

ДОКЛАД
ЗА ОЦЕНКА НА УДОЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ НА СЪВЕТА ЗА ЕЛЕКТРОННИ
МЕДИИ ЗА 2024 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 2024 г. изследването е планирано и проведено в рамките на функционалните задължения на дирекция „Обща администрация“ на СЕМ.

СЕМ предоставя общо 10 броя административни услуги, като информация за тях е достъпна на интернет страницата на регулатора: https://www.cem.bg/files/1743585886_spisuk_administrativni_uslugi.pdf

Съгласно чл. 24, ал. 1, т. 2, б. б) във връзка чл. 24, ал. 2 и ал. 3 от Наредбата за административното обслужване (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

Анкетното проучване в СЕМ се провежда чрез попълване на хартиена анкетна карта (анкета) на място в деловодството на СЕМ, в административната сграда на бул. „Шипченски проход“ № 69, гр. София. В помещението за административно обслужване е поставена кутия, в която могат да се подават попълнени анкети и да се подават мнения, препоръки и предложения.

Насочеността на анкетната карта е към изследване на определен обхват от действия по спазването на стандартите за качество на административното обслужване. В нея са включени въпроси, с отговорите на които се цели да се изясни дали потребителите на административни услуги на СЕМ са удовлетворени от предоставяното административно обслужване и какви са техните забележки и препоръки за подобряването му.

Данните от обратната връзка, получена чрез попълването на **8 бр.** анкети от потребители на административно обслужване от администрацията на СЕМ, са следните:

Въпрос № 1: Вие сте ползвал(а) / ползвате услугите на СЕМ в качеството си на:



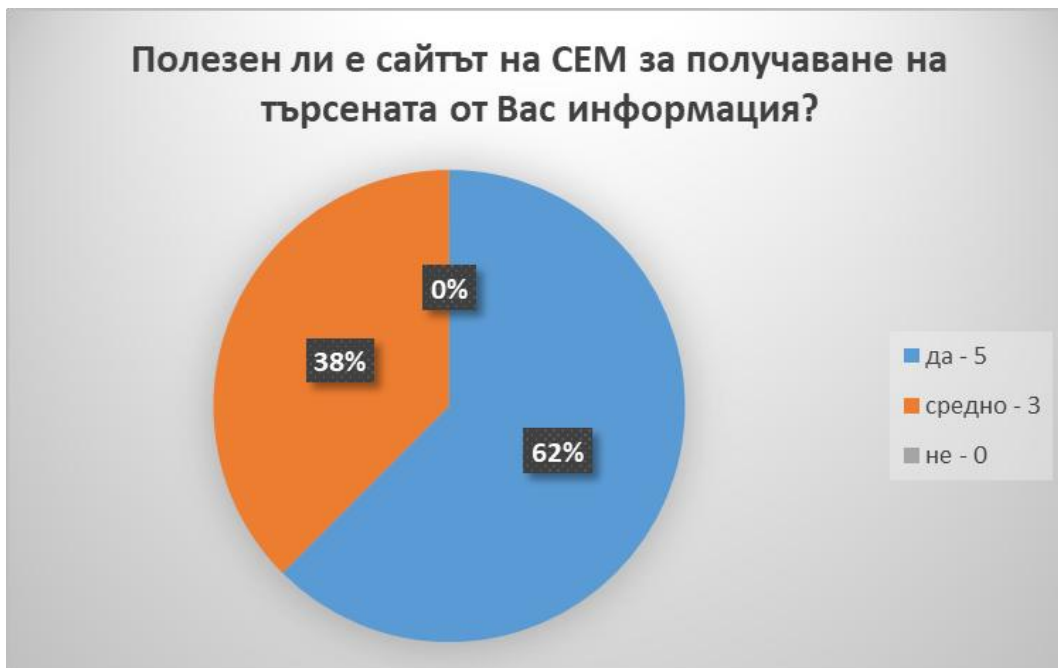
Видно от данните, ползвателите на услугите на СЕМ, които са попълнили анкети през 2024 г., са в целия спектър на предвидените конкретни възможни отговори.

Въпрос № 2: Кои са основните източници, от които се информирате за дейността на СЕМ? (можете да посочите повече от един отговор):



Повече от половината от попълнените анкети са посочили, че се информират за дейността на СЕМ от интернет страницата на регулатора. 34 на сто от анкетираните използват центърът за административно обслужване като източник на информация.

Въпрос № 3: Полезен ли е сайтът на СЕМ за получаване на търсената от Вас информация?



По-голяма част от анкетираните посочват, че сайтът на СЕМ е бил полезен при търсене на конкретна информация. Трима остават са отбелязали отговор „средно“.

Въпрос № 4: Как оценявате обслужването от администрацията на СЕМ?



Попълнилите анкетата отговарят положително на въпроса, като трима дават оценка „отлично“, четирима „много добро“, а един „задоволително“.

Въпрос № 5: Спазват ли се законните срокове за извършване на административната услуга?



Почти единодушно анкетираните потребители на услуги са отговорили, че сроковете за предоставяне на административни услуги се спазват.

Въпрос № 6: Коя е предпочитаната от Вас форма за комуникация със СЕМ?



Комуникация чрез „електронна поща“ и „на място“ са предпочитана форма от по-голяма част от анкетираните, в сравнение с тези, които избират да комуникират „по поща“ или „на място“.

Въпрос № 7: Ползвате ли публичния регистър на сайта на СЕМ?



Седемдесет и пет на сто от анкетиранияте са отговорил положително на този въпрос.

