

## ПРОЕКТ!

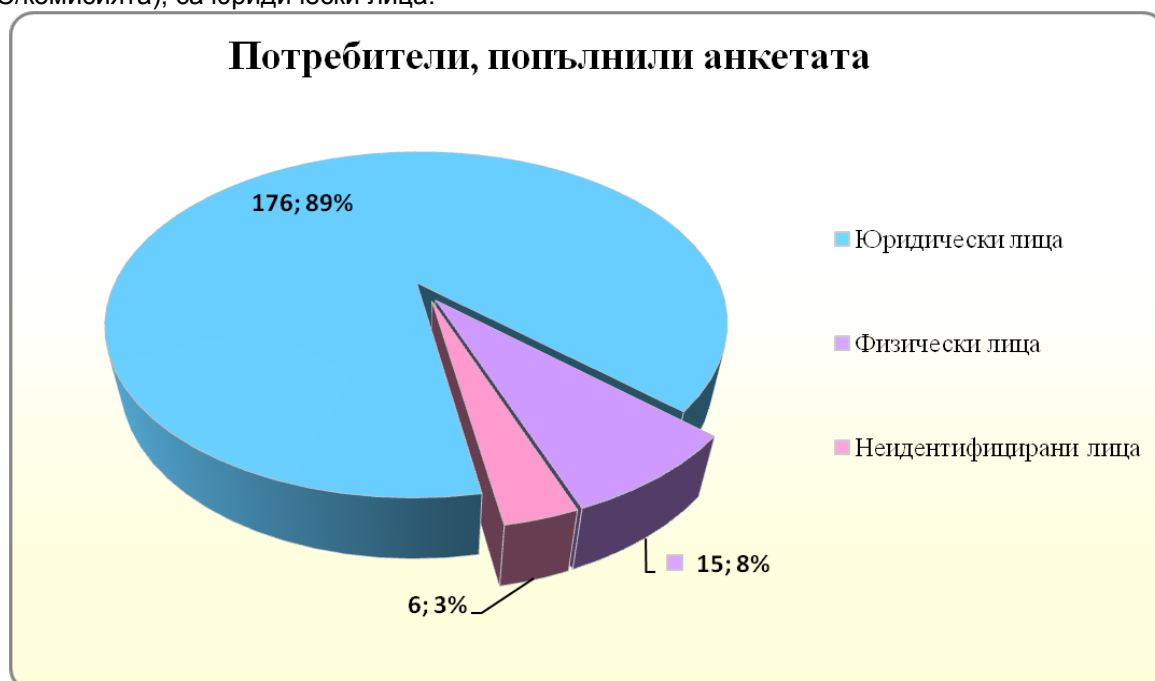
**Анализ на обратната връзка, получена чрез попълването през 2016 г. на анкетата за проучване на удовлетвореността от административното обслужване, предоставяно от Комисията за регулиране на съобщенията, и планирани действия за подобряване на обслужването**

### I. Анализ по въпроси

В приложените графики за по-голяма прегледност са посочени броят на потребителите, дали съответния отговор и процентът им.

#### **Въпрос № 1: „Вие сте ползвал(а) / ползвате услугите на КРС в качеството си на:“**

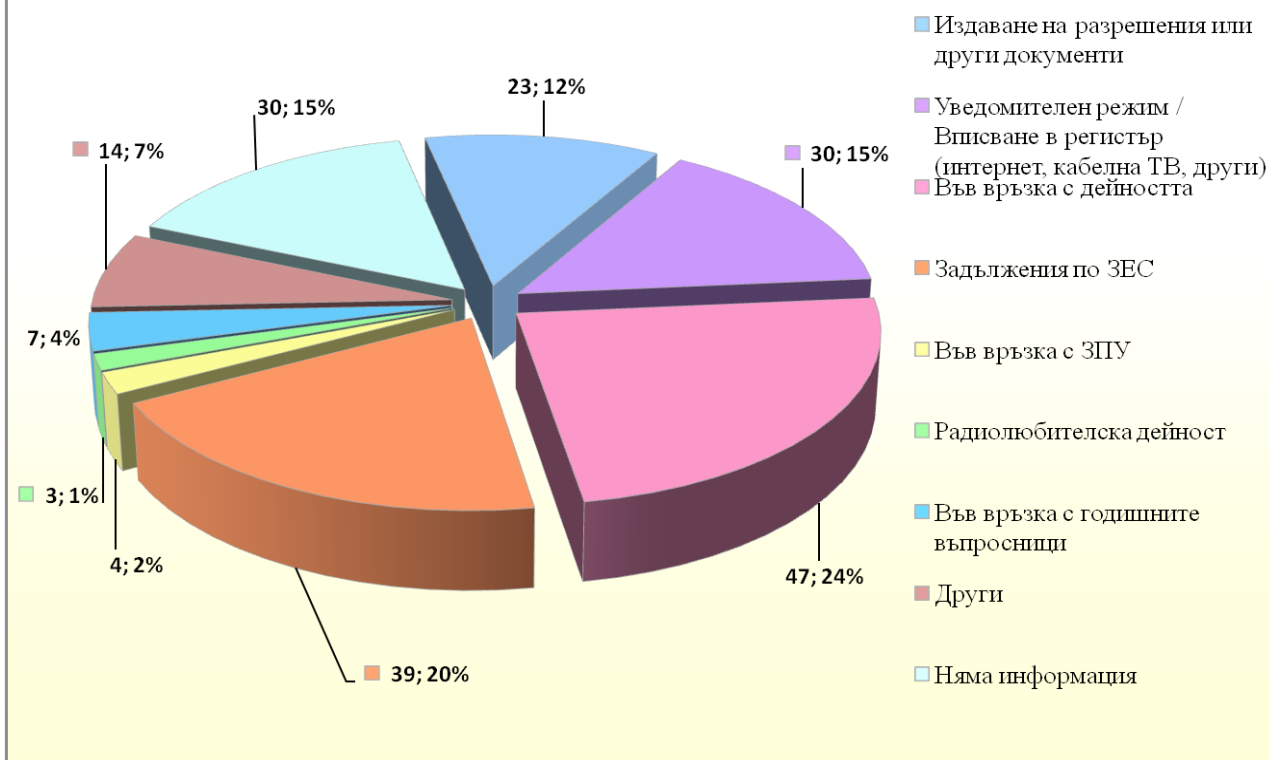
Видно от обобщените резултати, по-голямата част (89%) от попълните анкетата потребители на услугите, предоставяни от Комисията за регулиране на съобщенията (КРС/комисията), са юридически лица.



#### **Въпрос № 2: „Как и по какъв повод се насочихте към КРС?“**

Според обобщените резултати, поводите потребителите да се насочат към КРС, са разнообразни. Най-голямата група от потребителите (51%), са се насочили към КРС за получаването на административни услуги, свързани със: 1. издаване на разрешения или други документи (12%); 2. вписване в регистър при уведомителен режим (15%); 3. професионалната им дейност (24%). Другата по-голяма група (26%) е на потребители, които са комуникирали с комисията във връзка със задължения, произтичащи от Закона за електронните съобщения (ЗЕС) – 20%, Закона за пощенските услуги (ЗПУ) – 2% или във връзка с попълването на годишните отчети – 4%. Част от потребителите посочват, че са се насочили към КРС в качеството си на радиолюбители (1%).

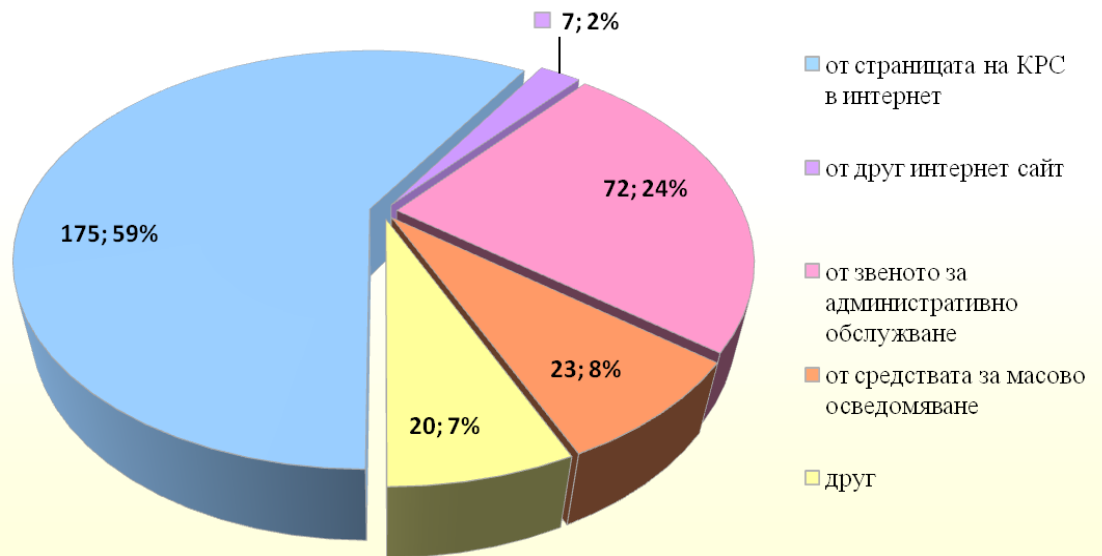
### Как и по какъв повод се насочихте към КРС?



