

Доклад - анализ

за оценка на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване на Комисията за регулиране на съобщенията за 2021 г.

Комисията за регулиране на съобщенията (КРС/Комисията) предоставя общо 29 броя административни услуги (26 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, както и в Административния регистър¹, 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 достъпни и видни места в служебните помещения, в които се обслужват потребители на административни услуги;
- в електронен формат на интернет страницата на КРС.

В помещенията за административно обслужване на КРС и на пропускателния пункт към административната сграда на ул. „Ген. Йосиф В. Гурко“ № 6, гр. София, са поставени кутии, в които могат да се подават попълнени анкети и да се подават мнения, препоръки и предложения.

Като се има предвид ситуацията и последиците за различни сектори, (здравеопазване, консулска закрила, гражданска защита, икономика) вследствие на пандемията от COVID-19, това се отрази и на работата и начинът на комуникация на администрацията с потребителите на услуги, като контактите на място са ограничени. От друга страна тази нова ситуация даде тласък за промяна към ползване на електронни услуги.

От анализа на попълнените за 2021 г. анкети от потребители на административно обслужване от администрацията на КРС – 25 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:“

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

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

По отношение на въпроси 1 и 2 потребителите не са посочили конкретна информация.

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.

Тук следва да се отбележи, че през годините КРС се стреми да поддържа актуална информация на интернет страницата си, както и да я обогатява с полезна информация и функционалности. Интернет страницата бе обновена, като са взети предвид забележките на потребителите по отношение на ползването ѝ – структуриране или възможност за лесно сваляне на информация. Предстои да бъдат добавени и нови функционалности – възможност за подаване на жалби, сравняване на тарифи и др.

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

По-голямата част от потребителите посочват, че не са достатъчно запознати с предлаганите от КРС услуги, 76 % отговарят отрицателно, а 24 % положително. Отговорите биха могли да бъдат обяснени с епидемиологичната обстановка, която наложи повече потребители да се информират без пряк контакт с администрацията на КРС.



Предвид предстоящото пускане в експлоатация на новия сайт на КРС, да се проучи мнението на потребителите по отношение на тази промяна през 2022 година.

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

Всички отговори на този въпрос са положителни. От отговорите е видно, че потребителите на услугите на КРС са открили нужната им информация на сайта на КРС, въпреки заявката за недостатъчна информация за предлаганите от КРС услуги - отговор на въпрос 4.

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

Поради технически причини не е възможно да се идентифицират конкретни препоръки към сайта на КРС.

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

Всички отговорили посочват „отлично“ като оценка за обслужването от администрацията, като се има предвид посочените вече затруднения при работата с потребителите, това 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?“

Поради технически причини не е възможно да се идентифицират конкретни забележки към административното обслужване от КРС или действия, които следва да бъдат предприети.

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 – 68%, предпочитат да посетят на място сградата на КРС, 8 % от тях предпочитат комуникацията да се извършва по пощата – и 4 % предпочитат да комуникират по телефон. Останалите 20 % не са изразили предпочитане за формата за комуникация с КРС.

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

Всички отговори на този въпрос са положителни, потребителите са запознати с информацията, че КРС предоставя електронни услуги.

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

Всички 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.“

Всички попълнили анкетата отговарят положително на въпроса.

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

Всички попълнили анкетата отговарят положително на въпроса.

Въпрос № 14: „Вашата възраст:“



Двадесет и двама от потребителите са посочили възраст между 18 и 30 г., двама между 30 – 45 г. и един между 45- 60 г.

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

Предприетите през годините промени спомагат за положителното отношение на потребителите на услугите на КРС, потребителите се отнасят положително към предлаганите от КРС услуги, но все още предпочитат личната комуникации, затруднена от пандемичната обстановка.

