

## **Проект на анализ на обратната връзка, получена чрез попълването през 2024 г. на анкетата за проучване на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване на Комисията за регулиране на съобщенията**

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.

След анализа на попълнените за 2024 г. анкети от потребители на административно обслужване от администрацията на КРС – 37 бр., се установи, че има няколко предложения по отношение на административното обслужване.

*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:**

В качеството си на „радиолобител“ са отговорили 23 човека, 8 човека не са отговорили, 2 човека са отговорили „не съм ползвал“ и 4 човека са отговорили като „потребител/гражданин“.

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

---

<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)

Отговорите на потребителите по този въпрос са „придобиване на радиолюбителски клас/изпит за радиолюбител“ – 22 човека, 3 човека са отговорили в качеството си на „член на доброволно формирование за бедствия и аварии“, 1 потребител е „насочен от друго лице“ и 11 човека не са отговорили.

**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 – 33 човека, от друг интернет сайт – 2 човека, от средствата за масово осведомяване – 1 човек, друг източник – 1 човек.

КРС се стреми да поддържа актуална информация на интернет страницата си, както и да я обогатява с нови функционалности. Интернет страницата 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 35 човека (95%) посочват, че е осигурена достатъчно информация за предлаганите от КРС услуги, като само 2 човека (5%) 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 33 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 Комисията.

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

От потребителите 15 човека не са отговорили изобщо, а 18 отговарят, че нямат конкретни препоръки към сайта на КРС. Има и 3 потребители, които са дали конкретни препоръки – единият предлага да се добави повече техническа литература или линк към нея, вторият предлага да има повече радиотеория, третият предлага да има повече документи на английски език.

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

От потребителите 26 човека са отговорили „Отлично“ като оценка за обслужването от администрацията, 7 човека са отговорили с оценка „Много добро“, 3 са отговорили – „Добро“, задоволително – няма, 1 човек е отговорил „по-скоро лошо“, което от повечето анкетирани 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 32 човека нямат конкретни забележки към административното обслужване от КРС или действия, които следва да бъдат предприети, 4 човека не са отговорили и 1 потребител е направил предложение за съкращаване на срока от успешното полагане на изпита до получаването на разрешителното за правоспособност на радиолюбител.

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

От потребителите 3 човека са отговорили – по телефон, 16 човека - по електронна поща, 6 човека са посочили – по телефон и електронна поща, 3 човека са отговорили – на място, 2 човека са посочили – по телефон и на място, 2 човека са отговорили – на място и електронна поща, и 1 човек е посочил – на място, електронна поща и телефон. 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 предприятия, пощенските оператори, доставчиците на удостоверителни услуги и радиолюбителите?“**

Отговорите на 17 човека на този въпрос са положителни, 8 отговора са отрицателни и 12 човека не са отговорили.

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

От потребителите, попълнили анкетата, 11 човека заявяват, че използват електронните услуги, предлагани от КРС, 22 са отговорили, че не използват електронните услуги на Комисията, и 4 човека не са отговорили.

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

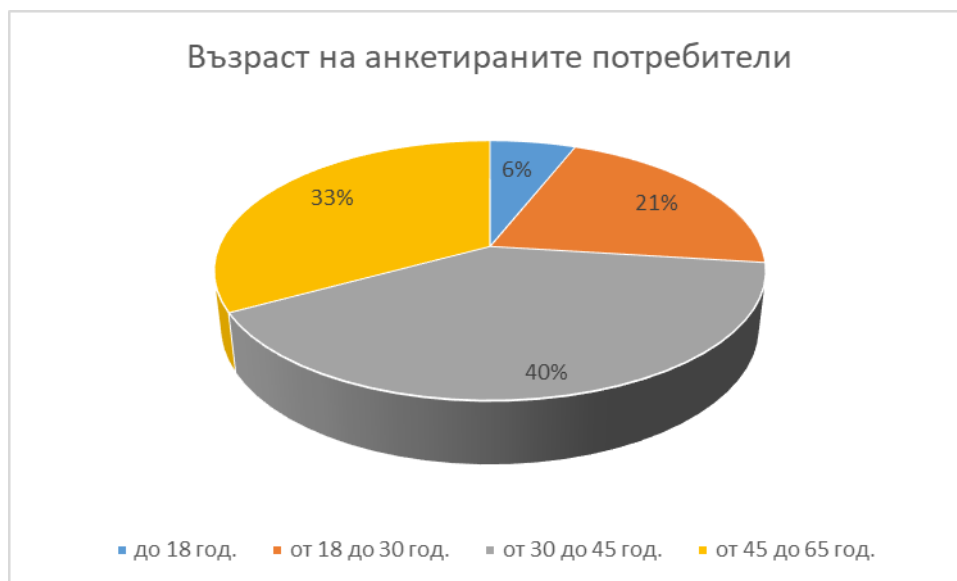
От потребителите 20 човека от попълнените анкетата отговарят положително на въпроса, 5 потребители не са доволни и 12 човека не са отговорили.