### Въпрос № 3: „Кои са основните източници, от които се информирате за дейността на КРС? (можете да посочите повече от един отговор)“

Видно от обобщените резултати, значителна част от лицата, попълнили анкетата, се информират за дейността на КРС от интернет страницата на комисията (59%). Около ¼ от потребителите се информират за дейността на КРС от звеното за административно обслужване в комисията.

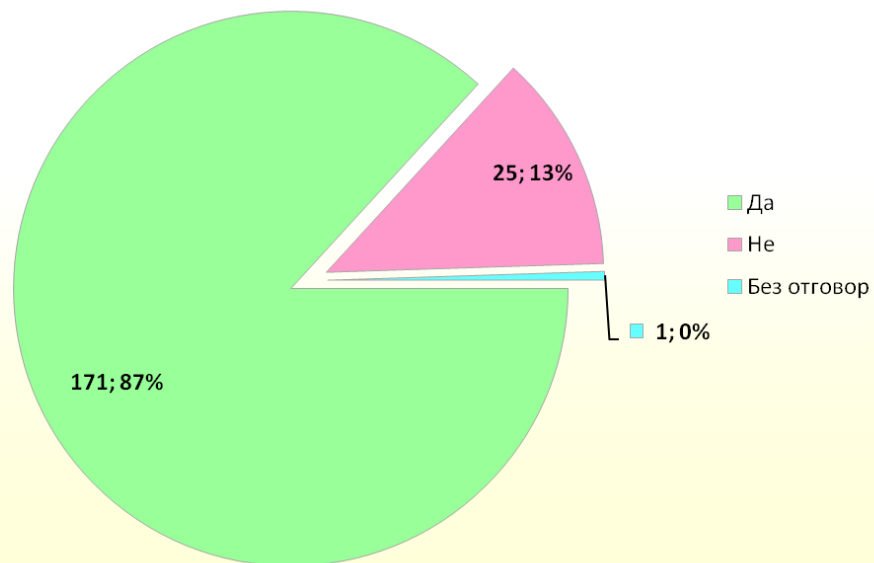
### Основни източници на информация за дейността на КРС



### Въпрос № 4: „Считате ли, че е осигурена достатъчно информация за предлаганите от КРС услуги?“

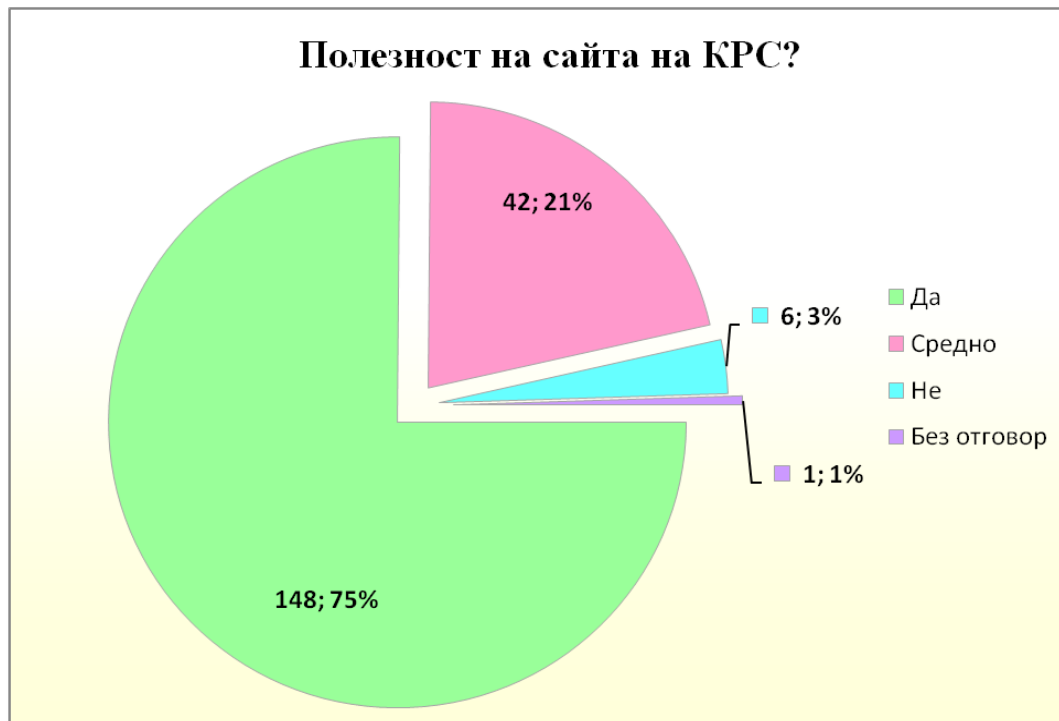
Видно от обобщените резултати, по-голямата част от потребителите, попълнили анкетата (87%), са определили като достатъчна осигуряваната информация за предлаганите от КРС услуги. За значително по-малка част от отговорилите на този въпрос (13%) информацията за предлаганите от КРС услуги е недостатъчна.

### Достатъчно осигурена информация за предлаганите от КРС услуги



### **Въпрос № 5: „Полезен ли е сайтът на КРС за получаване на търсената от Вас информация?“**

По-голямата част от потребителите, попълнили анкетата (75%), считат за полезна информацията, публикувана на интернет страницата на КРС. Част от потребителите (21%) дават средна оценка. Много малка част от потребителите (3%) не са открили търсена от тях информация и са дали негативна оценка.



### **Въпрос № 6: „Имате ли конкретни препоръки към съдържанието на сайта на КРС? В случай че имате, моля да ги посочите.“**

По отношение на съдържанието на интернет страницата на КРС, 88,8% от попълните анкетата посочват, че нямат препоръки. Препоръки са отправени от 22 потребители, попълнили анкетата. Дадените препоръки касаят основно:

#### **1. Публикуването на решенията на КРС:**

- предлага се решенията да бъдат публикувани във формат, позволяващ копирането им;
- предлага се да бъдат предприети мерки за улесняване на търсенето на решения и да е възможно сортиране по дружества.

В дейността си КРС винаги се стреми да спазва закона, добрите стандарти и практики за административно обслужване и да създава предпоставки за улесняване на гражданите и бизнеса при предоставянето на административни услуги.

Във връзка с горното, към настоящия момент са предприети действия за обновяване на интернет страницата на КРС. В новата интернет страница решенията на КРС ще се публикуват във формат, позволяващ копирането им. Също така, планирани са мерки за улесняване на търсенето на решения по ключова дума.

#### **2. Съдържанието на информацията – отправят се следните препоръки:**

- да се обогати секция „За потребителите“

От страна на КРС непрекъснато се предприемат действия за публикуване на информация, която да е от полза на потребителите; във връзка с така отправеното предложение, ще бъдат

предприети допълнителни действия за обновяване на информацията в посочената секция и за включването на нови информационни материали.

