



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.

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. 2020 г. – м. 12. 2020 г. в звеното за административно обслужване на АУЕР са подадени 13 анонимни анкетни карти от физически и юридически лица, от които:

1. 11 броя анкети, с които на административното обслужване в АУЕР се дава отлична оценка или 84,62 % от всички анкетирани лица
2. 0 брой анкета, с които на административното обслужване в АУЕР се дава слаба оценка или 0,00 % от всички анкетирани лица

3. 2 броя анкети, с които на административното обслужване в АУЕР се дава удовлетворителна оценка или 15,38 % 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.

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.