

ДОКЛАД
ЗА ОЦЕНКА НА УДОЛЕТВОРНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ НА СЪВЕТА ЗА ЕЛЕКТРОННИ
МЕДИИ ЗА 2025 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 2025 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 **9 бр.** анкети от потребители на административно обслужване от администрацията на СЕМ, са следните:

Въпрос № 1: Досега използвали ли сте услугите на СЕМ?



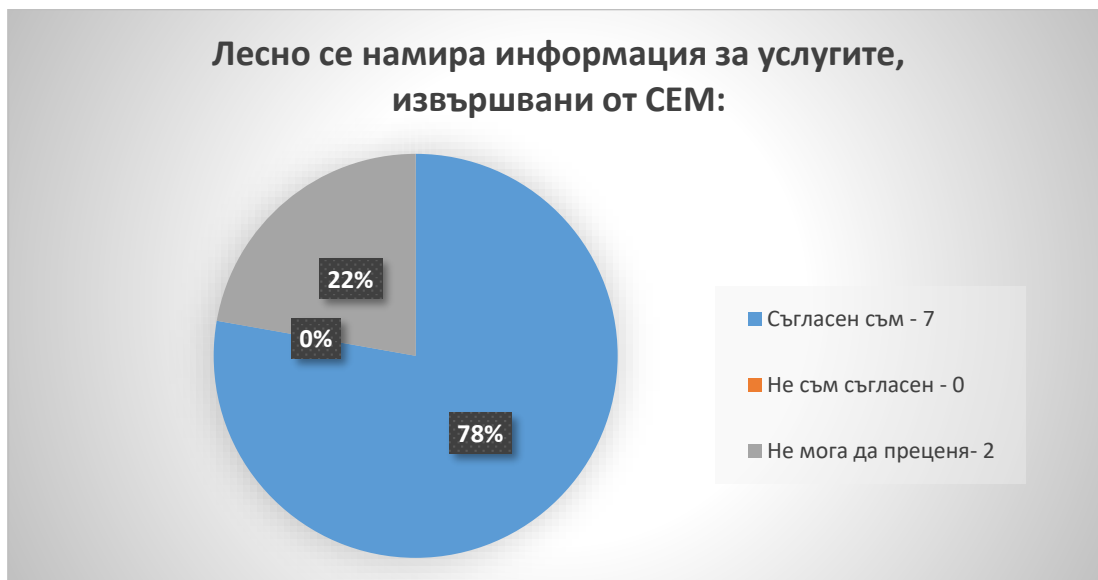
Почти всички анкетирани (89%) вече са използвали услугите на СЕМ.

Въпрос № 2: Колко често ползвате услугите на нашето ведомство?



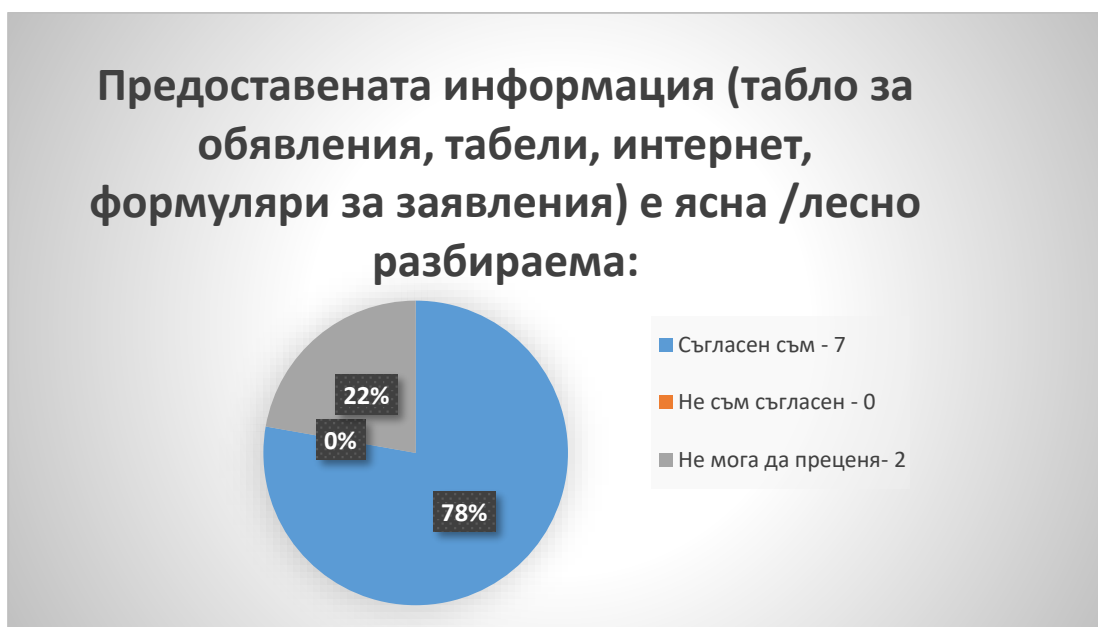
Услугите се използват основно няколко пъти годишно (67%) или рядко – веднъж на няколко години (33%).