- информацията да бъде по-често актуализирана  
Ще бъдат предприети действия за изпълнение на препоръката.
- секция „Пощенски услуги“ да се актуализира  
Ще бъдат предприети действия за изпълнение на препоръката.
- да се промени структурата и сайтът да бъде направен по-прегледен  
В новата интернет страница на КРС ще има подобрения в навигацията и помощни менюта, улесняващи ориентирането на потребителите в структурата на сайта.
- информацията да бъде систематизирана по подходящ начин и по съдържание  
Към настоящия момент информацията на интернет страницата на КРС е систематизирана, като ще бъдат предприети допълнителни действия за изпълнение на препоръката.
- да се включи секция „e-mail абонамент“ за новини  
КРС не генерира много новини и не се налага създаването на отделна такава услуга. Новините се публикуват на интернет страницата на КРС и се визуализират при първоначалното зареждане на страницата, с което е осигурен лесен достъп до тях. Най-често заседанията на КРС се провеждат в четвъртък. В случай че КРС приеме решение за публикуване на съобщение в раздел „Новини“, същото се публикува в максимално кратък срок.
- да се улесни достъпът до категориите заглавия  
На интернет страницата на КРС се визуализират препратки към основните рубрики, същите са озаглавени по подходящ начин и достъпът до тях е улеснен. Така отправеното предложение е твърде общо формулирано и следва да бъде конкретизирано.
- да се предвиди възможност за създаване на профили за вход с определено ниво на достъп  
Информацията, която се публикува на интернет страницата на КРС, е публична и достъпна за всички и не са създадени различни нива за достъп, които да налагат създаването на профили за вход.
- да се обособят възможностите и правомощията на КРС  
Към настоящия момент на интернет страницата на КРС, като например в раздели „За нас“, „Области на регулиране“ и „За потребителите“, се съдържа информация за функциите и правомощията на КРС; с оглед така отправената препоръка, информационните материали ще бъдат разгледани и, при необходимост – изменени и допълнени.
- да се увеличи информацията за правата и задълженията на фирмите, които предоставят широколентов достъп до интернет  
Ще бъдат предприети действия за изпълнение на отправената препоръка.
- да се обособи секция относно правните изисквания за интернет доставчиците  
Ще бъдат предприети действия за изпълнение на отправената препоръка.
- да се обособи страница с информация за разрешените безплатни честотни диапазони  
Условията и редът за осъществяване на електронни съобщения чрез радиосъоръжения, които ползват радиочестотен спектър, който не е необходимо да бъде индивидуално определен, са уредени в Правилата за осъществяване на електронни съобщения чрез радиосъоръжения, които ползват радиочестотен спектър, който не е необходимо да бъде индивидуално определен (Правилата). С последните изменения на Правилата в същите са включени условията за използване на хармонизираните в рамките на Европейския съюз радиочестотни ленти, приетите две нови

решения на Европейската комисия<sup>1</sup>, някои нови и изменени решения на Комитета за електронни съобщения (ЕСС), както и изменения на Препоръка ERC/REC 70-03<sup>2</sup>.

В тази връзка, от страна на КРС са предприети действия за публикуване на интернет страницата на КРС на информация за честотните ленти в подходящ за употреба вид.

- да се активира порталът за електронни административни услуги на КРС; посочва се, че е активен само документният портал

Порталът е активен; възможно е конкретният потребител да е имал технически проблем.

### **3. По отношение на изгледа на сайта – отправят се следните препоръки:**

- да се обособят големи карета, с цел лесно и бързо насочване на потребителите към електронните и административни услуги

При изготвянето на дизайна на новата интернет страница на КРС са зададени определени функционалности, целящи улесняването на потребителите. Планирано е електронните услуги да се визуализират в навигационна лента в горната част на началната страница.

- да се систематизира информацията и да се прецизира достъпът от гледна точка на ползваните интернет браузъри

Новата интернет страница на КРС ще поддържа всички популярни браузери и ще изглежда еднакво при използването на различни видове устройства и резолюции.

- да се прецизира навигацията на сайта

Навигацията в новия сайт на КРС ще бъде подобрена, като за достъп до конкретно съдържание ще се използват по-малко препратки.

Като обща препоръка към сайта на КРС един от анкетирания е предложил да бъде дадена по-голяма обществена гласност за дейността на КРС. В тази връзка следва да се отбележи, че на интернет страницата на КРС се публикуват решенията, позициите и становищата на КРС, както и новини за по-важни събития и проблеми. Също така, от страна на КРС редовно се провеждат информационни кампании.

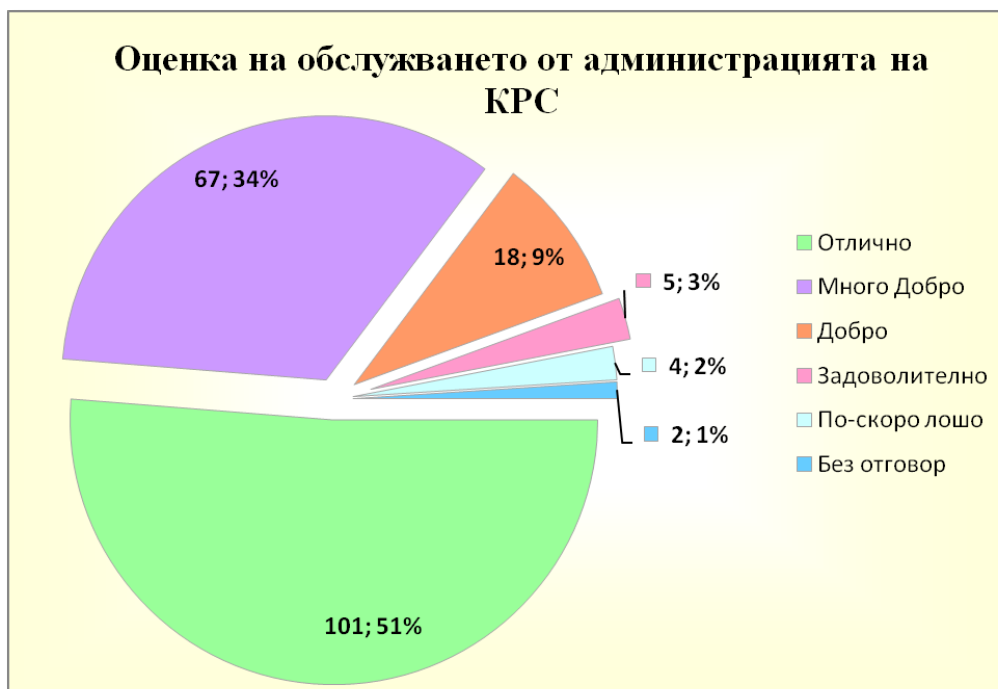
### **Въпрос № 7: „Как оценявате обслужването от администрацията на КРС?“**

Съгласно обобщените резултати, 94% от потребителите, попълнили анкетата, дават положителна оценка за обслужването от администрацията на КРС. По-конкретно, 51% от тях дават отлична оценка, 34% оценяват обслужването като много добро, а 9% – като добро. Едва 5% от общия брой лица, попълнили анкетата, определят обслужването от администрацията на КРС като задоволително или по-скоро лошо, а 1% са се въздържали от отговор на този въпрос.

---

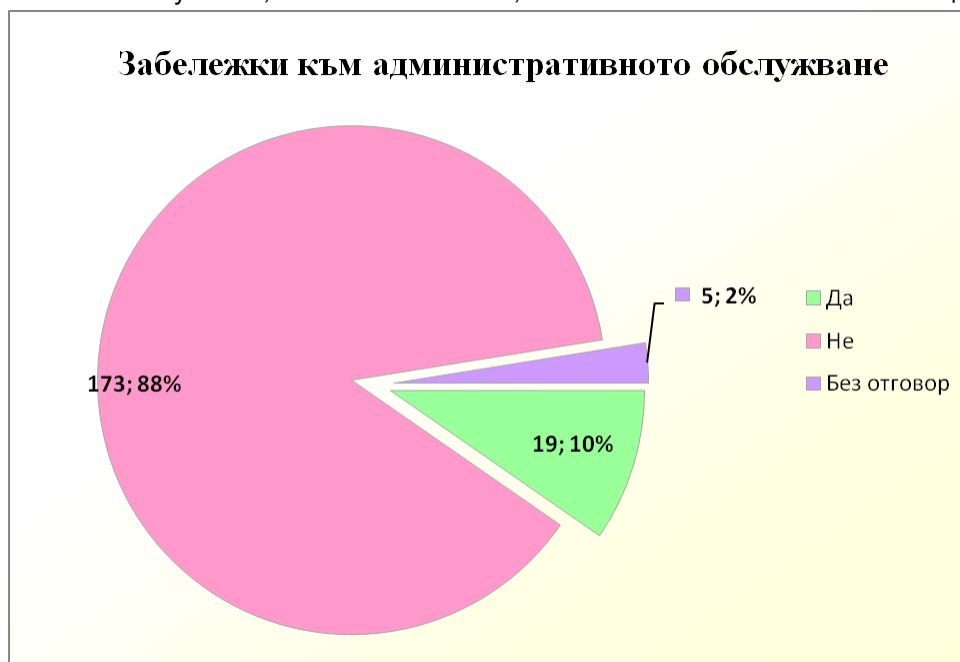
<sup>1</sup> Решение за изпълнение 2016/2317/ЕС на Комисията от 16.12.2016 г. за изменение на Решение 2008/294/ЕО и Решение за изпълнение 2013/654/ЕС, с оглед да се улесни предоставянето на мобилни съобщителни услуги на борда на въздухоплавателни средства (МСА услуги) в Съюза и Решение за изпълнение (ЕС) 2017/191 на Комисията от 1.02.2017 г. за изменение на Решение 2010/166/ЕС с оглед въвеждане на нови технологии и радиочестотни обхвати за мобилни съобщителни услуги на борда на плавателни съдове (МCV услуги) в Европейския съюз;

