

## Доклад

### за оценка на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване на Комисията за регулиране на съобщенията за 2023 г.

Комисията за регулиране на съобщенията (КРС/Комисията) предоставя общо 38 броя административни услуги (35 предоставяни от КРС и 3 предоставяни услуги, които са валидни за всички администрации), като информация за тях е достъпна на интернет страницата на регулатора [www.crc.bg](http://www.crc.bg), както и в Административния регистър<sup>1</sup>, поддържан от Министерски съвет чрез Интегрираната информационна система на държавната администрация.

Съгласно чл. 24 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

КРС е приела анкета за проучване на удовлетвореността от административното обслужване (анкетата). В нея са включени въпроси, с отговорите на които се цели да се изясни дали потребителите на административни услуги на КРС са удовлетворени от предоставяното административно обслужване и какви са техните забележки и препоръки за подобряването му.

Анкетата се предоставя по следните начини:

- на хартиен носител от звеното за административно обслужване на КРС чрез поставянето ѝ на достъпно и видно място в служебното помещение, в което се обслужват потребителите на административни услуги;

- в електронен формат на интернет страницата на КРС.

До помещението на Звеното за административно обслужване (ЗАО) на КРС в административната сграда на ул. „Ген. Йосиф В. Гурко“ № 6, гр. София, е поставена кутия, в която могат да се подават попълнени анкети и да се подават мнения, препоръки и предложения по всяко време.

От анализа на попълнените за 2023 г. анкети от потребители на административно обслужване от администрацията на КРС – 29 бр., не могат да се извлекат конкретни предложения, препоръки и забележки.

*Анализът на обратната връзка, получена чрез попълването на анкетата, е следният:*

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

Повечето потребители отговарят „радиолобител“, „не са ползвали“, а 4 човека не са отговорили.

---

<sup>1</sup>[https://iisda.government.bg/adm\\_services/services/from\\_central\\_administrations?search=1&subSectionId=114](https://iisda.government.bg/adm_services/services/from_central_administrations?search=1&subSectionId=114)

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

Отговорите на потребителите по този въпрос са „придобиване на радиолюбителски клас“, „изпит за радиолюбител“, „по повод доброволческата си дейност“, „чрез информация в сайта на КРС“, „от любопитство“.

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

Попълнилият анкетата са посочили, че се информират за дейността на КРС от интернет страницата на комисията-22 човека, от ЗАО -3 човека, от средствата за масово осведомяване-2 човека, друг източник -2 човека.

През годините КРС се стреми да поддържа актуална информация на интернет страницата си, както и да я обогатява с нови функционалности. Интернет страницата се периодично се обновява съобразно настъпилите промени по отношение на предоставяните административни услуги

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

От потребителите 27 човека (93 %) посочват, че е осигурена достатъчно информация за предлаганите от КРС услуги, като само 2 човека (7 %) считат, че същата не е достатъчна.



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

От отговорилите на този въпрос 25 човека са посочили- положително, а 4 човека са отговорили - средно. От отговорите е видно, че потребителите на услугите на КРС са открили нужната им информация на сайта на КРС.

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

От потребителите 14 човека не са отговорили изобщо, а 13 отговарят, че нямат конкретни препоръки към сайта на КРС. Има и 2 потребители , които са дали конкретни

препоръки – единия предлага да има отделен раздел „Радиоловобителство“ с обособени подгрупи, а другия отчита ,че има проблем с Електронния портал.

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

От потребителите 24 човека са отговорили „Отлично“ като оценка за обслужването от администрацията, 4 човека са отговорили с оценка „Много добро“, а 1 е отговорил – „Добро“, което е висока атестация за служителите 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?“**

От потребителите 28 човека нямат конкретни забележки към административното обслужване от КРС или действия, които следва да бъдат предприети, а 1 човек е заявил, че има забележки, но такива няма посочени.

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

От потребителите 14 човека са отговорили –по телефон, 21 човека-по електронна поща, 2 човека са отговорили – на място и 1 човек е посочил – по пощата., Някои от потребителите са посочили повече от една форма за предпочитана комуникация.

