



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ  
Агенция за устойчиво енергийно развитие



чл.2 33ЛД



## АНАЛИЗ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ, ПРОУЧВАНИЯТА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ И ПОДАДЕНИТЕ СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ В АГЕНЦИЯ ЗА УСТОЙЧИВО ЕНЕРГИЙНО РАЗВИТИЕ ЗА 2021 Г.

Развитието на политиките на АУЕР по отношение на подобряване на административното обслужване е заложено в изграждането на цялостна и ясна платформа от вътрешни документи свързани логически помежду си и пряко кореспондиращи с дейността на общата и специализирана администрации на АУЕР. Всички документи имат за предмет изграждането на новата административна система, като дават рамката и насоките за организацията на административното обслужване, проучването на удовлетвореността на потребителите и подадените сигнали и предложения, постъпили в АУЕР. Те са съобразени и с целта на законовата и подзаконовата правна рамка на българското законодателство и насочени към потребителите на услуги. Съобразно функциите разписани в Закона за енергийната ефективност, Закона за възобновяемите източници и Устройствения правилник на АУЕР, административното обслужване в АУЕР, проучването на удовлетвореността на потребителите и подадените сигнали и предложения се основават на следните документи:

- „Вътрешни правила за административно обслужване в АУЕР“;
- „Вътрешни правила за оборот на електронни документи и документи на хартиен носител“;
- „Вътрешни правила за специфични административни дейности“;

- „Харта на клиента“;
- „Етичен кодекс за поведение на служителите в АУЕР“;

В периода 01.01-30.06.2021 г. предоставените административни услуги са:

**819 Издаване и/или прехвърляне на гаранции за произход на произведена енергия от възобновяеми източници**

- Издаване и прехвърляне – 11072 бр. , от които приети на гише – 4313 бр. и чрез портал – 6757;
- Издаване – 414 бр. , от които на гише – 187 бр. и чрез портал – 227 бр.;
- Прехвърляне – 217 бр., от които на гише – 21 бр. и чрез портал – 196 бр.

**2259 Издаване на Удостоверение за енергийни спестявания – 66 броя – само на гише**

**2287 Издаване на Удостоверение за вписване в публичния регистър на лицата, извършващи обследване за енергийна ефективност на промишлени системи – 0 бр.**

**2338 Издаване на Удостоверение за вписване в публичния регистър на лицата, извършващи обследване за енергийна ефективност и сертифициране на сгради – 7 бр., и един отказ**

- Пререгистрация – 98 бр., от които на гише – 75 бр. и чрез портал – 23 бр.
- Промени – 33 бр., от които на гише – 25 бр. и чрез портал – 8бр.
- Заличаване – 4 бр.

**2845 Прехвърляне на удостоверение за енергийни спестявания – 29 бр., от които на гише – 19 бр. и чрез портал – 10бр.**

- Отмяна и разделяне – 41 бр., от които на гише – 27бр. и чрез портал – 14 бр.

Брой на подадените и обработени сигнали чрез Помощен център - 10 броя.

Резултати от проведената анкета за удовлетвореността на потребителите през 2021 г.:

На въпрос № 1 „Моля посочете към коя потребителска група принадлежите?“ – отговорите са: 50% - „физическо лице“; 50% - „юридическо лице“

На въпрос № 2 „Какви услуги предоставени от АУЕР, най-често сте използвали?“ – отговорите са: 50% - „Услуги, предоставяни съгласно Закона за енергийна ефективност и наредбите към него“; 50% - „Услуги предоставяни съгласно Закона за енергията от възобновяеми източници и наредбите към него“

На въпрос № 3 „Колко често заявявате административните услуги на АУЕР?“ – отговорите са 87,50% - „Ежемесечно“; 12,50% - отговор „Годишно“

На въпрос № 4 „В какъв срок бе изпълнена заявената от вас административна услуга?“ – отговорите са 100% - „В нормативно определения срок“

На въпрос № 5 „Каква е Вашата оценка за предоставеното Ви административно обслужване?“ – отговорите са 79,17% - „Отлична“; 20,83% - отговор „Удовлетворителна“

На въпрос № 6 „Считате ли, че качеството на предлаганите административни услуги от АУЕР отговарят на изискванията за добро административно обслужване?“ – отговорите са 95,83% - „Да“; 4,17% - отговор „Не“

На въпрос № 7 „Изразете вашето мнение и направете вашето предложение какво бихте искали да се подобри в качеството на административното обслужване в АУЕР“, някои от лицата попълнили анкетните карти са направили следните забележки:

1. Може да се подобри ефикасността, не онлайн платформа
2. Нищо. Организацията е отлична.
3. Бих искала да се удължат сроковете за предоставяне на информация, за да не се налагат глоби.
4. Изключително компетентно обслужване. Отлична организация и дейността на АУЕР.
5. Да бъде показано на хората, които приемат и изпълняват нещата, че е достойно възнаградено.

**От изложеното до тук могат да се направят следните изводи:**

1. Прави впечатление факта, че много малка част от потребителите на административни услуги са пожелали да изразят позиция относно качеството на административното обслужване, осъществявано в АУЕР, въпреки че достъпа до средствата за обратна връзка е анонимен.
2. По-голямата част от потребителите, участвали в проучването посочват, че са доволни от работата на администрацията, свързана с административното обслужване, от отношението на служителите при предоставяне на съответната услуга, срока и качеството на изпълнение и оценяват положително действията на АУЕР.

И в бъдеще АУЕР 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, като в рамките на бюджета на АУЕР ще се търсят и нови възможности за осъществяване на обратна връзка.

чл.2 ЗЗЛД

Изготвил:

Ния Иванова – директор дирекция ОА