Развитието на технологиите и приложенията от една страна, и намаляването на административната тежест от друга, позволяват улесняване на комуникацията между потребителите и администрацията на КРС, както и ползването на електронните услуги. Примери за това са развитието на електронни услуги – обновяване на сайта като информация и функционалност, и приложения – модулите за подаване на жалби или приложението за сравняване на тарифи, целящи информираността на потребителите или улесняването им, облекчено попълване на документи или отпаднала необходимост от събиране на документи от няколко институции, облекчено извличане на информация и подобряване на структурата на сайта.

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 2021 г. в Комисията не са постъпвали сигнали по повод лошо административно обслужване или непредоставяне на административна услуга.

II. През 2021 г. е избрана целева група от пощенски оператори, които попадат в обхвата на Регламент 644/2018 ЕО, относно правилата за трансгранична доставка на колетни пратки, към които беше изпратена специализирана анкета.

За целите на анализа, към избраната целева група оператори са изпратени, наред със специализираните въпроси, и въпроси по отношение на подобряване на организацията на административното обслужване от страна на КРС. От анализа на получените отговори, би могло да се обобщи, че операторите са удовлетворени от ползваните услуги и нямат предложения за подобряване на организацията. Един от отговорите е отправил предложение към КРС да известява операторите, при настъпване на промени, засягащи бранша, като изпраща уведомителни писма и конкретни насоки за изпълнението им.

На въпроса „Полезна ли е интернет страницата на КРС за получаване на търсената от Вас информация?“ по-голямата част от отговорите са дали положителен отговор, а един от отговорите е посочил известни затруднения, свързани с намирането на търсената информация предвид двете отделни менюта на интернет страницата на КРС. С въвеждането в експлоатация на обновената интернет страница на КРС, подобни затруднения ще бъдат елиминирани.

III. Предприети мерки за отразяване на препоръките, постъпили в резултат на анализа на обратната връзка през предходния период

- **отстранени проблеми** – След направен преглед образците на заявления за административни услуги, бяха актуализирани в съответствие с изискванията на Наредбата за административното обслужване, Закона за електронното управление и Наредба за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги. Предоставяните административни услуги на страницата на КРС, бяха свързани с линкове към Административния регистър.

- **актуализирани документи на интернет страницата на КРС** – Беше направен преглед на рубриката „Административно обслужване“ и беше актуализирана под рубриката „Описание на услугите“, предоставяни от КРС. Информацията отговаря на текстовете от актуализираните Вътрешни правила за организация на административното обслужване в КРС и Хартата на клиента в КРС.

IV. Обновен е модул „Лицензиране и регистри“

Във връзка с реализиран проект на КРС, в края на 2021 г. бе обновена информационната система „Лицензиране и регистри“, в следствие на което бяха обновени и публичните регистри. Тази реализация позволява на потребителите улеснено търсене и ползване на информацията, както и допълнително автоматизиране на някои от регистри.

V. 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 са обсъдени действията, които следва да бъдат предприети по отношение на предоставянето на административни услуги на тримесечна база, както и предложените действия, заложи в антикорупционния план на КРС. По време на консултациите е направен преглед на идентифицираните проблеми, срещани от заявителите при подаване на уведомления/заявления и документи за извършване на неуниверсални пощенски услуги по чл. 38, т. 1-3 от Закона за пощенските услуги, обсъдени са често задаваните по време на консултациите въпроси, относно предоставяните административни услуги и необходимостта от изготвяне на допълнителни насоки/указания за попълване на информация, изисквана от КРС. Също така е направен преглед на неполучените и/или непотърсени лицензии и причините, довели до това, като са набелязани конкретни мерки за действия в дирекцията, с оглед превенция.

В резултат от проведените консултации са взети следните по-важни решения, свързани с административното обслужване на КРС:

- повишаване на контрола при изпълнението на сроковете на задачите;
- подобряване на организацията между отделните звена в КРС;
- повишаване на информираността на експертите по отношение на процедурата за представяне на отговор на спешни документи.

VI. Анализ на медийни публикации

Общо на сайта на Комисията за 2021 година са публикувани 85 броя новини свързани с дейността на КРС.