Видно от резултатите, по-голямата част от потребителите на услугите на комисията предпочитат електронната поща и телефона за желани форми за комуникация.

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

Отговорите на 21 човека на този въпрос са положителни, а 8 отговора са отрицателни.

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

От потребителите, попълнили анкетата, 13 човека заявяват, че използват електронните услуги, предлагани от КРС, а 16 са отговорили, че не използват електронните услуги на комисията.

#### **Въпрос № 12: „Удовлетворени ли сте от електронните услуги, предлагани от КРС?“**

От потребителите 23 човека от попълнителите анкетата отговарят положително на въпроса, а 6 човека не са отговорили.

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

От анкетираните 18 човека са отговорили положително на въпроса, а 11 са отговорили ,че не ползват публичните регистри.

#### Въпрос № 14: „Вашата възраст:“



От потребителите 4 човека (14 %) са между 18 – 30 г. ,15 човека (52 %) са между 30- 45 г., 8 човека (27 %) са между 45-65 г. и 2 човека (7 %) са над 65 г.

Въз основа на извършения анализ на удовлетвореността от административното обслужване, предоставяно от КРС, могат да се направят следните изводи:

Предприетите през годините промени са се отразили положително на качеството на предлагане на услугите, видно от мнението на потребителите. Предпочитаната форма на комуникация е електронната поща на комисията и телефоните за информация.

Развитието на технологиите и приложенията, ползването на електронните услуги и намаляването на административната тежест, позволяват улесняване на комуникацията между потребителите и администрацията на КРС. Примери за това са периодичното обновяване на сайта като информация и функционалност и активното използване на приложенията като модула за подаване на жалби, Приложението за сравняване на тарифи, Механизъм за ограничаване на случаите на несъзнателен роуминг, регистрирани на територията на Република България чрез мобилно приложение ROAMING PROTECT BG. и Механизъм за измерване и наблюдение на параметрите за качество на услугата за достъп до интернет.

На място в сградата на КРС на адрес: гр. София, п.к. 1000, ул. “Ген. Йосиф В. Гурко“ № 6, в Звеното за административно обслужване, по имейл и по телефона, потребителите имат възможност да изразят своята оценка от предоставяното административно обслужване.

За 2023 г. в Комисията не са постъпвали сигнали по повод лошо административно обслужване или непредоставяне на административна услуга.

**II. През 2023 г. е избрана целева група от радиолюбители , които на място попълниха анкети относно удовлетвореността им от административното обслужване на комисията.**

От анализа на получените отговори, би могло да се обобщи, че радиолюбителите са удовлетворени от ползваните услуги. Един от отговорилите предлага да има отделен раздел „Радиолюбителство“ с обособени подгрупи. На въпроса „Удовлетворени ли сте от

електронните услуги, предлагани от КРС?“ отговорилите радиолюбители са дали положителен отговор.

### **III. Актуализирани рубрики на интернет страницата на КРС**

Във връзка със необходимостта от предоставянето на точна, полезна и достоверна информация периодично се обновява информацията на интернет страницата на КРС.

### **IV. Проведени консултации между звеното за административно обслужване и служители от дирекция „Регулиране“**

Проведени са консултации между звеното за административно обслужване в КРС и служители от дирекция „Регулиране“, по време на които е обсъдено следното:

- Наличие на подадени сигнали за некачествено предоставени административни услуги;
- Необходимост от актуализиране на публикуваната информация за потребителите относно предоставяните административни услуги от КРС по смисъла на Закона за пощенските услуги (ЗПУ);
- Предоставяне на отговори по постъпили запитвания по ЗПУ по телефон, в това число предоставяне на информация относно създадения дневник в отдел РПУ, чрез който се води статистика за направените запитвания към отдел РПУ по телефон по отношение на предоставяните административни услуга по ЗПУ;
- Разпределение на отговорностите между дирекция „Регулиране“ и отдел „Административни дейности“ по отношение на изготвяне, уведомяване и връчване на индивидуални лицензии за извършване на пощенски услуги;
- Съдържание на формулярите „Уведомления/заявления по Закона за пощенските услуги“.