<sup>2</sup> ERC/REC 70-03 относно използването на устройствата с малък обем на действие.



**Въпрос № 8:** „Имате ли забележки към административното обслужване, предоставяно от КРС? В случай че имате забележки, моля да ги посочите. Какви действия считате, че трябва да бъдат предприети за подобряване на обслужването?“

Видно от обобщените резултати, 10% от попълнените анкетата са отправили препоръки към административното обслужване, а 90% са посочили, че нямат забележки или са се въздържали.



Постъпили са следните препоръки:

### 1. Общи препоръки:

- пускане на повече анкети

На интернет страницата на КРС е създаден специален модул за публикуване на анкети и такива се публикуват при необходимост от извършване на проучване. Ще бъде анализирана необходимостта от публикуването на нови анкети.

- удължаване на приемното време

Приемът на граждани в деловодството на КРС се осъществява в рамките на работната седмица в дните от понеделник до петък от 09:00 ч. до 17:30 ч. Приемът на граждани от другите служители от звеното за административно обслужване се осъществява в рамките на работната седмица в дните от понеделник до петък от 09:00 ч. до 12:30 ч. и от 13:00 ч. до 17:30 ч.

В случай че в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на съответните служители продължава до приключването на обслужването на потребителите, но не по-късно от 19:30 ч.

- внасяне на повече яснота по отношение на сроковете, в които се придвижват исканията по конкретните решения на КРС

Така формулираната препоръка е неясна.

### 2. Препоръки и оплаквания по отношение на организацията на работа в КРС:

- увеличаване на броя на служителите на КРС, които да отговарят на телефонни обаждания, предвид трудно или невъзможно свързване по телефон

Към настоящия момент на интернет страницата на КРС са публикувани телефони за връзка с администрацията на КРС според вида на запитванията – за връзка с деловодството, с лица, чиято дейност е свързана с бюджетни и финансови въпроси, с лица, предоставящи обща информация и с лица, които могат да дадат информация във връзка с получаването на разрешителни и лицензии. Осигурена е и възможност за отправяне на запитвания по електронен път.

- осигуряване на възможност за свързване със специалисти при запитвания

Общата и специализираната администрация подпомагат дейността на КРС и не е от компетентността на същите да изразяват лични становища по въпроси, отправени към КРС. Становища по запитванията се изразяват по надлежния ред.

За общи запитвания (например за получаването на информация за движение по преписка, за оказване на съдействие с предоставяне на обща информация и др.), както беше посочено по-горе, към настоящия момент на интернет страницата на КРС са публикувани телефони за връзка с администрацията на КРС според вида на запитванията.

Освен горното, голяма част от потребителите не са запознати с компетентностите на отделните звена в комисията и подобна възможност за комуникация няма да бъде ефективна.

Следва да се отбележи, че по отношение на въпросниците, с които КРС събира информация, е осигурена възможност за свързване с експерти за оказване на съдействие.

- липса на отговори по запитвания – по пощата, по електронна поща или чрез електронния портал на КРС

КРС отговаря на всички запитвания. Предвид анонимността на анкетата и липсата на информация за конкретно запитване, на което се твърди от анкетирания, че не е изпратен отговор, няма как да бъде извършена проверка.

Следва да се има предвид, че по пощата отговорите на запитвания, подадени до КРС, се изпращат с препоръчана пощенска пратка. Препоръчаните пощенски пратки се доставят на адреса на получателя срещу подпис, като при отсъствие на получателя същите може да се доставят на пълнолетен член на домакинството на получателя, живеещ на адреса, посочен в пратката, срещу подпис и документ за самоличност, като в служебните документи се вписват трите имена на лицето, получило пратката. Когато при посещението на адреса пощенската пратка не може да бъде доставена, в пощенската кутия се оставя писмено служебно известие с покана получателят да се



яви за получаване на пратката в пощенската служба в срок, определен от пощенския оператор, не по-кратък от 20 дни, но ненадхвърлящ 30 дни от датата на получаване в пощенската служба за доставяне. Броят на служебните известия и времеви интервал на уведомяване на получателите се определят от пощенските оператори в общите условия на договора с потребителите, като броят на служебните известия е не по-малък от две. Непотърсените пощенски пратки се връщат на КРС. Адресатите на върнатите писма могат да изискат същите от КРС.

Информация за горепосоченото е публикувана на интернет страницата на КРС.

- подобряване на обмена на информация между отделите в КРС  
Препоръката ще бъде взета предвид.

- подобряване на отзивчивостта и сговорчивостта на служителите, оказване на съдействие при поставен въпрос

Администрацията на КРС спазва стандартите за добро административно обслужване и винаги се стреми да оказва в максимална степен съдействие на ползвателите на административни услуги.

Въпреки че забележката не е подкрепена от конкретни примери и не са налице данни за различен подход от страна на служителите от администрацията на КРС, същата ще бъде взета предвид и ще бъдат предприети действия за осигуряването на още по-добро обслужване.

- изграждане на call център

Становище по отношение на начините за свързване с администрацията на КРС се съдържа по-горе.

- обективно отношение от страна на юридическия отдел (юридическият отдел да не защитава нарушителите)

При изпълнение на служебните си задължения юристите, работещи в КРС, съблюдават закона и подхождат обективно и професионално и така отправената забележка е неоснователна.

Следва да се има предвид, че преценката за дейността на даден орган не може да се основава на действия, които административният орган не може да предприеме поради липса на законови правомощия, независимо че тези действия са поискани от конкретно лице. Всяко недоволство, свързано с невъзможността за предприемане на такива действия, няма как да бъде релевантна база за преценка. Следва да се има предвид, че всички актове, приети от даден орган без компетентност, са нищожни.

В допълнение следва да се посочи, че КРС винаги е полагала максимални усилия за оказване на съдействие на гражданите за разрешаването на техните проблеми и има активна дейност като медиатор. Включително, експерт на КРС председателства секторната помирителна комисия за разглеждане на спорове в областта на електронните съобщения, действаща в рамките на Комисията за защита на потребителите.

- спазване на търговската тайна

От страна на КРС се предприемат мерки за опазване на информацията, която е търговска тайна и тази информация се обработва по строго определен ред.

- последователност при въвеждане на годишните въпросници и възможност за попълване ежегодно само на измененията в данните на дружествата

Най-практичният начин за изпълнението на тази препоръка е изграждането, внедряването и използването на онлайн система за подаване на информацията. Един от приоритетите на КРС за 2017 г. е „Проектиране, въвеждане и гаранционна поддръжка на информационна система на КРС за on-line попълване и приемане на въпросници за отчет на дейността на предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги (обществени електронни съобщения) и на операторите на пощенски услуги (информационна система за on-line въпросници)“.

- използване на модерни технологии за комуникация като „e-mail, viber, skype, facebook“

От страна на КРС е осигурена възможност за комуникация чрез електронна поща. Ще бъде обсъдено и създаването на други комуникационни канали.

- засилване на взаимодействието и работата с гражданите

Препоръката се изпълнява. В рамките на компетентността си, КРС е на разположение на всички граждани, които считат, че гарантираните им от закона права са нарушени.

