

ДОКЛАД

от

Славена Пенева –

председател на постоянно действаща експертна комисия
по заповед № РД-07-47/02.03.2020 г.

Относно: *Проучване и измерване на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване, предоставяно от Комисията за регулиране на съобщенията, за 2019 г.*

УВАЖАЕМИ ЧЛЕНОВЕ НА КОМИСИЯТА ЗА РЕГУЛИРАНЕ НА СЪОБЩЕНИЯТА,

В изпълнение на Наредбата за административно обслужване (Наредбата) беше извършено проучване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги в Комисията за регулиране на съобщенията (КРС).

КРС предоставя 30 бр. административни услуги, като информация за тях е достъпна на интернет страницата на регулатора www.crc.bg, както и в Административния регистър¹, поддържан от Министерски съвет чрез Интегрираната информационна система на държавната администрация.

Предвидените с решение № 338 на МС от 2017 г. за приемане на мерки за намаляване на административната тежест върху гражданите и бизнеса чрез премахване на изискването за предоставяне на някои официални удостоверителни документи на хартиен носител са изпълнени.

В периода 01.01.2019 г. – 31.12.2019 г. в Комисията не са постъпвали жалби по повод лошо административно обслужване и непредоставяне на административна услуга. Не са постъпвали и сигнали за корупционни практики от страна на служители от администрацията на регулатора.

В сравнение с 2018 г., през 2019 г. се наблюдава значителен спад (около 30 %) на постъпилите в КРС оплаквания от доставчиците на електронни съобщителни услуги. Това е обусловено от стартиралата инициатива за провеждане на периодични срещи с трите мобилни оператора – „А1 БЪЛГАРИЯ“, „БЪЛГАРСКА ТЕЛЕКОМУНИКАЦИОННА КОМПАНИЯ“ ЕАД и „ТЕЛЕНОР БЪЛГАРИЯ“ ЕАД. Целта на инициативата е да се превенира извършването на нарушения в сектора на електронните съобщения, както и да се отстраняват често срещани проблеми в процеса на обслужване на потребителите. В рамките на проведените срещи са решени редица въпроси, касаещи таксуването и предлагането на роуминг услуги, по-добрата защитата на данните на потребителите, сигурното предоставяне на детайлизирани сметки и справки, както и обслужването на потребителите в магазинната мрежа на доставчиците.

Благоприятен ефект върху подобряването на административното обслужване имаше изменението и допълнението на Тарифата за таксите, които се събират от Комисията за регулиране на съобщенията по Закона за електронните съобщения (Обн. ДВ. бр.30 от 31 Март 2020г.). С предложените изменения и допълнения се постигат следните цели:

¹ https://iisda.government.bg/adm_services/services/from_central_administrations?search=1&subSectionId=114

- насърчаване на конкуренцията, стимулиране развитието на вътрешния пазар, включително на предприятия, предоставящи електронни съобщения и/или услуги.
- ефикасно и ефективно управление на радиочестотния спектър в обхвати 700 MHz, 800 MHz, 900 MHz, 1800 MHz, 1.5 GHz, 2 GHz, 2.6 GHz и 3.6 GHz в контекста на осигуряването на условия за въвеждане на 5G мрежи и радиочестотните ленти, определени за неподвижна спътникова и подвижна спътникова радиослужби.
- осигуряване на крайните потребители с високоскоростни мобилни широколентови услуги, в това число LTE и LTE-Advanced, както и на иновативни спътникови услуги.
- осигуряване на условия за въвеждане и развитие на 5G мрежите.
- подобряване на стопанската активност на местните филиали и на производителите, вносителите и дистрибуторите на оборудване, необходимо за изграждането на новата електронна съобщителна инфраструктура.
- увеличение на заетостта, поради необходимостта от наемането на служители за изграждането и обслужването на новите базови станции.
- намаляване на финансовата тежест за бизнеса при изграждането и оптимизацията на електронните съобщителни мрежи, чрез намаляване на съществуващи такси и премахването на други, с отпаднала необходимост.

Подкрепа за иницираното от КРС изменение и допълнение на Тарифата за таксите, които се събират от Комисията за регулиране на съобщенията по Закона за електронните съобщения (Обн. ДВ. бр. 30 от 31 Март 2020г.), беше получена от широк кръг заинтересовани субекти, включително: Асоциацията на българските радио- и телевизионни оператори, „България Сат” ЕАД, Конфедерация на работодателите и индустриалците в България, „Българска телекомуникационна компания” ЕАД, Асоциация „Телекомуникации”, „Теленор България” ЕАД, Българска асоциация на кабелните и комуникационни оператори и „А1 България” ЕАД.

През 2019 г. КРС гарантира ефикасно функциониране на бизнес процесите си по предоставяне на административни услуги с цел удовлетвореност на гражданите и бизнеса. При реализиране на административното обслужване, беше предоставена достъпна, изчерпателна и навременна за информация за потребителите (физически и юридически лица).

Периодът на провеждане на проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване е 01.01.2019 г. – 31.12.2019 г. В съответствие с Наредбата, КРС събира и анализира информация от постъпили похвали, сигнали, оплаквания, мнения, препоръки, предложения и попълнени анкети. С оглед на това, КРС е приела анкета за проучване на удовлетвореността от административното обслужване. В нея са включени въпроси, с отговорите на които се цели да се изясни дали потребителите на административните услуги на КРС са удовлетворени от предоставяното административно обслужване и какви са техните конкретни забележки и препоръки за подобряването му.