Съгласно комуникационния план на КРС за 2021 година, свързан с развитието на мрежите от ново поколение са извършени следните дейности:

Изработена е брошура „Всичко за 5G“ с информация за предимствата и ползите на мрежите от ново поколение. Брошурата е отпечатана в 1000 екземпляра и е изпратена на различни заинтересовани страни: министерства, областни администрации, общини, мобилни оператори и браншови организации.

По тази тема, както и по приоритетни теми от дейността на КРС, съобразно плана са изготвени 10 броя новини, свързани с провеждането на търг за предоставяне на радиочестотен спектър в обхват 3,6 GHz, изготвянето на Годишните доклади по Закона за електронните съобщения и Закона за пощенските услуги, участие на членове на КРС в международни прояви организирани от международни и европейски организации в областта на телекомуникациите и пощенските услуги, мониторинга и контрола на радиочестотния спектър, обществени консултации свързани с преразглеждане на тарифите и таксите. Тези събития и дейности са отразени в БТА, БНР, „24 часа“, „Труд“, Dir.bg, Investor, 5gbg и други електронни издания.

По тези и други въпроси председателят на КРС участва с интервюта в телевизионни и радиопредавания в БНТ, БНР, Дарик радио, сп. „Мениджър“, Bloomberg TV.

Проведеното заключително събитие по проекта на Оперативна програма „Добро управление“ (ОПДУ) - „Изграждане и развитие на информационните системи и регистри на КРС за подобряване на дейностите по регулиране и контрол и повишаване на качеството на административното обслужване“, излъчено онлайн в интернет на 15.12.2021 г. е наблюдавано от над 80 заинтересовани страни. Събитието бе насочено към структури на държавната администрация, потребителите на услуги, предоставяни от КРС, представители на бизнеса от областта на информационните и комуникационни технологии, браншови организации, сдружения, граждани и други. Участниците в него са запознати с изпълнението на проекта, резултатите по отделните дейности, реализацията на целите и други аспекти на проекта. Основна цел на този проект е създаване на подходящи условия за подобряване на дейностите по регулиране и контрол, и повишаване на качеството на административното обслужване от страна на КРС в качеството ѝ на независим регулаторен орган. Други важни аспекти на проекта са: подобряване на контролната и регулаторна дейност на КРС чрез изграждане/надграждане на информационни системи и регистри, осигуряване на по-ефективна защита на потребителите на електронни съобщителни услуги и подобряване на процеса по административно обслужване на гражданите и бизнеса.

VII. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали.

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

VIII. Изработена е и приета нова Методология за административното обслужване в КРС

Методологията представя описание на методите за обратна връзка, чрез които КРС събира информация от потребителите за тяхната удовлетвореност при осъществяването на административно обслужване, начините и изискванията към прилагането на методите за обратна връзка и изискванията към изготвяне на годишен доклад за удовлетвореността на потребителите. Методите за обратна връзка са регламентирани в чл. 24, ал. 2 от НАО:

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;
6. провеждане на консултации със заинтересовани страни в рамките на консултативни органи;
7. описание на пътя на потребителя;
8. провеждане на социологически проучвания;
9. осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез „горещ телефон“;
10. осигуряване на приемно време за граждани и организации;
11. анализ на вторична информация.

Съгласно чл. 24, ал. 3 от НАО, методите по т. 1 - 5 са задължителни за прилагане.

IX. 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. Предвид епидемичната обстановка бе създадена организация за обслужване на потребителите и същите бяха насърчавани да използват електронните административни услуги на комисията.

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 2022 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. Във връзка с промените в ЗИД на ЗЕС и въвеждането на нов режим за ползване на радиочестотен спектър, както и на нови задължения на КРС по ЗУТ, през 2022 г. се очаква да се въведат в експлоатация нови информационни системи, които ще са в полза както на потребителите на услугите на КРС, така и на обществото. Ще продължим да изследваме нивото на удовлетвореност, чрез прилагане на установените методи и изпълнение на планираните дейности, като ще се актуализира анкетата във връзка с нововъведенията, с цел проучване как те са приети от потребителите.