

Анализ на обратната връзка, получена чрез попълването през 2017 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 (90%) от попълните анкетата потребители на услугите, предоставяни от Комисията за регулиране на съобщенията (КРС/комисията), не са посочили дали са юридически или физически лица.



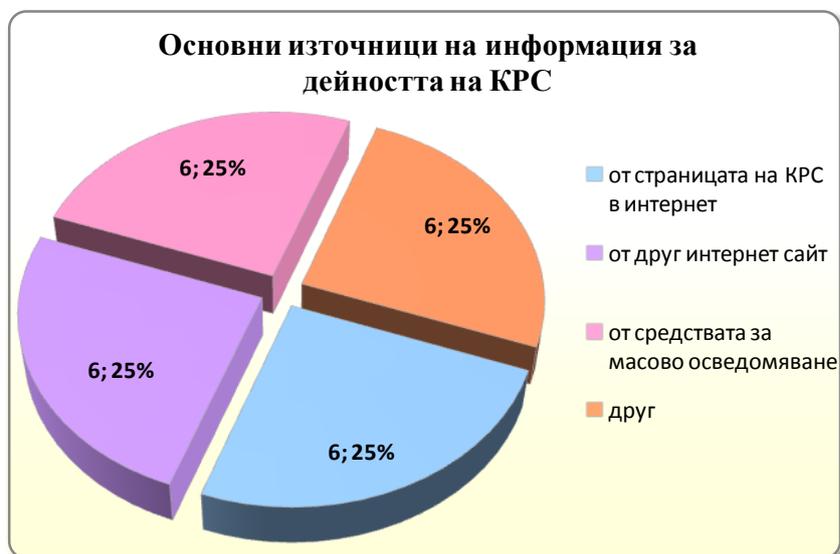
Въпрос № 2: „Как и по какъв повод се насочихте към КРС?“

По-голямата част от потребителите, попълнили анкетата, не са посочили какви са поводите да се насочат 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, преобладава броят на лицата, попълнили анкетата, които се информират за дейността на КРС от интернет (страницата на комисията или друга страница). Част от анкетираните са посочили, че се информират от средствата за масова информация или от друг източник.



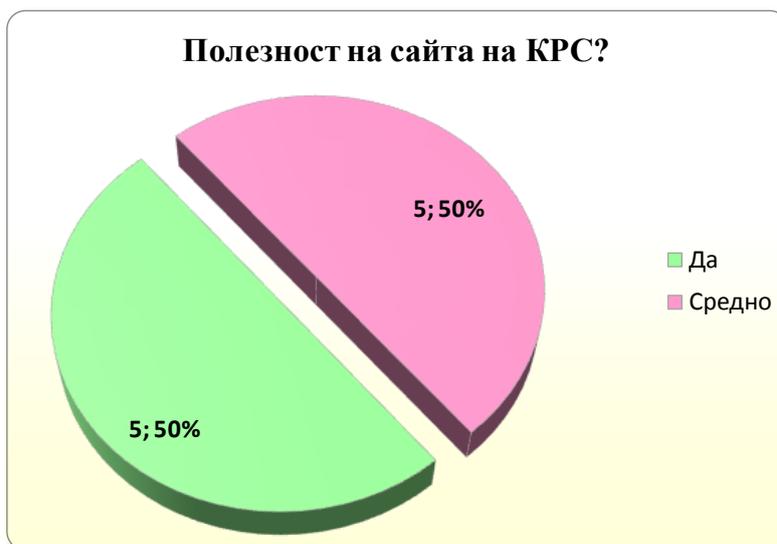
Въпрос № 4: „Считате ли, че е осигурена достатъчно информация за предлаганите от КРС услуги?“

Видно от обобщените резултати, по-голямата част от потребителите, попълнили анкетата (60%), са определили като достатъчна осигуряваната информация за предлаганите от КРС услуги. За по-малка част от отговорилите на този въпрос (40%) информацията за предлаганите от КРС услуги е недостатъчна.



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

Еднакъв е броят на потребителите, попълнили анкетата, които считат, че сайтът на КРС е полезен за получаване на търсената от тях информация и на тези, които оценяват полезността като „средна“.



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

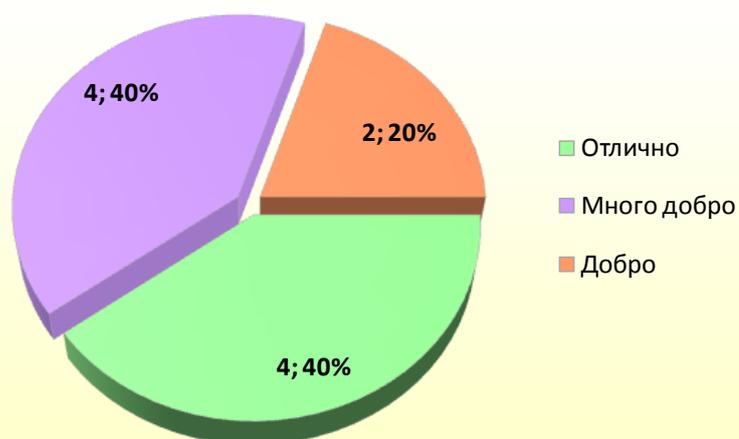
По отношение на съдържанието на интернет страницата на КРС, е направен коментар за липсата на информация за работното време на комисията и нейната администрация.

