

ДОКЛАД
ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ НА СЪВЕТА ЗА ЕЛЕКТРОННИ
МЕДИИ ЗА 2023 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 2023 г. изследването е планирано и проведено в рамките на функционалните задължения на дирекция „Обща администрация“ на СЕМ.

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

Съгласно чл. 24 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

През 2023 г. в деловодството на СЕМ няма попълнени анкетни карти, както и 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:

- 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 на интернет страницата на СЕМ информация) 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 обслужване.

III. Извършване на наблюдения по метода "таен клиент"

През 2023 г. методът „таен клиент“ не е приложен поради:

- липсата на специфични ситуации, при които следва да бъде изпълнявана 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, както 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 2023 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.

През 2023 г. СЕМ продължи на насочва работата и усилията си към защита интересите на доставчиците и изпълнение на правомощията си по закон.

VI. Обобщение и изводи

През 2024 г. СЕМ ще продължи да обновява публикуваната информация на интернет страницата си така, че тя да бъде актуална и отговаряща на нуждите на потребителите. Ще продължи и изследването нивото на удовлетвореност, чрез прилагане на установените методи и изпълнение на планираните дейности. Планирани са обучения на служителите, извършващи административното обслужване, с цел повишаване на компетентността им.