Въпрос № 3: Лесно се намира информация за услугите, извършвани от СЕМ:



По-голямата част от потребителите (78%) считат, че информацията за услугите се намира лесно.

Въпрос № 4: Предоставената информация (табло за обявления, табели, интернет, формуляри за заявления) е ясна /лесно разбираема?



Преобладаващ дял от анкетираните (78%) възприема предоставената информация като ясна и разбираема.

Въпрос № 5: Предоставената информация (табло за обявления, табели, интернет, формуляри за заявления) е точна.



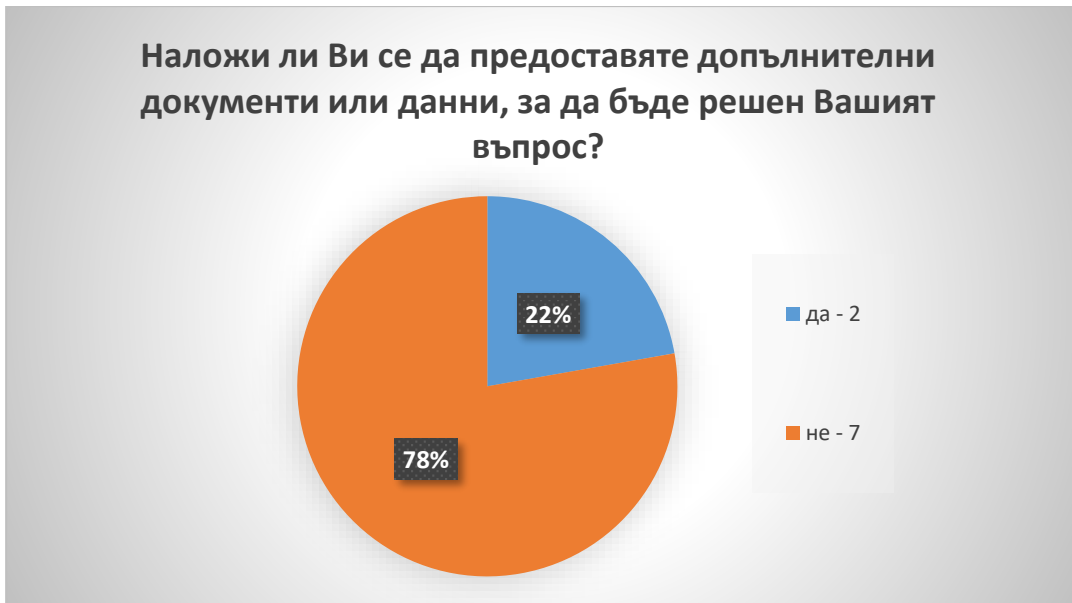
Почти всички (89%) оценяват информацията като точна.

Въпрос № 6: Предоставената информация (табло за обявления, табели, интернет, формуляри за заявления) е пълна.



Повечето анкетирани (78%) считат информацията за пълна, а малка част (22%) не могат да преценят дали това е така.

Въпрос № 7: Наложил ли Ви се да предоставяте допълнителни документи или данни, за да бъде решен Вашият въпрос?