Във връзка с горното, следва да се отбележи, че на интернет страницата на КРС в раздел „За нас“, секция „Административно обслужване“ са публикувани Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в Комисията за регулиране на съобщенията, в които се съдържа съответната информация. С цел улесняване на потребителите, ще бъдат предприети допълнителни мерки за повишаване на прозрачността.

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

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“ и „много добро“.

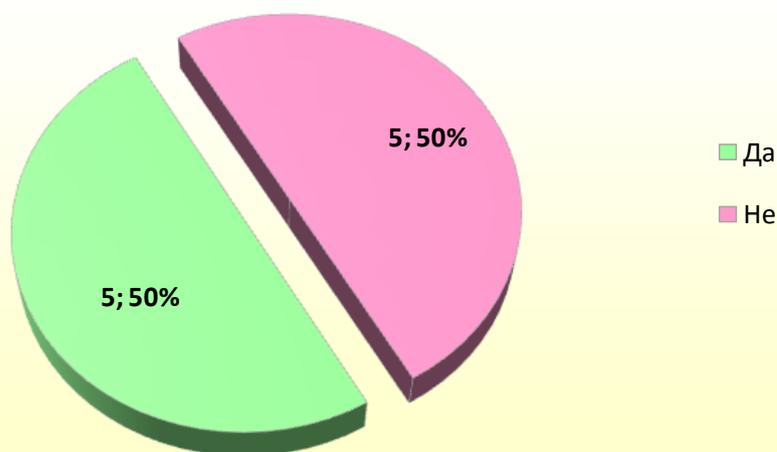
Оценка на обслужването от администрацията на КРС



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?“

Еднакъв е броят на потребителите, които имат и на тези, които нямат забележки към административното обслужване, предоставяно от КРС. Същевременно, конкретни забележки не са постъпили.

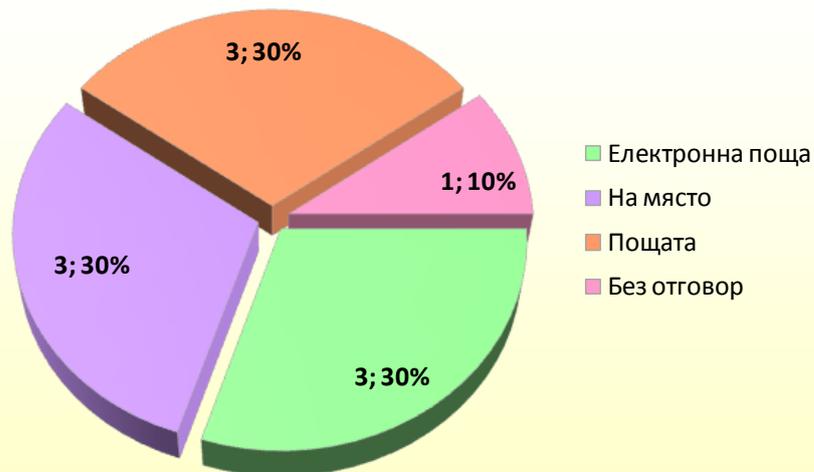
Забележки към административното обслужване на КРС



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

Предпочитаните форми за комуникация с КРС са електронна поща, на място и по пощата.

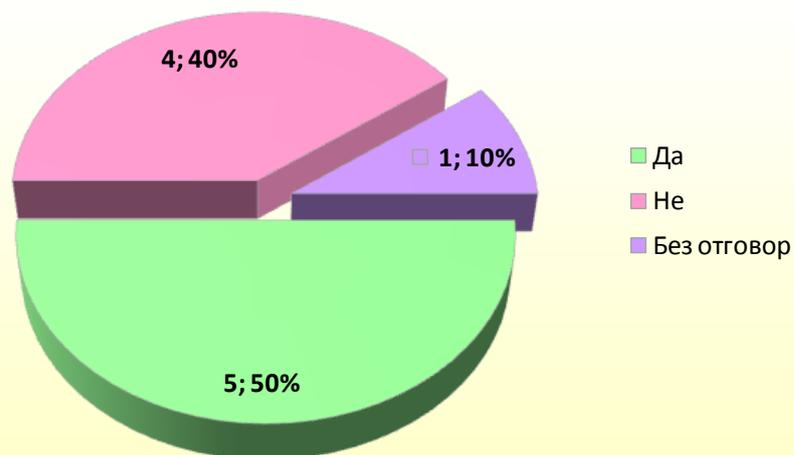
Предпочитана форма за комуникация с КРС



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

Според обобщените резултати, 50% от потребителите, попълнили анкетата, посочват, че знаят, че КРС предоставя електронни услуги. 40% от потребителите не знаят, че КРС предоставя електронни услуги.