КРС редовно провежда информационни кампании, насочени към потребителите, като последният пример за това е информационната кампания за новите правила за ползване на роуминг услуги, които са в сила от 15.06.2017 г. Подробна информация за тези правила, често задавани въпроси и съвети към потребителите, са публикувани в раздел „За потребителите“.

- прецизиране на публичните регистри от гледна точка на пълнота на информацията и представяне на коректни справки по ясни критерии, допълване с адреси и интернет страници на дружествата

В поддържаните от КРС публични регистри е реализирана функционалност „разширено търсене“, която дава възможност да се търси по различни критерии. Адресите и интернет страниците на предприятията, фигуриращи в публичните регистри, публикувани на интернет страницата на КРС, са в съответствие с подадените от предприятията данни, които своевременно се актуализират, в зависимост от постъпилата информация в КРС.

Задължените субекти следва да информират КРС за промяна в данните, включени в регистрите. От страна на КРС е планирано провеждането на информационна кампания, в рамките на която на задължените субекти да бъде напомнено за това тяхно задължение.

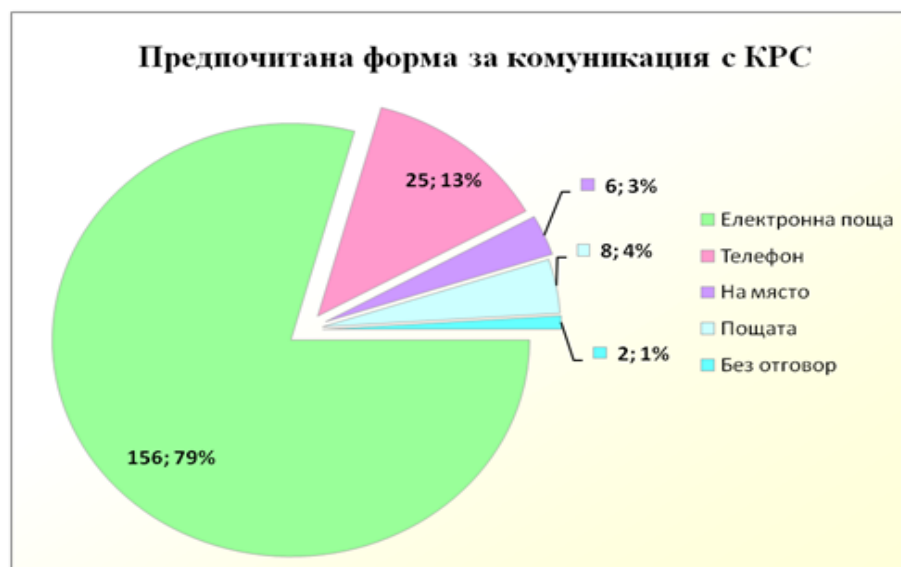
- изготвяне на бюлетин или автоматично генериране на e-mail за предстоящи въпросници или промени в тях

В дейността си КРС редовно провежда информационни кампании, свързани с попълването на въпросници, като включително по различни комуникационни канали администрацията на КРС напомня на задължените субекти за необходимостта от подаване на информация. В тази връзка следва да бъде отчетено, че редовно се срещат затруднения във връзка с липсата на актуална информация за данните за контакт със съответните лица.

С цел комуникацията да бъде пълноценна, освен че това задължение произтича от закона, също така е в интерес на задължените лица да изпращат актуална информация за данните за контакт с КРС.

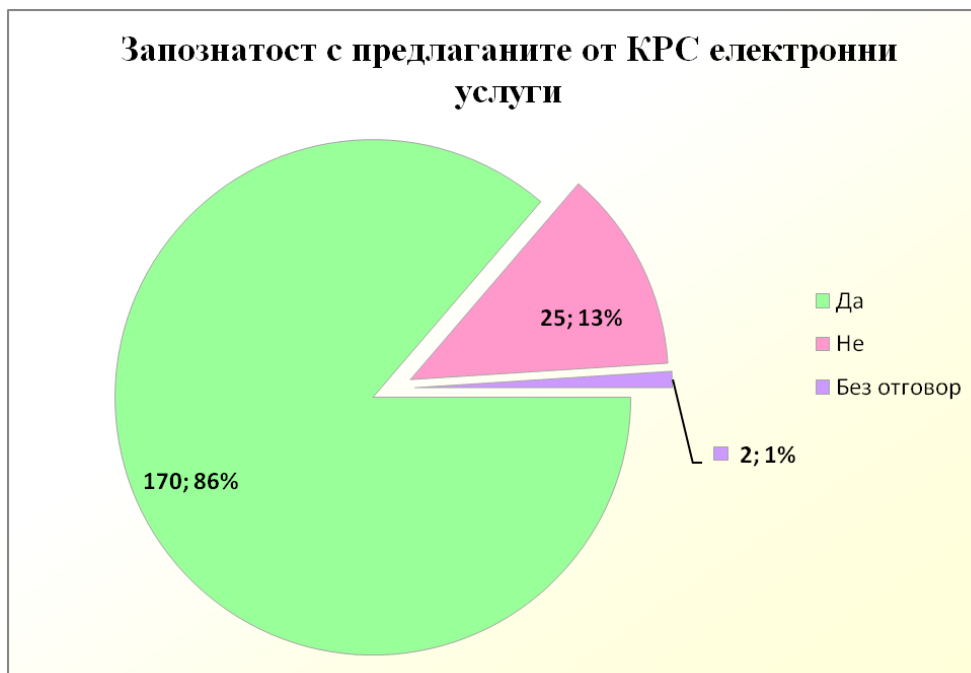
#### **Въпрос 9: „Коя е предпочитаната от Вас форма за комуникация с КРС?“**

Видно от обобщените резултати, по-голямата част от потребителите на услугите на комисията предпочитат комуникацията да се извършва по електронна поща – 79%, 13% от попълнените анкетата посочват, че предпочитат да комуникират с КРС по телефона.



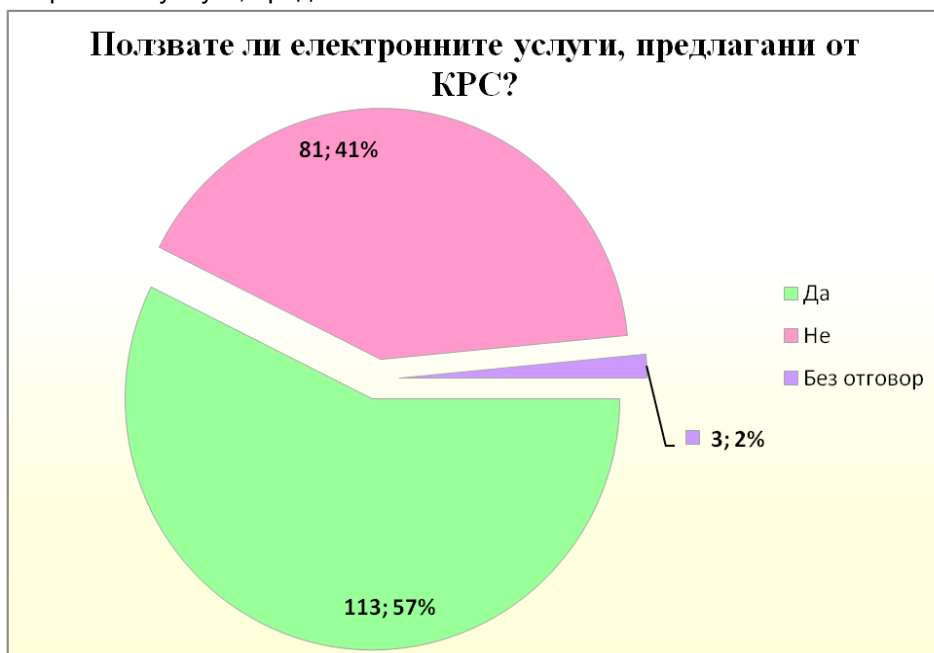
**Въпрос № 10:** „Знаете ли, че КРС предоставя електронни услуги за предприятията, пощенските оператори, доставчиците на удостоверителни услуги и радиолюбителите?“

Според обобщените резултати, 86% от потребителите, попълнили анкетата, посочват, че са запознати. 13% от потребителите не знаят, че КРС предоставя електронни услуги.



**Въпрос № 11:** „Ползвате ли електронните услуги, предлагани от КРС?“

Видно от обобщените резултати, 57% от потребителите, попълнили анкетата, заявяват, че използват електронните услуги, предлагани от КРС.



