

## Доклад

### за оценка на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване на Комисията за регулиране на съобщенията за 2022 г.

Комисията за регулиране на съобщенията (КРС/Комисията) предоставя общо 34 броя административни услуги (31 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.

В помещението за административно обслужване 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.

От анализа на попълнените за 2022 г. анкети от потребители на административно обслужване от администрацията на КРС – 3 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“, „клиент“.

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

Отговорите на потребители по този въпрос са „подаване на заявление“, „изпит за радиолобител“.

---

<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)

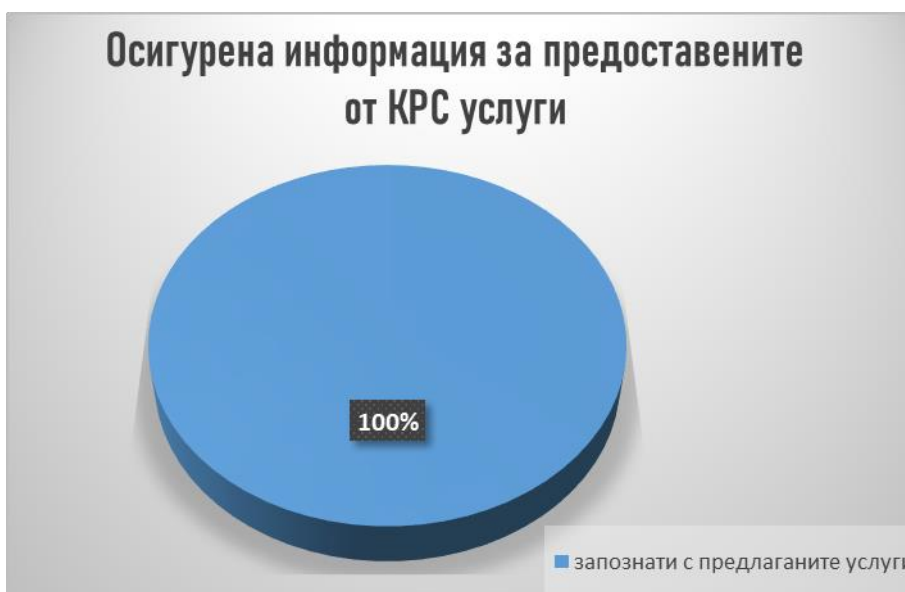
**Въпрос № 3:** „Кои са основните източници, от които се информирате за дейността на КРС? (можете да посочите повече от един отговор)“

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. Осигурени бяха нови функционалности за потребителите на страницата на комисията - възможност за подаване на жалби през модула „Жалби“, наличие на Инструмент за сравнение на тарифи на електронни съобщителни услуги, осигурен е Механизъм за измерване и наблюдение на параметрите за качество на услугата за достъп до интернет.

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

Всички от потребителите посочват, че са достатъчно запознати с предлаганите от КРС услуги.



**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.

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

Всички потребители отговарят че нямат 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, 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?“

Потребителите нямат 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 – 80%, предпочитат да посетят на място сградата на КРС, 18 % от тях предпочитат комуникацията да се извършва по електронна поща– и 2 % предпочитат да комуникират по телефон.

**Въпрос № 10: „Знаете ли, че КРС предоставя електронни услуги за предприятията, 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 потребители, попълнили анкетата, заявяват, че не 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.“**

Повечето попълнили анкетата отговарят положително на въпроса.

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

Повечето попълнили анкетата отговарят положително на въпроса.

**Въпрос № 14: „Вашата възраст:“**



Двама от потребителите са посочили възраст 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 са се отразили положително на качеството на предлагане на услугите, видно от мнението на потребителите. Предпочитана е личната комуникация, въпреки нейното затруднено осъществяване, поради пандемичната обстановка в първата половина на годината.

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 2022 г. в Комисията не са постъпвали сигнали по повод лошо административно обслужване или непредоставяне на административна услуга.

**II. През 2022 г. е избрана целева група от пощенски оператори регистрирани/лицензирани за извършване на пощенски услуги в периода 01.01.-01.12.2022 г., 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. Един от отговорилите е отправил предложение към КРС, платформата за попълване на ежегодните въпросници и отчети максимално да се автоматизира и да не се изискват повече

информация и документи, които вече са предоставяни, а да се предлага опция „без промяна“. На въпроса „Удовлетворени ли сте от електронните услуги, предлагани от КРС?“ операторите са дали положителен отговор.

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

Във връзка със предоставянето на 5 нови административни услуги от комисията бяха актуализирани рубриката „Административно обслужване“ и подрубриката „Описание на услугите“, на интернет страницата на КРС. Предоставяните нови услуги, бяха свързани с линкове към Административния регистър.

### **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 услуги по ЗПУ;
- Разпределение на отговорностите между дирекция „Регулиране“ и отдел „Административни дейности“ по отношение на изготвяне, уведомяване и връчване на индивидуални лицензи 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 01.01-01.12.2022 г. в КРС не са постъпвали сигнали за некачествено предоставени административни услуги;
- В отдел „Административни дейности“ няма неполучени индивидуални лицензи по извършване на пощенски услуги;
- Дирекция „Регулиране“ ще предоставя справка по електронен път на Звеното за административно обслужване относно направените запитвания по телефон към отдел РПУ. Справките ще се изпращат на тримесечен период. Първата справка ще обхваща периода 01.01-31.03.2023 г.;
- На интернет страницата на КРС се поддържа актуална информация за предоставяните административни услуги;

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

**Общо на сайта на Комисията за 2022 година са публикувани 70 броя новини свързани с дейността на КРС.**

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 2022 година бяха подготвени и публикувани на сайта на Комисията общо 70 броя новини на различна тематика. Част от материалите са публикувани в различни национални и регионални електронни медии- БТА, 24 часа, Стандарт, СЕГА, Клуб Z и др.

Във връзка с отправени журналистически въпроси са изготвени и предоставени на медиите 7 материала и е организирано участието на председателя и експерти от администрацията в общо 5 броя предавания на национални медии – БНТ, БНР, НОВА ТВ.

През месец април Комисията за регулиране на съобщенията съвместно със Столична община организираха Конференция - „Дигитална София – умният град“. Конференцията се проведе в Интер Експо център – София и предостави платформа за дискусии по въпроси, свързани с дигиталната трансформация на градовете (умен град, отговорни и устойчиви решения за интелигентен растеж, регулаторна рамка и др.), с цел подпомагане иновациите и адаптирането на новите технологии, осигурявайки взаимно допълване между публичния и частния сектор. В рамките на събитието Комисията за регулиране на съобщенията представи своята дейност в подкрепа на конкурентна бизнес среда и защита на ползвателите на съобщителни услуги.

На базата на изготвения съгласно изискванията на Закона за електронните съобщения Годишен доклад за дейността на КРС, беше изготвен информационен материал под формата на кратка версия на годишния доклад, която беше разпространена до министерства, ведомства, общини, мобилни оператори и браншови организации. Информационен материал отразяващ функциите и дейностите на КРС беше предоставен и публикуван в Списание "Филателен преглед".

#### **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 2023 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, като ще се актуализира анкетата във връзка с нововъведенията, с цел проучване как те са приети от потребителите.