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

От анкетиранияте 16 човека са отговорили положително на въпроса, 16 са отговорили ,че не ползват публичните регистри и 5 човека не са отговорили.

### Въпрос № 14: „Вашата възраст:“

От потребителите 2 човека (6%) са до 18 г., 7 човека (21%) са между 18 – 30 г. ,13 човека (40%) са между 30- 45 г., 11 човека (33%) са между 45-65 г. и 4 човека (11%) не са отговорили на въпроса.



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, Инструмента за сравняване на тарифи, Механизма за ограничаване на случаите на несъзнателен роуминг, регистрирани на територията на Република България чрез мобилно приложение ROAMING PROTECT BG и Механизма за измерване и наблюдение на параметрите за качество на услугата за достъп до интернет. През 2024 г. във връзка с функциите на КРС като координатор за цифровите услуги в българската и в английската версия на сайта на КРС е публикувана информация за Акта за цифровите услуги. Създадена е нова рубрика, която се достъпва от началната страница на сайта. Добавен е формуляр за подаване на жалби за нарушения на Акта за цифровите услуги, който се достъпва от бутон на началната страница на сайта.

Новата рубрика е „Акт за цифровите услуги/DSA“, която съдържа 4 рубрики: „Прилагане на Регламент (ЕС) 2022/2065 (Акт за цифровите услуги)“, „Идентифициране на доставчиците на посреднически услуги“, „Информация за задълженията на доставчиците на посреднически услуги“, „Подаване на Жалба DSA“.

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 2024 г. в Комисията не са постъпвали сигнали по повод лошо административно обслужване или непредоставяне на административна услуга.

**II. През 2024 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. На въпроса „Удовлетворени ли сте от електронните услуги, предлагани от КРС?“, преобладаващата част от 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;
- Има ли неполучени индивидуални лицензии по извършване на пощенски услуги;
- Актуализирани ли са Заявленията, с които заявителите ще представят информация в КРС съгласно чл. 43, ал. 10-16 от Закона за пощенските услуги (ЗПУ) за издаване на индивидуални лицензии за пощенски парични преводи;
- Изготвена ли е нова декларация в две части по чл. 43, ал. 2, т. 12 от ЗПУ;
- Публикува ли се на интернет страницата на КРС актуална информация по отношение на предоставяните административни услуги от КРС по смисъла на 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;

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

- За периода 01.01-11.11.2024 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;
- Актуализирани са Заявленията, с които заявителите ще представят информация в КРС съгласно чл. 43, ал. 10-16 от ЗПУ за издаване на индивидуални лицензии за пощенски парични преводи;
- Изготвена е нова декларация в две части по чл. 43, ал. 2, т. 12 от ЗПУ;
- Изготвени са Насоки към лицата, които кандидатстват за издаване на индивидуални лицензии за извършване на пощенски парични преводи;
- Актуална информация по отношение на предоставяните административни услуги от КРС по смисъла на ЗПУ се публикува своевременно на интернет страницата на КРС;

- Не е необходимо да се правят промени в създадената организация за 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.

## **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 2024 година бяха подготвени и публикувани на сайта на Комисията общо 51 броя новини и съобщения от различно естество. Част от материалите са публикувани в различни национални и регионални електронни медии.

Съвместно със специализираните дирекции от Комисията и във връзка на журналистически запитвания, са изготвени и изпращани отговори до различни национални медии – БНТ, Нова телевизия, Телеграф, БНР, DW.

Съгласно изискванията на Закона за електронните съобщения (ЗЕС), Комисията за регулиране на съобщенията изготви Годишен доклад за дейността на КРС през 2023 година, на база на който беше изготвен и информационен материал под формата на кратка версия на Годишния доклад. Информационният материал беше разпространен до всички държавни ведомства, Народно събрание, областни управители, общини, мобилни оператори и браншови организации. Пълната версия на Годишния доклад по ЗЕС, както и Годишният доклад по ЗПУ за 2023 година, са преведени на английски език и са качени на сайта на КРС, с цел предоставяне на информация за дейността на Комисията до заинтересованите страни.

През август 2024 година Комисията за регулиране на съобщенията проведе приемна за граждани в град Велико Търново. Приемната беше организирана съвместно с община Велико Търново и общински съвет – Велико Търново. Инициативата е част от съвместните усилия на институциите за подобряване на услугите за гражданите.

## **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 2025 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.