

Доклад - анализ за оценка на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване на Комисията за регулиране на съобщенията за 2020 г.

Комисията за регулиране на съобщенията (КРС) предоставя общо 30 броя административни услуги (27 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 (Наредбата) всяка администрация изследва и анализира резултатите от обратната връзка от удовлетвореността на потребителите от административното обслужване.

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 пускат попълнени анкети и да се подават мнения, препоръки и предложения.

С цел анкетата да достигне до по-широк кръг потребители на административни услуги, през 2020 г. същата е изпратена по електронната поща до определени групи потребители - радиолюбители, пощенски оператори и потребители на електронни съобщителни услуги, подали сигнали в КРС.

За 2020 г. анкетата е попълнена от 74 потребители на административно обслужване от администрацията на КРС.

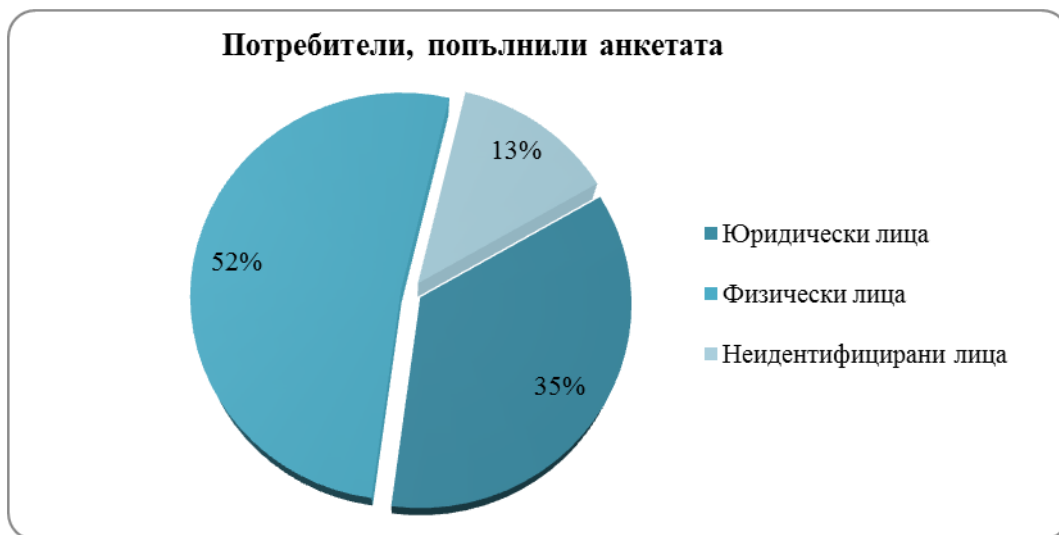
В подадените анкети са дадени конкретни предложения, препоръки и забележки, на които беше извършен анализ.

Анализът на обратната връзка, получена чрез попълването през 2020 г. на анкетата, е следният:

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

Видно от обобщените резултати, малко повече от половината (52%) от попълнилите анкетата потребители на предоставяните от КРС административни услуги, са юридически лица, а (35%) са физически лица.

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?“

Съгласно обобщените резултати, поводите потребителите да се насочат към КРС, са разнообразни: 22% от потребителите посочват, че са се обърнали към КРС във връзка с подаване на сигнал; 14% са се насочили към КРС за получаването на административни услуги, свързани с издаване на разрешения или други документи (8%), вписване в регистър при уведомителен режим (2%), професионалната им дейност (2%); 11% от потребителите са комуникирали с комисията във връзка със задължения, произтичащи от Закона за електронните съобщения (ЗЕС) – 3%, Закона за пощенските услуги (ЗПУ) – 8% или във връзка с попълването на годишните отчети – 4%; 13% от потребителите посочват, че са се насочили към КРС в качеството си на радиолюбители; 26% от потребителите не са посочили по какъв повод са се насочили към комисията.



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

Значителна част попълнилиите анкетата се информират за дейността на КРС от интернет страницата на комисията (78%).



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

Висок процент от потребителите, попълнили анкетата (71%), са определили като достатъчна осигуряваната информация за предлаганите от КРС услуги. За значително по-малка част от отговорилите на този въпрос (26%) информацията за предлаганите от КРС услуги е недостатъчна.



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

По-голямата част от потребителите, попълнили анкетата (66 %), считат за полезна информацията, публикувана на интернет страницата на КРС. Част от потребителите (21%) дават средна оценка. Малка част от потребителите (13 %) не са открили търсена от тях информация и са дали негативна оценка.