Запознатост с предлаганите от КРС услуги



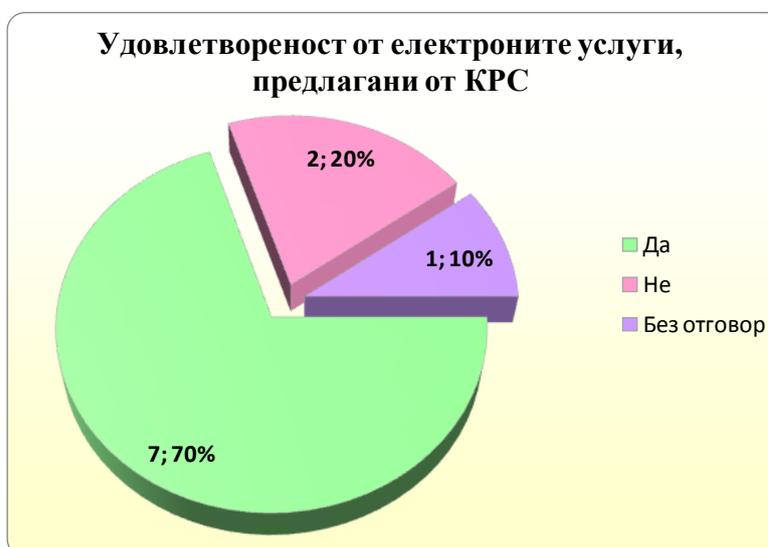
Въпрос № 11: „Ползвате ли електронните услуги, предлагани от КРС?“

По-голямата част от анкетираните са посочили, че ползват 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.“

Повече от половината от потребителите са удовлетворени от електронните услуги, предоставяни от КРС. Забележки не са подадени.



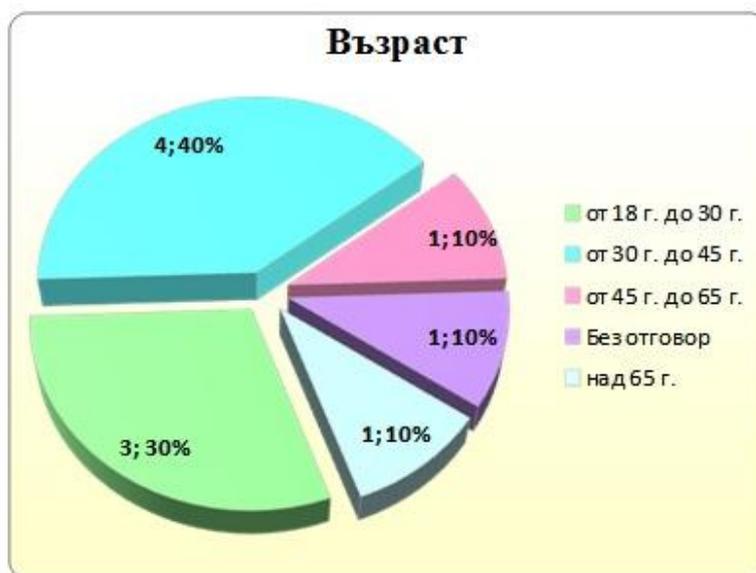
Въпрос № 13: „Ползвате ли публичните регистри на сайта на КРС?“

По-голямата част от потребителите ползват и публичните регистри, поддържани от КРС на интернет страницата ѝ.



Въпрос № 14: „Вашата възраст:“

Най-голямата група лица, попълнили анкетата, са във възрастовия диапазон от 30 до 45 г.



Други нови коментари и препоръки не са изложени.

Заклучение

Видно от извършеното проучване, в същото са участвали малко потребители на административни услуги. В тази връзка, от страна на КРС ще бъдат предприети допълнителни мерки за популяризиране на анкетата и за насърчаване попълването ѝ.

С цел повишаване на удовлетвореността, от страна на КРС е планирано създаването на допълнителни улеснения за гражданите и бизнеса. Всеки, който има предложения в тази връзка, разполага с възможността да ги адресира към КРС.

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

С цел повишаване на информираността, от страна на КРС се провеждат информационни кампании, като с оглед резултатите от проучването, ще бъдат проведени и

други такива. С цел своевременно получаване на информация, се препоръчва на потребителите на административни услуги редовно да следят интернет страницата на 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.