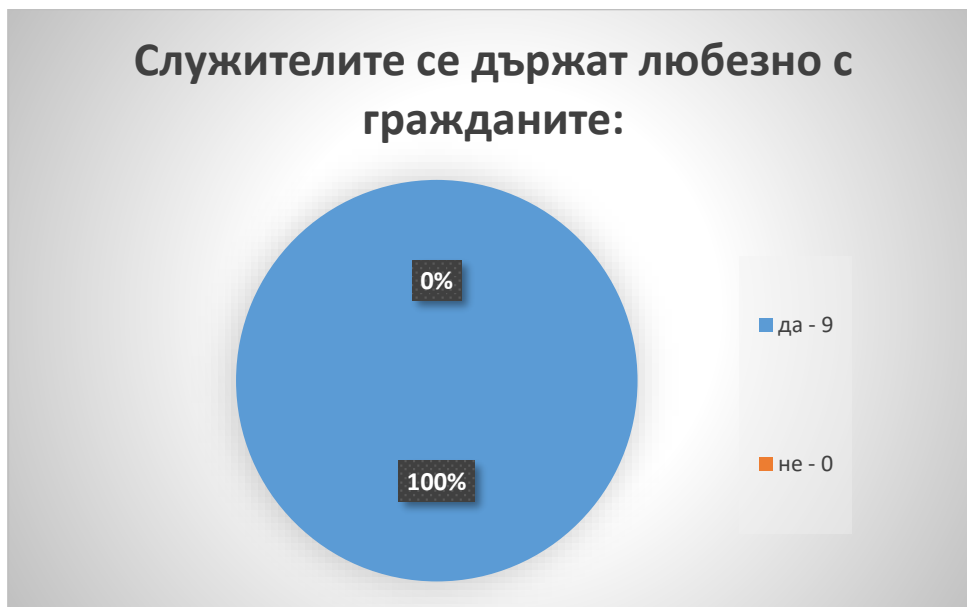
Според мнозинството от допитаните (78%) не се налага предоставяне на допълнителни документи.

Въпрос № 8: Първоначално научих за услугите извършвани от СЕМ от:



Основният източник на информация е интернет (67%), следван от телефонен контакт (22%).

Въпрос № 9: Служителите се държат любезно с гражданите:



Всички анкетиращи (100%) оценяват поведението на служителите като любезно.

Въпрос № 10: Как оценявате качеството на обслужване от служителите в звеното за административно обслужване?



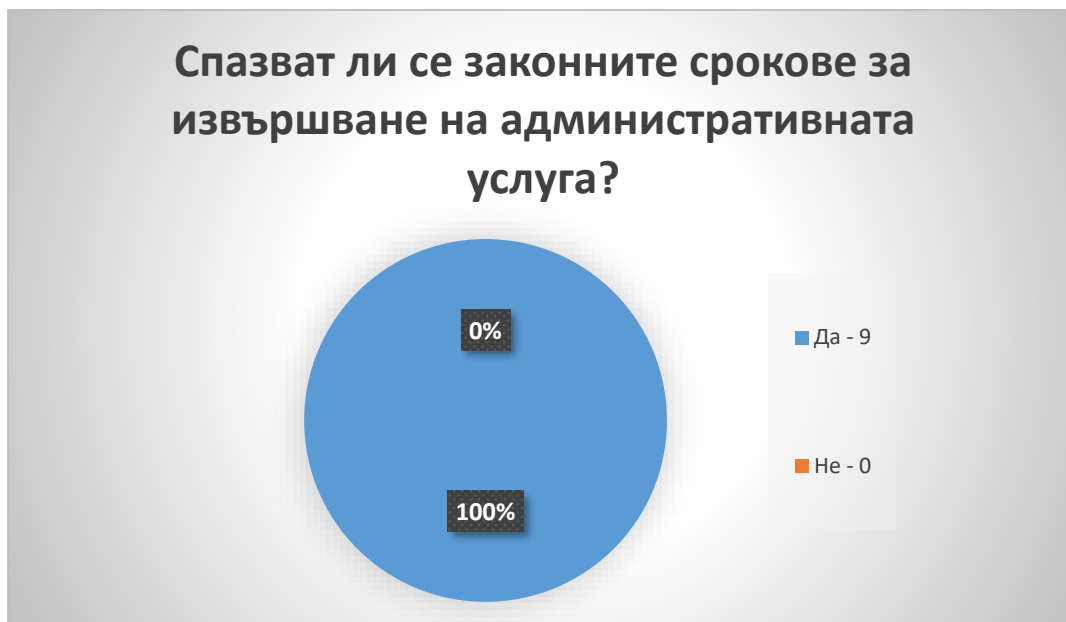
Качеството на обслужването се оценява от потребителите като добро или отлично.

Въпрос № 11: За колко време бяхте обслужен/а/?



