИ“ на сайта показва и статистика за броя на мненията и отговорите по категории.

На интернет страницата на Агенцията се поддържа актуален списък с телефонни номера за контакти с представители на АУЕР.

За измерване удовлетвореността на клиентите АУЕР поддържа и пощенски кутии на входа на сградата си, до които има свободен достъп в рамките на работното време на Агенцията. При пощенските кутии са създадени условия и удобства за изготвяне на писмени материали от клиентите без ограничения.

За периода м. 01. 2015 г. – м. 12. 2015 г. в звеното за административно обслужване на АУЕР са подадени 25 анонимни анкетни карти от физически и юридически лица, от които:

1. 20 броя анкети, с които на административното обслужване в АУЕР се дава отлична оценка или 80 % от всички анкетираните лица

2. 1 брой анкета, с които на административното обслужване в АУЕР се дава слаба оценка или 4 % от всички анкетираните лица

3. 4 броя анкети, с които на административното обслужване в АУЕР се дава удовлетворителна оценка или 16 % от всички анкетираните лица

Направени са препоръки от анкетираните лица в посока съкращаване сроковете за административно обслужване, намаляване на административната тежест върху лицата, чрез съкращаване обема от изискваните от АУЕР документи и подобряване надеждността на електронните услуги.

За периода м. 01. 2016 г. – м. 12. 2016 г. в звеното за административно обслужване на АУЕР са подадени 29 анонимни анкетни карти от физически и юридически лица, от които:

1. 18 броя анкети, с които на административното обслужване в АУЕР се дава отлична оценка или 62,07 % от всички анкетираните лица

2. 2 броя анкети, с които на административното обслужване в АУЕР се дава слаба оценка или 6,90 % от всички анкетираните лица

3. 9 броя анкети, с които на административното обслужване в АУЕР се дава удовлетворителна оценка или 31,03 % от всички анкетираните лица

Направените препоръки от анкетираните лица са в посока спазване на нормативно определения срок за предоставяне на публична информация от страна на АУЕР, намаляване на административната тежест върху лицата, чрез съкращаване обема от изискваните от АУЕР документи и подобряване на обслужването в случаите на телефонно и онлайн запитване.

За периода м. 01. 2017 г. – м. 12. 2017 г. в звеното за административно обслужване на АУЕР са подадени 36 анонимни анкетни карти от физически и юридически лица, от които:

1. 23 броя анкети, с които на административното обслужване в АУЕР се дава отлична оценка или 63,89 % от всички анкетираните лица

2. 2 броя анкети, с които на административното обслужване в АУЕР се дава слаба оценка или 5,56 % от всички анкетираните лица

3. 11 броя анкети, с които на административното обслужване в АУЕР се дава удовлетворителна оценка или 30,55 % от всички анкетираните лица



По – голяма част от потребителите на услуги са изразили мнение, че качеството на административното обслужване е отлично и трябва да се запази такова. Не е малък делът и на оценка „удовлетворително“, като са направени и препоръки от анкетирани лица в посока спазване на нормативно определения срок за предоставяне на публична информация от страна на АУЕР, намаляване на административната тежест върху лицата, чрез съкращаване обема от изискваните от АУЕР документи и подобряване на обслужването в посока по-бързо обслужване на гише, което може да бъде постигнато само и единствено след промяна в релевантната нормативна уредба.

За периода м. 01. 2018 г. – м. 12. 2018 г. общо 18 потребители на административни услуги са използвали достъпната анкетна карта за оценка на административното обслужване, като мненията, оценките, коментарите и препоръките са анонимни. Мнението на анкетирани по отношение работата на служителите и качеството на обслужване е следното:

1. 10 броя анкети, с които на административното обслужване в АУЕР се дава отлична оценка или 55,56 % от всички анкетирани лица
2. 1 брой анкета, с които на административното обслужване в АУЕР се дава слаба оценка или 5,56 % от всички анкетирани лица
3. 7 броя анкети, с които на административното обслужване в АУЕР се дава удовлетворителна оценка или 38,88 % от всички анкетирани лица

Резултатите от проведеното проучване показват, че потребителите на услуги, предоставяни от Агенция за устойчиво енергийно развитие, независимо дали са граждани, представители на бизнеса или на определени институции, проявяват положително отношение към служителите на АУЕР и към качеството и сроковете на административното обслужване, което ни дава увереност, че анкетирани лица одобряват административното обслужване предоставяно от Агенцията.

Не е подаден нито един сигнал за корупция срещу служител на агенцията.

Дадени са два броя препоръки от анкетирани лица по отношение на подобряване организацията на работния процес, което би довело до по- бързо и качествено обслужване.

Администрацията на Агенция за устойчиво енергийно развитие ще продължи постоянно да поддържа открит диалог с потребителите на административни услуги с цел подобряване и усъвършенстване на административното обслужване и повишаване удовлетвореността на потребителите на услуги.