Въпрос № 8: Вашата възраст (само за ФЛ):



Въпреки че съгласно условието на поставения въпрос, отговорите се очакват само от физически лица, останалата част от анкетиранияте също посочва отговор. Четирима от потребителите са посочили възраст „от 30 г. до 45 г.“, двама „от 45 г. до 60 г.“, а един „над 65 г.“.

Въпрос № 9: Предложения и препоръки, моля посочете:

Няма анкетни карти, съдържащи предложения и препоръки.

От анализа на попълнените за 2024 г. анкети не могат да се извлекат конкретни предложения, препоръки и забележки, и не може да се даде достатъчно задълбочена и пълна информация за цялостната дейност по административното обслужване на СЕМ.

Няма попълнени анкетни карти с негативни коментари и преобладаващата част от оценките са в положителния спектър.

На база резултатите от обратната връзка от потребителите и извършения анализ на удовлетвореността от административното обслужване, предоставяно от СЕМ, могат да се направят следните изводи:

Наблюдава се слаба инициативност от потребителите на административни услуги за попълване на анкетни карти, като в повечето случаи биват помолени от обслужващите ги служители, което обуславя значително ниския им брой.

Въз основа на горепосочените данни може да се направи извод, че в СЕМ са въведени и се спазват общите стандарти за качество на административното обслужване. Предприетите през годините промени спомагат за положителното отношение на потребителите на услугите на СЕМ. Водещото при осъществяване на комуникацията между потребителите и администрацията на СЕМ е изискването за откритост и прозрачност в дейността на регулатора.

За подобряване на интернет страницата на СЕМ се правят постоянни промени - създадени са нови категории, менюта и подменюта. Заедно с това се предприемат необходимите действия по отстраняване на констатирани несъответствия с изискванията за достъпност (съгласно чл.58в от ЗЕУ и хармонизиращия стандарт EN 301549 V3.2.1 (2021-03)).

Анкетираните дават положително мнение за служителите от деловодството, дирекция „Обща администрация“. В този смисъл може да се направи обоснован извод, че е постигната желаната ефективност при осъществяване на основните цели на администрацията – предоставянето на обслужване, при задължително спазване на общи стандарти за качество на административното обслужване, и че потребителите са удовлетворени от ползваните услуги. Служителите на Съвета създават атмосфера на добронамереност и съпричастност към въпросите и проблемите на потребителите.

За 2024 г. в СЕМ не са постъпвали сигнали по повод лошо административно обслужване или непредоставяне на административна услуга.

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

Проведени са консултации между служителите на дирекция „Обща администрация“, дирекция „ЛРПРМД“ и дирекция „Мониторинг и анализи“, по време на които е обсъдено следното:

- наличие на подадени сигнали за некачествено предоставени административни услуги;

- предоставянето на справки за движението по постъпили жалби, сигнали и въпроси;
- предоставянето на устни консултации (по телефон или на място в СЕМ) по правната уредба в сферата на регулацията на медийните услуги;
- предоставянето на справки и консултации по публичния регистър на СЕМ.

Консултациите със служителите са неформални и имат за цел да предоставят бърза и точна обратна връзка както за общото ниво на заинтересованост към административните услуги на СЕМ, така и за актуални въпроси в областта на медийните услуги.

В зависимост от поставените от потребителите въпроси и наблюденията на служителите от комуникацията с тях, информацията, достъпна на интернет страницата на СЕМ, периодично се актуализира. При констатирани слабости в качеството на предоставяните административни услуги (напр. недостатъчно налична или недостатъчно ясна информация на интернет страницата на СЕМ) се вземат подходящи административно-организационни мерки за отстраняването им.

Като цяло преките впечатления на служителите, ангажирани с административното обслужване са, че потребителите на административни услуги са доволни от предоставяното качество на обслужването.

III. Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“

През 2024 г. методът „таен клиент“ не е приложен поради:

- липсата на специфични ситуации, при които следва да бъде изпълняван, съгласно Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите на СЕМ.
- 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“.

IV. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали

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

V. Анализ на медийни публикации

Дирекция „Обща администрация“ на СЕМ отговаря за следенето на ежедневния медиен мониторинг, свързан с дейността на регулатора. Всекидневно се проследяват публикациите в печатни и електронни медии, проследяват се и новинарските емисии по основните национални телевизии.

Дирекцията всекидневно анализира медийните публикации в печатните и електронни медии за дейността на Съвета.

Съгласно предоставената информация от дирекция „Обща администрация“ през 2024 г. не са идентифицирани медийни публикации в публичното пространство, свързани с предоставяното от СЕМ административно обслужване. 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.

И през 2024 г. СЕМ продължи да насочва работата и усилията си към защита интересите на доставчиците и изпълнение на правомощията си по закон.

VI. Обобщение и изводи

Целта на СЕМ 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 подобряване на административното обслужване. Планирани са обучения на служителите, извършващи административно обслужване, с цел повишаване на компетентността им.

През 2025 г. ще бъде продължен процесът по предоставяне на потребителите на актуална и изчерпателна информация за видовете административни услуги, както и насърчаването на потребителите да изразяват мнения, предложения и препоръки с цел подобряване нивото на обслужване.

През 2025 г. СЕМ ще продължи да обновява публикуваната информация на интернет страницата си, така че тя да бъде актуална и отговаряща на нуждите на потребителите.

През 2025 г. Съветът ще продължи да изследва нивото на удовлетвореност, чрез прилагане на установените методи и изпълнение на планираните дейности, като ще се актуализира анкетата във връзка с нововъведенията, с цел проучване как те са приети от потребителите.