Повечето потребители (56%) са обслужени до 10 минути, а останалите – в рамките на до 20 или над 20 минути.

Въпрос № 12: Спазват ли се законните срокове за извършване на административната услуга?



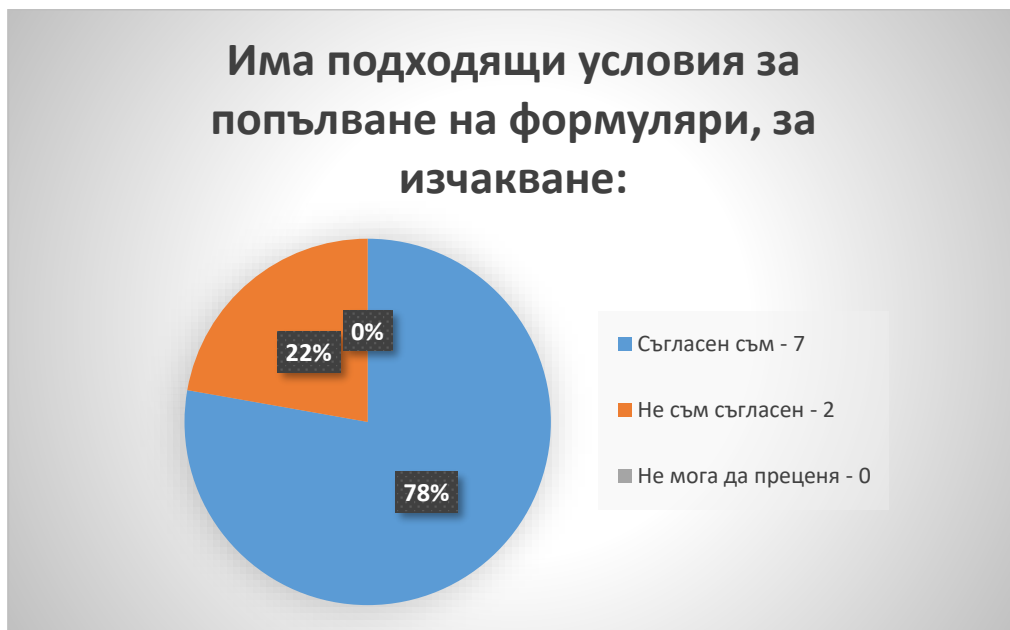
Всички анкетиращи (100%) считат, че законните срокове за предоставяне на административната услуга се спазват.

Въпрос № 13: Достъпът до сградата е лесен:



Преобладаващата част (89%) намират достъпа до сградата за лесен.

Въпрос № 14: Има подходящи условия за попълване на формуляри, за изчакване:



Повечето потребители (78%) считат, че има подходящи условия за изчакване и попълване на документи, но има и неудовлетворени (22%).

Въпрос № 15: Работното време за прием на граждани е удобно:



Работното време се приема като удобно от 78% от анкетираните.

Въпрос № 16: Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрене?



Най-често посочваните аспекти на обслужването, които се нуждаят от подобрене, са достъпът до информация и условията на обслужване (по 33%).

Въпрос № 17: Вие сте:



Разпределението по пол е равномерно между мъже и жени.

Въпрос № 18: На колко години сте?



Най-голям дял от анкетираните са на възраст между 25 и 40 години (45%).

Въпрос № 19: С какво образование сте?



Всички анкетираните са с висше или полувисше образование.

Въпрос № 20: Предложения и препоръки:

Няма анкетни карти съдържащи предложения и препоръки.

II. Анализ от извършеното анкетно проучване.

От анализа на попълнените за 2025 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:

Въз основа на резултатите от проведеното анкетно проучване за удовлетвореността на потребителите от административното обслужване в Съвета за електронни медии може да се направи обоснован заключение за висока степен на удовлетвореност от предоставяните административни услуги.

Анализът на данните показва, че потребителите в преобладаващата си част вече са използвали услугите на администрацията. Съществен дял от анкетираните посочват, че информацията за предоставяните услуги е лесно достъпна, ясна и разбираема, точна и в голяма степен пълна.

Особено положителна е оценката за поведението и професионализма на служителите, като всички анкетираните посочват, че служителите се държат любезно, а

качеството на обслужването е оценено изцяло като добро или отлично. Това е съществен индикатор за високо ниво на административно обслужване и ефективна комуникация с потребителите.