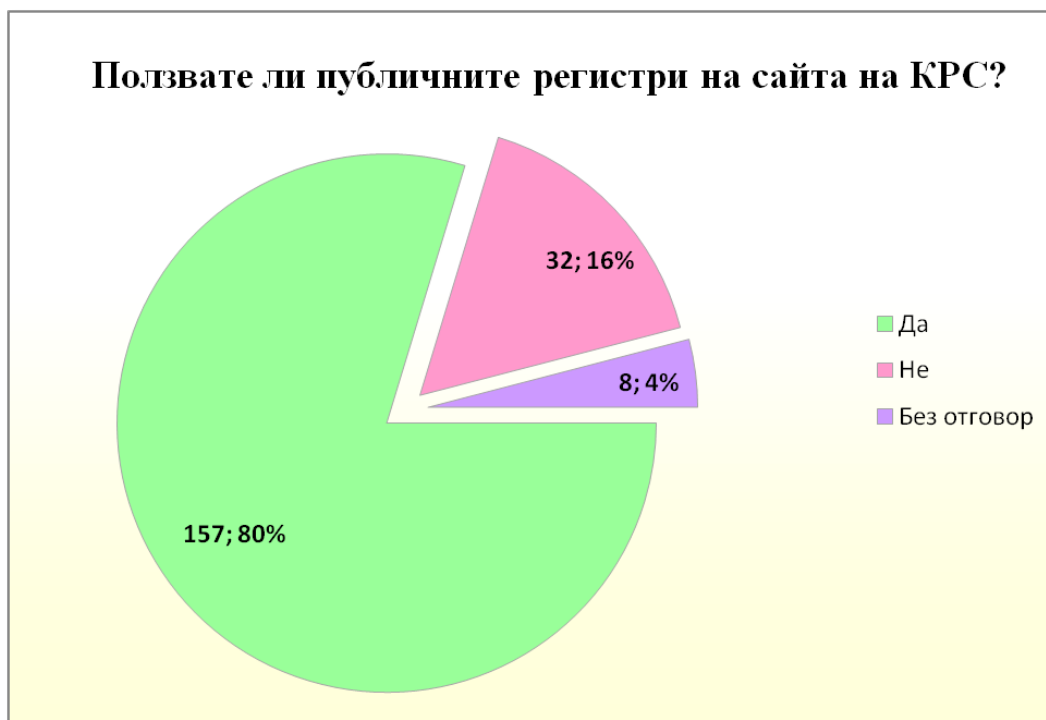
**Въпрос № 12:** „Удовлетворени ли сте от електронните услуги, предлагани от КРС? В случай че имате забележки, моля да конкретизирате какви са те.“

Видно от обобщените резултати, 68% от потребителите, попълнили анкетата, са удовлетворени от електронните услуги, предлагани от КРС. Забележките са посочени в раздел II. 13% от потребителите посочват, че не са удовлетворени.



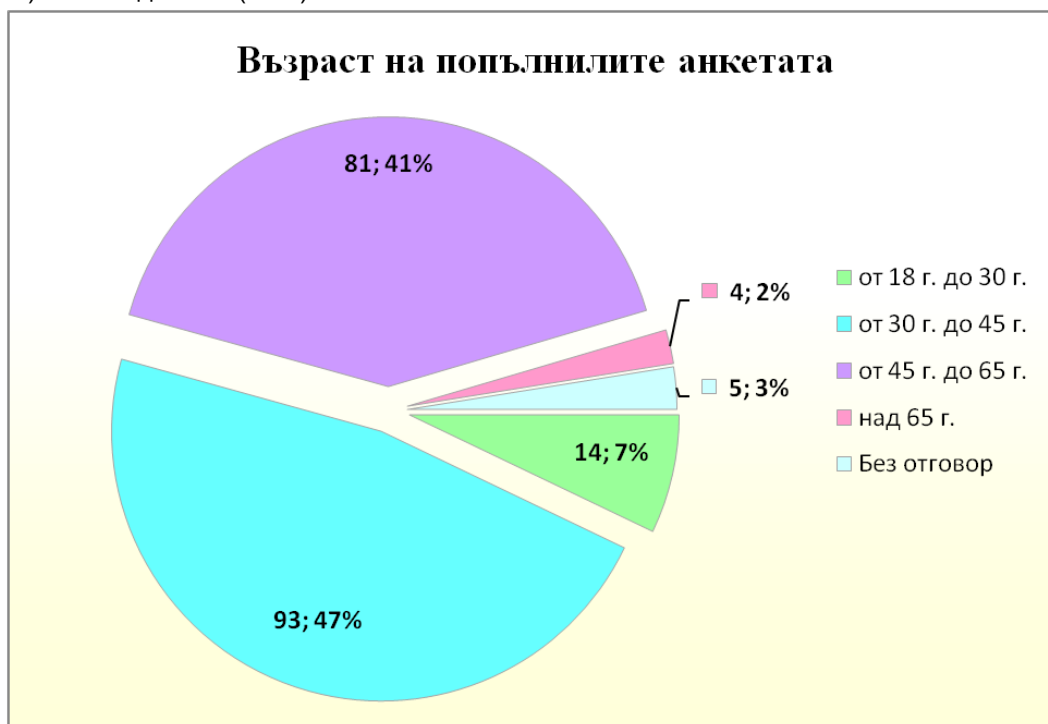
**Въпрос № 13:** „Ползвате ли публичните регистри на сайта на КРС?“

80 % от потребителите, попълнили анкетата, заявяват, че използват публичните регистри на интернет страницата на КРС.



## **Въпрос № 14: „Вашата възраст:“**

Двете големи групи лица, попълнили анкетата (88%) са посочили, че са на възраст от 30 до 45 г. (47%) и от 45 до 65 г. (41%).



## **II. Други коментари и препоръки**

При попълването на анкетата са отправени и различни други коментари, препоръки и забележки, които могат да се обобщят както следва:

- 1) да се опрости и улесни работата със сайта и интернет портала

Новата интернет страница на КРС би следвало да предложи необходимите улеснения за потребителите.

- 2) да се улесни процедурата за подаване на документи по електронен път

Процедурата за подаване на документи по електронен път е улеснена. Предложението следва да се конкретизира, като се посочи в какво се изразяват затрудненията при подаването на документи по електронен път, с цел при необходимост на съответното лице да бъде оказано съдействие или да бъдат предприети действия за улесняване на процедурата.

- 3) да се опростят въпросниците

Информацията, която се събира от КРС с формулярите на годишни въпросници, е свързана с регулаторните функции на комисията и съответните разпоредби на националното и европейското законодателство в областта на електронните съобщения. КРС непрекъснато се стреми да подобрява структурата и съдържанието на въпросниците, чрез които събира информация от предприятията, като идентифицира, оценява и се опитва да разрешава проблемите и да изяснява неяснотите, които срещат предприятията при попълването им. При изготвянето на въпросниците КРС се придържа към принципа с тях да не се изисква информация, която може да бъде получена от друг източник или която е с неясно предназначение, съдържание и цел.

По отношение на трудностите при попълване на въпросниците и възможните неясноти, видно от формулярите на годишни въпросници, КРС се стреми винаги да информира предприятията към кого и как могат да се обърнат за информация в случай на необходимост от допълнителни разяснения и помощ при попълването им. Всеки един от формулярите на годишни въпросници е придружен с подробна инструкция за попълването му и въпреки значителния обем информация,

която се изисква с тях, същата е логически структурирана и не би следвало да затруднява предприятията в случай че спазват и се съобразяват със съответните инструкции.

4) да се публикуват и телефони за контакт със специалисти в отделните дирекции за пряка връзка с тях и да се осигурят повече лица, обслужващи общия телефон за връзка  
Становище е изразено по-горе.

5) да се напомня с кратко текстово съобщение за необходимостта от изпращане на сведения, отчети и др.

В чл. 5 от Общите изисквания при осъществяване на обществени електронни съобщения не се предвижда изпращане от страна на КРС на писма, с които предприятията да се уведомяват за одобряването на формулярите на въпросниците за отчет на дейността. В ЗЕС също не се съдържа подобно изискване, а напротив – с последните изменения на чл. 78 от ЗЕС отпадна изискването при неизпълнение на задължения, произтичащи от Общите изисквания, до предприятията да се изпращат писма, с които да им се предоставя срок за отстраняване на неизпълнението.