В резултат от проведените консултации, свързани с административното обслужване на КРС се установи следното:

- За периода 01.01-20.12.2023 г. в КРС не са постъпвали сигнали за некачествено предоставени административни услуги;
- В отдел „Административни дейности“ няма неполучени индивидуални лицензии по извършване на пощенски услуги;
- Обобщение на справките относно направените запитвания по телефон към отдел РПУ за периода 01.01-20.12.2023 г. е предоставено по време на срещата;

Във връзка с изменението на ЗПУ, в сила от 06.10.2023 г. е направен преглед на информацията на интернет страницата на КРС за предоставяните административни услуги, касаеща предоставяне на услугата „пощенски парични преводи“. В резултат е планирано да бъде изготвено отделно заявление за издаване на индивидуална лицензия за извършване на пощенски парични преводи, заедно с насоки към лицата, които кандидатстват за издаване на индивидуална лицензия за извършване на пощенски парични преводи.

### **V. Анализ на медийни публикации**

Съгласно Устройствения правилник на Комисията за регулиране на съобщенията и нейната администрация и във връзка с изпълнението на дейностите свързани с информационната и комуникационна политика на Комисията, през 2023 година бяха подготвени и публикувани на сайта на Комисията общо 54 броя новини и съобщения на различна тематика. Част от материалите са публикувани в различни национални и регионални електронни медии.

Съвместно с дирекциите от Комисията по повод на журналистически запитвания са изготвяни и изпращани отговори до различни национални медии – БНТ, bTV, Медиапул и др.

Съгласно изискванията на Закона за електронните съобщения(ЗЕС), Комисията за регулиране на съобщенията изготви Годишен доклад за дейността на КРС през 2022 година, на база на който беше изготвен и информационен материал под формата на кратка версия на годишния доклад. Информационният материал беше разпространен до министерства, ведомства, общини, мобилни оператори и браншови организации. Пълната версия на Годишния доклад по ЗЕС, както и Годишния доклад по Закона за пощенските услуги за 2022 година, са преведени на английски език и са качени на сайта на КРС с цел предоставяне на информация за дейността на КРС до заинтересованите страни.

През 2023 година тържествено бяха отбелязани 25 години регулаторна дейност на Комисията за регулиране на съобщенията. Събитието се проведе в присъствието на служители и гости на Комисията, като за специален принос със статуетки и грамоти бяха отличени бивши членове на КРС и служители от администрацията. За популяризиране на годишнината беше отпечатана марка с персонализирана винетка „25 години Комисия за регулиране на съобщенията“, която всеки участник в тържеството получи под формата на плакет.

#### **VI. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали**

През разглеждания период няма постъпили сигнали, предложения, жалби и похвали.

#### **VII. Извършване на наблюдения по метода „таен клиент“**

Методът не е прилаган поради липсата на специфични ситуации, при които следва да бъде изпълняван съгласно Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите на Комисията за регулиране на съобщенията.

#### **VIII. Обобщение и изводи**

За улеснение на потребителите на административни услуги в сградата на КРС има ясно обозначаване и лесно достъпно местоположение на Центъра за административно обслужване за всички потребители.

Целта на КРС е да подобрява качеството на административните услуги, да улеснява потребителите при получаване на информация за предоставяните услуги и за ползването им, да осъществява обратна връзка с потребителите с цел подобряване на административното обслужване.

През 2024 г. ще бъде продължен процесът по предоставяне на потребителите на актуална и изчерпателна информация за видовете административни услуги, както и насърчаването на потребителите да изразяват мнения, предложения и препоръки с цел подобряване нивото на обслужване.

КРС ще продължи да обновява публикуваната информация на интернет страницата си така, че тя да бъде актуална и отговаряща на нуждите на потребителите, в това число същите ще могат да се възползват от обновените публични регистри, с които ще се улесни намирането на нужната информация. Ще продължим да изследваме нивото на удовлетвореност, чрез прилагане на установените методи и изпълнение на планираните дейности.