

ДОКЛАД
ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ НА СЪВЕТА ЗА ЕЛЕКТРОННИ
МЕДИИ ЗА 2022 г.

Настоящият доклад е изготвен в изпълнение на нормативните разпореждания на чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО).

Главната цел на проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги е повишаване качеството на административното обслужване в СЕМ, с насоченост към всички потребители.

През 2022 г. изследването е планирано и проведено в рамките на функционалните задължения на дирекция „Обща администрация“ на СЕМ.

Съветът за електронни медии предоставя общо 12 броя административни услуги, като информацията за тях е достъпна на интернет страницата на регулатора https://www.cem.bg/files/1547796445_2-spisak_uslugi.pdf .

Съгласно чл. 24 от НАО всяка администрация изследва и анализира резултатите от обратната връзка от удовлетвореността на потребителите от административното обслужване, като задължително прилага следните методи:

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.

I. Анкетно проучване:

През 2022 г. няма попълнени анкетни карти за обратна връзка в деловодството на СЕМ.

През разглеждания период в Съвета не са постъпвали сигнали по повод лошо административно обслужване или непредоставяне на административна услуга.

II. Проведени консултации между служители на „Обща администрация“ и служители от дирекция „ЛРПРМД“ и дирекция „Мониторинг и анализи“:

Проведени са консултации между дирекция ОА в СЕМ и служители от дирекция ЛРПРМД и дирекция МА, по време на които е обсъдено следното:

- Наличие на подадени сигнали за некачествено предоставени административни услуги;
- Необходимост от актуализиране на публикуваната информация за потребителите относно предоставяните административни услуги от СЕМ по смисъла на Закона за радиото и телевизията (ЗРТ);
- Съдържание на формуляри/ искания /заявления/ уведомления по ЗРТ;

В резултат от проведените консултации, свързани с административното обслужване на СЕМ, е установено следното:

- За периода 01.01-31.12.2022 г. в СЕМ не са постъпвали сигнали за некачествено предоставени административни услуги;
- На интернет страницата на СЕМ се поддържа актуална подробна информация за предоставяните административни услуги.

III. Извършване на наблюдения по метода "таен клиент":

През 2022 г. методът „таен клиент“ не е приложен поради невъзможността за осигуряване на „анонимност“ на тайния клиент с оглед малката численост на служителите на СЕМ и липсата на териториални поделения/звена, от чийто личен състав да бъде определено лице, действащо като „таен клиент“.

Все още не е реализирана на практика и евентуалната възможност за възлагане на дейността по наблюдение по метода „таен клиент“ на външно за институцията лице.

IV. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали:

През разглеждания период няма постъпили сигнали, предложения, жалби и похвали, касаещи административното обслужване на СЕМ.

V. Анализ на медийни публикации:

През 2022 г. не са констатирани медийни публикации в публичното пространство, свързани с административното обслужване в СЕМ. Обичайно, обект на медийно отразяване е самата дейност на СЕМ като регулатор, но не и конкретни действия по административното обслужване. Системното проследяване на публикациите в пресата и информационния поток в електронните медии по темата за медийни услуги спомага за по-пълната и точна представа за медийното присъствие на институцията, както и за систематизиране на всички материали, публикувани в медийното пространство по темата.

Постъпилите през 2022 г. запитвания от журналисти касаят основно казуси, свързани дейността на определени доставчици, законодателни промени и политическата обстановка.

С оглед на все още действащата в първите няколко месеца на годината епидемична обстановка, нестабилната обществено-политическа среда и свързаните с нея редовни и извънредни избори за парламент през 2022 г, както и стартиралата война в Украйна, през анализирания период СЕМ продължава да насочва работата и усилията си към безопасна работна среда, защита интересите на доставчиците и изпълнение на правомощията си по закон.

VI. Обобщение и изводи:

Целта на Съвета за електронни медии е да подобрява качеството на административните услуги, да улеснява потребителите при получаване на информация за предоставяните услуги и за ползването им, да осъществява обратна връзка с потребителите с цел обезпечаване на по-добро на административното обслужване.

През 2023 г. предстои процесът по предоставяне на потребителите на актуална и изчерпателна информация за видовете административни услуги, както и насърчаване на потребителите да изразяват мнения, предложения и препоръки, с цел повишаване нивото на административно обслужване.