Независимо от горното, с цел постигане на максимална събираемост на информацията, от страна на КРС е възприета и установена практика (от 2011 г. насам) по време на годишните кампании за събиране на информация за дейността на предприятията през предходната година по електронен път да се изпраща напомнително писмо за одобрените с решение на КРС формуляри на годишни въпросници. Напомнителното писмо се изпраща на наличните в комисията електронни адреси на вписаните в регистъра по чл. 33 от ЗЕС предприятия. Едновременно с това, на интернет страницата на комисията се публикуват съответното решение и съобщение за одобрените формуляри. Преди изтичането на определения в решението срок, се изпраща отново напомнително писмо по електронната поща.

Горепосочената практика, в допълнение към уведомяването по чл. 40 от ЗЕС, се прилага и по отношение на останалите въпросници, изпращани въз основа на решение на КРС във връзка с постъпили искания от международни институции за предоставяне на информация – Европейска комисия, Орган на европейските регулатори в областта на електронните съобщения и др.

Въз основа на гореизложеното не е необходимо да се въвежда практика за „уведомяване по телефона“ или за „напомняне с кратко текстово съобщение“, тъй като тези действия изискват сериозен допълнителен ресурс, а и уведомителните канали (интернет страница, писмо, електронно писмо), които се използват в момента, са напълно достатъчни.

Отново посочваме, че предприятията следва да предоставят актуални данни за контакт, в това число и имейл, за връзка с КРС, като по този начин ще улеснят администрацията на КРС, както и ще си гарантират, че ще бъдат своевременно уведомявани за необходимостта от предоставяне на информация.

6) да се подобри сайтът

По отношение на новия интернет сайт на КРС са планирани значителни подобрения.

7) да се подобри информираността и своевременно да се провеждат разяснителни кампании на заинтересованите лица относно решенията на КРС и последиците от тях

От страна на КРС непрекъснато се провеждат информационни кампании, като КРС и нейната администрация са на разположение на всички заинтересовани лица за предоставянето на допълнителни разяснения и многократно са оказвали съдействие за такива лица при запитвания.

8) в решенията да се посочват прозрачни мотиви

Решенията на КРС съдържат подробни и прозрачни мотиви за приемането им, съобразно изискванията на закона.

9) да се обърне внимание на водещите оператори, че КРС е органът, пред който те отговарят; да се обърне внимание на изграждането на подземни кабелни мрежи, тъй като „всичко се прави незаконно“

Компетентността на КРС е подробно разписана в закона и от страна на КРС непрекъснато се осъществява контрол за спазването на законовите изисквания в рамките на компетентността на КРС.

Контрол по отношение на изграждането на електронни съобщителни мрежи се упражнява от органи, предвидени в Закона за устройство на територията.

10) годишните въпросници за предприятията, предоставящи електронни съобщения, да се изпращат само по електронен път, т.е. да няма дублиране на хартиен носител, като достоверността на подателя се удостоверява с електронен подпис или по друг начин

След последната редакция на чл. 5 от Общите изисквания тази възможност е налице – предприятията могат да подават информацията само в електронен формат чрез електронния портал на КРС.

11) искането на отчети и отговорности от малки фирми както от големи с цели отдели и налагането на санкции при неизпълнение е „голямо разминаване с действителността и тормоз на малките фирми“

КРС винаги е отчитала наличието на „малки фирми“ – участници на пазара на електронни съобщения, и се е стремяла при структуриране съдържанието на формулярите на въпросници да се съобразява с това чрез използване на съответни препратки и обособяване на самостоятелни раздели, които са относими към малък брой предприятия. До голяма степен проблемите, които срещат предприятията, особено тези, които следва да попълнят много малка част от включените във въпросниците показатели, биха се разрешили с изграждането и използването на онлайн система за подаване на информацията, като от страна на КРС са предприети действия в тази насока – стартирана е работата по изпълнение на приоритета на КРС „Проектиране, въвеждане и гаранционна поддръжка на информационна система на КРС за on-line попълване и приемане на въпросници за отчет на дейността на предприятията, предоставящи обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги (обществени електронни съобщения) и на операторите на пощенски услуги (информационна система за on-line въпросници)“.

По отношение на пощенските оператори, следва да се посочи, че ЗПУ не прави разлика между големи и малки оператори. В чл. 15, ал. 1, т. 9 от ЗПУ е посочено, че КРС може да отправя до пощенските оператори обосновани писмени искания за предоставяне на информация, включително и финансова, в съответния обем, срок и подробности, необходима за изпълнение на регулаторните ѝ функции, като гарантира опазването ѝ, ако тя е търговска тайна на оператора; в мотивите към искането се посочват причините и целите, за които се иска информацията.

КРС няма основания да разграничава предприятията по отношение спазването на закона и следва да съблюдава принципа за равенство пред закона. Изискваната информация се използва за следене развитието на пазара на електронни съобщение/пощенски услуги като цяло и на конкуренцията.

12) при констатирането на нарушение от каквото и да било естество, свързано с дейността на интернет доставчиците, инспекторите на КРС да издават първоначално предписания, а след това да съставят актове за установяване на административно нарушение

В дейността си КРС е длъжна да съблюдава ЗЕС, където изрично е предвидено в кои случаи се дават предписания (чл. 313, ал. 1, т. 9 от ЗЕС). Законът не дава възможност на КРС да прилага различен режим за интернет доставчиците.

13) КРС да работи с „Еконт експрес“ ООД или със „Спиди“ АД, защото по пощата уведомителните писма се получават със закъснение

КРС в качеството си на държавен орган използва услугите на пощенския оператор, предложил икономически най-изгодните условия. В тази връзка, основната част от кореспонденцията на КРС се доставя от „Български пощи“ ЕАД, при спазване на нормативите за качеството на универсалната пощенска услуга и ефикасността на обслужване. В допълнение, КРС предоставя възможност на заявителите да използват алтернативни пощенски оператори за получаване на документи, като в тези случаи всички дължими такси са за сметка на заявителя.

14) годишните въпросници за отчет на дейността на предприятията, осъществяващи електронни съобщения, са трудни за попълване, тъй като са твърде неясни и неразбираеми

КРС е взела отношение по тази забележка по-горе.

15) да се удължат сроковете за предоставяне на информация при извършване на проверки  
Инспекторите на КРС предоставят разумен срок за представяне на информация при извършването на проверки, освен в случаи, в които се налага незабавна проверка. Законите срокове за изготвяне на отговори на жалби са кратки, като в рамките на тези срокове от страна на КРС следва да бъде получена съответната информация и същата да бъде анализирана.

16) всяка година се попълват едни и същи въпросници, като се изпращат бланки на Excel, които са лошо структурирани; да се осигури възможност за попълване на отчетите онлайн и да се предвиди опция при повтаряща се информация от миналогодишен отчет да се потвърди актуалността ѝ и за съответната година

От страна на КРС са предприети действия за осигуряването на възможности за попълване на въпросници онлайн.

17) повече активна и реална работа от служителите на КРС

Препоръката е общо формулирана. КРС осъществява правомощията си ефективно, като обемът преписки, разглеждани от КРС, е значителен.

18) КРС да публикува на страницата си съобщение, че призовава дружествата, които имат сайт, да го обявят

Ще бъдат предприети действия за изпълнение на предложението.

19) да се проверяват сайтовете на българските фирми за незаконна дейност

КРС непрекъснато упражнява контрол по отношение на информацията, публикувана на интернет страниците на предприятията и другите субекти, чиято дейност се контролира от КРС.

20) необходимост от регулаторна политика за съхраняване на дейността на операторите, предоставящи пренос на данни; „като европейска страна членка е ненормално да се предлагат услуги за 5 / пет / евро на месец с ддс за интернет и телевизия“

В рамките на законната си компетентност, КРС предприема мерки за създаването на необходимите условия за развитие на конкуренцията при осъществяване на електронни съобщения.

21) да се направи необходимото порталът на електронните административни услуги да работи

Порталите са изправни и работят; в случай че потребител има проблем с достъпа, същият разполага с възможността да информира КРС, за да му бъде оказано съдействие.

22) да се определят цените на авторските права и контрола над тях на Сдруженията Профон и Филмаутор

Така поставеният въпрос не е от компетентността на КРС.