По отношение на организацията на обслужването, резултатите сочат, че обслужването се извършва в кратки срокове, като в повечето случаи гражданите са обслужени до 10 минути. Същевременно всички анкетирани потвърждават, че законово установените срокове за предоставяне на административните услуги се спазват, което е показател за добра вътрешна организация и ефективност на административните процеси.

Достъпът до административната сграда и работното време също се оценяват положително от по-голямата част от потребителите. Въпреки това, при анализа се открояват отделни аспекти, които могат да бъдат подобрени, като част от анкетираните посочват необходимост от подобрене по отношение на достъпа до информация и условията в средата за обслужване (зони за изчакване и попълване на документи).

Липсата на конкретни предложения и препоръки от страна на потребителите може да се интерпретира като индикатор за обща удовлетвореност, но същевременно предполага необходимост от насърчаване на по-активна обратна връзка.

Следва да се отчете, че резултатите от проучването са базирани на мнението на ограничен брой анкетирани лица, което лимитира тяхната представителност, но въпреки това дават ясна индикация за положителната оценка на потребителите към дейността на администрацията.

За 2025 г. в СЕМ не са постъпвали сигнали по повод лошо административно обслужване или непредоставяне на административна услуга.

III. Проведени консултации между служителите в Съвета за електронни медии.

В рамките на вътрешни работни срещи и текуща комуникация между служителите от администрацията са обсъдени основни аспекти, свързани с организацията и качеството на административното обслужване.

В резултат на проведените консултации се установява, че служителите оценяват положително действащата организация на работа, като подчертават добрата координация между отделните звена и ясното разпределение на отговорностите. Отчита се, че съществува утвърдена практика за своевременно обслужване на потребителите и спазване на законово определените срокове.

Като цяло, резултатите от проведените консултации със служителите потвърждават наличието на стабилна организация на административното обслужване и ангажираност за поддържане на високо качество на предоставяните услуги.

IV. Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“.

През 2025 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“.

V. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали.

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

VI. Анализ на медийни публикации.

В рамките на наблюдението на медийната среда през 2025 г. не са установени негативни публикации, свързани с административното обслужване в Съвета за електронни медии.

Наличните публикации, свързани с дейността на Съвета, са предимно с информационен характер и са насочени към регулаторните функции на институцията, без да съдържат критики или сигнали, касаещи качеството на административното обслужване.

Липсата на негативни медийни отразявания в тази насока може да се приеме като индикатор за отсъствие на съществени проблеми в процеса на административно обслужване, както и за поддържане на добър обществен имидж на институцията.

VII. Обобщение и изводи

Въз основа на извършения анализ, може да се направи обоснован извод, че административното обслужване в Съвета за електронни медии се характеризира с **високо ниво на качество, ефективност и удовлетвореност от страна на потребителите.**

Установява се, че администрацията осигурява **навременно, коректно и професионално обслужване**, при спазване на нормативно установените срокове и изисквания. Особено положително се оценяват компетентността и отношението на служителите, както и добрата организация на работните процеси. Липсата на негативна обратна връзка както от потребителите, така и в медийната среда, допълнително потвърждава устойчивостта на постигнатото ниво на административно обслужване.

Наред с това, анализът очертава и възможности за надграждане, насочени към подобряване на достъпността на информацията, усъвършенстване на условията за обслужване и разширяване на механизмите за събиране на обратна връзка.

В този контекст, с оглед поддържане и повишаване качеството на административното обслужване, се формулират следните **основни цели**:

- Поддържане на високо ниво на качество на административното обслужване, чрез гарантиране на професионално, компетентно и любезно отношение към потребителите.
- Подобряване на условията в средата за административно обслужване, с цел повишаване удобството за потребителите при ползване на услугите.
- Продължаване на вътрешните консултации и обучения на служителите, с цел поддържане на високо ниво на професионална компетентност и адаптиране към промените в нормативната уредба.
- Осъществяване на периодичен мониторинг и анализ на качеството на административното обслужване, с цел своевременно идентифициране на възможности за подобрене и предприемане на адекватни мерки.

В заключение, Съветът за електронни медии следва да продължи да развива и усъвършенства административното обслужване, като съчетава утвърдените добри практики с мерки за иновации и повишаване на ефективността, в съответствие с изискванията на действащото законодателство и очакванията на потребителите.