23) „Наш конкурент 9 години работи без да се регистрира че е интернет доставчик при вас, а на нас ни написахте акт за закъснял въпросник. Преборете корупцията при вас“

От страна на КРС непрекъснато се упражнява контрол за осъществяването на електронни съобщения без надлежно подадено уведомление и се предприемат действия по компетентност; в случай че дадено лице разполага с информация за нарушения на закона, разполага с възможността да сезира КРС.

Твърдението за корупция е неоснователно.

24) „КРС в последните години се дистанцира от всички и от всичко. КРС е комисия и да защитава потребителите на услуги. Много посредствено са решенията на експертите след Обществено обсъждане. Казват - да - не - без да може да има конкретно обсъждане след това“

КРС изпълнява правомощията си по закон, като в това число активно съдейства за защита на правата на потребителите в отношенията им с доставчиците. При обществени обсъждания КРС излага подробни мотиви за приетите и неприетите предложения.

25) да се закрие jobs.bg

Този въпрос не е от компетентността на КРС.



26) попълването на годишните и ad hoc въпросници на хартиен носител е разход на ресурс, време и персонал, поради което следва да се улесни в максимална степен достъпът на бизнеса до електронни услуги в пълен обхват, което ще спести ресурс не само на бизнеса, но и на администрацията на КРС

От страна на КРС са предприети действия за създаването на улеснения при попълването на въпросници, както и възможности за подаването на такива по електронен път.

27) несвоевременно публикуване на решенията на КРС и непълна информация относно разглежданите от КРС преписки

КРС спазва законовите изисквания за публикуване на информация.

28) публикуваните проекти на дневен ред и протоколи от заседания често не съдържат информация по същество (обикновено се посочва само входящ номер на писмо), а от публикуването на протокол от заседание до публикуването на административния акт минават няколко работни дни

КРС изпълнява правомощията си в условията на прозрачност. В проектите на дневен ред точките се формулират съобразно предмета на обсъждане и, когато се касае за постъпили писма, се посочват номерата им, както и подателите, освен когато се касае за лични данни, които не следва да се посочват. Решенията на КРС също се публикуват на интернет страницата на КРС.

29) поредността на публикуване на решенията и невъзможност да се копират и ползват текстовете на решенията и протоколите

Новият интернет сайт ще позволява копиране на текстовете.

30) невъзможност да се открият някои приложения към решения

Препоръката ще бъде взета предвид, освен когато се касае за защитена по закон информация.

31) невъзможността в полето за дата на решението да се въведе ръчно датата

Датата се избира от календар.

32) да се публикува датата на публикуване на административните актове

В новата интернет страница на КРС ще има възможност да се визуализира датата на публикуването на материалите.

33) публичните регистри да бъдат интерактивни – в момента търсенето по определени критерии е невъзможно

Към настоящия момент са осигурени възможности за разширено търсене. Препоръката следва да бъде конкретизирана.

34) информацията за свободния и предоставения на всеки оператор ресурс да бъде публична

Информацията за предоставения номерационен ресурс на всяко предприятие е публична. Информацията за предоставения радиочестотен спектър е публикувана в подходящ вид за мрежите, за които това е възможно. Информацията за свободния ресурс е огромна по обем и към настоящия момент не може да бъде публикувана.

35) всеки потребител да има профил и на базата на този профил информацията, която му е най-нужна, да му бъде достъпна в профила директно, както и да се абонира за определена информация която го вълнува напр. решения, заседания, търгове и др.

Към настоящия момент не е предвидено въвеждането на профилиран достъп до информацията, която се публикува на интернет страницата на КРС. Цялата публикувана информация е достъпна за всички потребители. Профили са създадени в електронния портал за административни услуги, където може да се следи развитието по преписка.

36) своевременно предоставяне на информация за грешки при попълването на въпросници

От страна на КРС своевременно се предоставя информация за грешки при попълването и подаването на въпросници, тази забележка е единична. В хода на проучването е постъпил друг коментар в обратната насока, в който е посочено, че при попълването на годишните въпросници, които КРС изисква, администрацията на КРС уведомява съответните предприятия своевременно за допуснатите грешки, получават се винаги обаждания по телефона и електронни писма и винаги се оказва адекватна помощ за отстраняването на грешки.

37) в годишните въпросници да се въвежда само име на фирма и ЕИК

В годишните въпросници следва да се съдържа и информация за лице за контакт, с което да може да бъде осъществена връзка в случай на непълноти и грешки. Проблемът с повторение на данните може да бъде разрешен с онлайн въвеждане на информация.

38) „Добре е да ползвате и други формати освен продуктите на Майкрософт. Много предприятия използват open source програми. Не могат да се подават документи в друг освен doc формат.“

Възможно е подаването на документи в pdf-формат.

39) входящите номера да се определят от момента на подаването

Входящите номера се дават при регистрирането на документите, което се извършва по строго определени правила. Най-често документите се регистрират на датата на подаването им или много рядко – най-късно на следващия работен ден, в случай че са постъпили в края на работния ден. При подадени електронни документи преди регистрацията се проверява дали подписът е валиден.

40) да се въведат повече електронни услуги

КРС предоставя 39 електронни услуги.

41) софтуерът на електронния портал не разпознава цифрово подписани документи

На портала се съдържа инструкция за начина, по който следва да бъде подписан документът, за да бъде приет от електронния портал на КРС.

42) чрез интернет страницата да се осигурят повече възможности за подаване на документи и отчети, подписани с електронен подпис

Чрез електронния портал на документооборотната система могат да се подават всякакви документи.

43) да се предвиди и уведомяване по телефона

КРС е взела отношение по така поставения въпрос.

### **III Похвали и благодарности**

Част от потребителите, попълнили анкетата, изразяват изрично удовлетвореността си от административното обслужване и посочват, че КРС работи добре и КРС е единствената институция, която приема документи с усмивка.

### **IV Обобщение и изводи**

Видно от извършеното проучване, в същото са участвали около 200 потребители на административни услуги. Изводите от проучването са следните:

1. По-голямата част от потребителите, попълнили анкетата, са юридически лица и поводът да се насочат към КРС е осъществяваната от тях професионална дейност.

С оглед постъпилите предложения и препоръки, от страна на КРС ще бъде планирано създаването на допълнителни улеснения за гражданите и бизнеса.

2. Основният източник, от който потребителите се информират за дейността на КРС, е интернет страницата на КРС.

От страна на КРС вече са предприети действия за създаването на нова интернет страница, като в същата ще бъдат въведени множество подобрения, с цел улесняване на гражданите и бизнеса.

3. Значително по-голям е дялът на потребителите, попълнили анкетата, които считат, че е осигурена достатъчно информация за предлаганите от КРС услуги.

С цел повишаване на информираността, от страна на КРС се провеждат информационни кампании, като с оглед резултатите от проучването, ще бъдат предвидени и други. С цел своевременно получаване на информация, се препоръчва на потребителите на административни услуги редовно да следят интернет страницата на КРС, както и своевременно да актуализират данните за контакт с КРС, като е препоръчително да се посочват имейли като надежден и бърз начин за комуникация.

4. По-голямата част от потребителите, попълнили анкетата, считат, че сайтът на КРС е полезен за получаване на търсената от тях информация.

5. Почти всички потребители, попълнили анкетата, дават положителна оценка на административното обслужване, предоставяно от КРС, като най-голям е дялът на потребителите, които оценяват обслужването като „отлично“.

От страна на КРС ще бъдат положени максимални усилия за повишаване на дела на субектите, които са удовлетворени от административното обслужване, като всеки, който има конкретно предложение, може да го отправя до КРС.

6. Предпочитаната форма за комуникация с КРС е електронна поща.

От страна на КРС ще бъдат предприети действия за осигуряването на повече възможности за комуникация по електронна поща.

7. Обстоятелството, че КРС предоставя електронни услуги, е известно на по-голямата част от попълните анкетата и повече от половината от потребителите ползват електронните услуги и са удовлетворени от тях. По-голямата част от потребителите ползват и публичните регистри, поддържани от КРС.

От страна на КРС ще бъде проведена информационна кампания за повишаване на осведомеността на потребителите относно предоставяните електронни услуги и за насърчаване на ползването им.

8. Двете големи групи лица, попълнили анкетата, са във възрастовия диапазон от 30 до 45 г. и от 45 до 65 г.