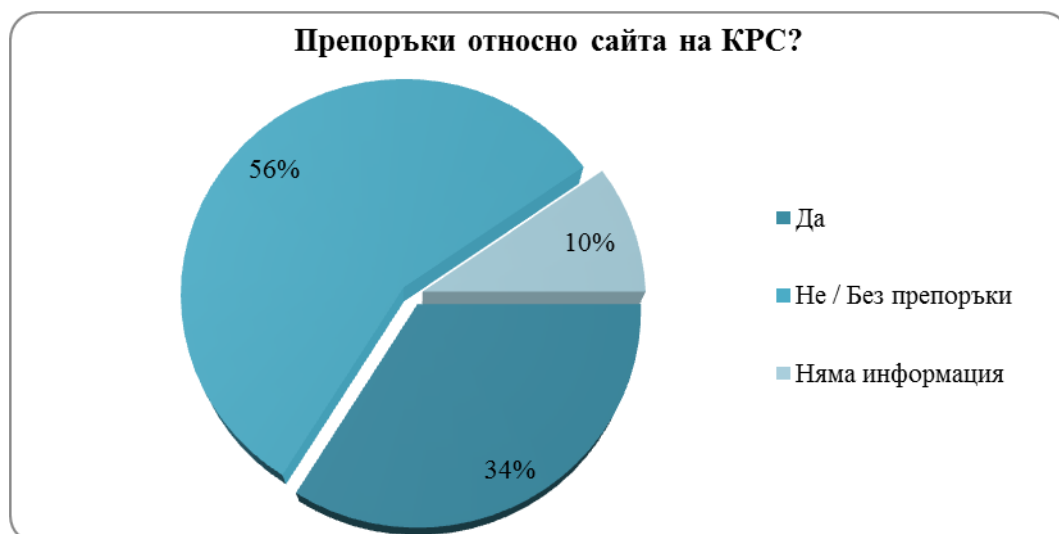
Въпрос № 6: „Имате ли конкретни препоръки към съдържанието на сайта на КРС? В случай че имате, моля да ги посочите.“

56% от попълните анкетата посочват, че нямат препоръки към съдържанието на сайта; 34% от попълните анкетата са дали следните мнения и/или препоръки: оптимизиране на търсачката на сайта, премахване на неактуални документи, „осигуряване на възможност за абонамент за новини и чат на живо“, добавяне на актове, свързани с пощенския сектор (не е посочено какви актове) и актовете на UPU, по-добро структуриране на сайта за гражданите (не е дадена конкретна препоръка), да бъде поместена повече информация за правата на потребителите на електронни съобщителни услуги и пощенски услуги, осигуряване на възможност за формати excel/word на поместените на сайта бланки.

Посочените препоръки ще бъдат взети предвид.

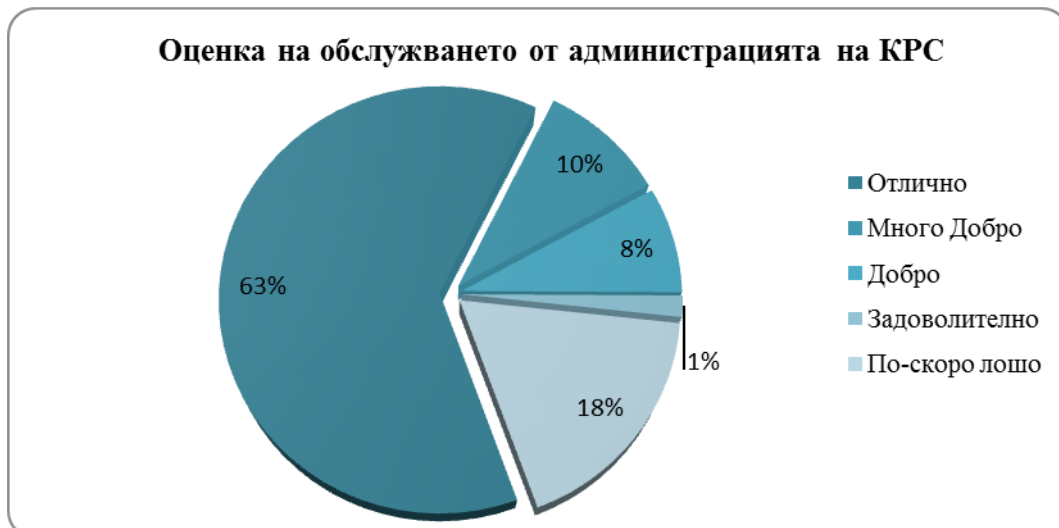
По отношение на препоръките всички предлагани от КРС административни услуги да се предлагат по електронен път и осигуряване на възможност за електронно подаване на годишните въпросници за дейността:

КРС е осигурила възможност за електронно заявяване на предлаганите от регулатора електронни услуги. От средата на месец август 2020 г. КРС е въвела електронна система за онлайн попълване на въпросници – годишните отчети за дейността на операторите.



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

81% от попълнилите анкетата дават положителна оценка на обслужването от администрацията на КРС. По-конкретно, 63% от тях дават отлична оценка, 10% оценяват обслужването като много добро, а 8% – като добро. 1% от лицата, попълнили анкетата, определят обслужването като задоволително, отрицателна оценка дават 18% от попълнилите анкетата.



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?“

70% от попълнилите анкетата нямат забележки, 30% от попълнилите анкетата са отправили препоръки към административното обслужване: за улесняване заплащането на такси през документния портал, за подобряване на обратната връзка при допускане/недопускане на радиолюбители до изпити, за съкращаване на сроковете за отговори по постъпили сигнали, за подобряване на обратната връзка по постъпил сигнал.

Всяка една от препоръките ще бъде взета предвид.



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 предпочитат комуникацията да се извършва по електронна поща – 69%, 23% предпочитат да посетят на място сградата на КРС, 5 % предпочитат да комуникират по телефон, като най-малък е дялът – 3%, на тези, които желаят комуникацията да се осъществява по пощата.



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

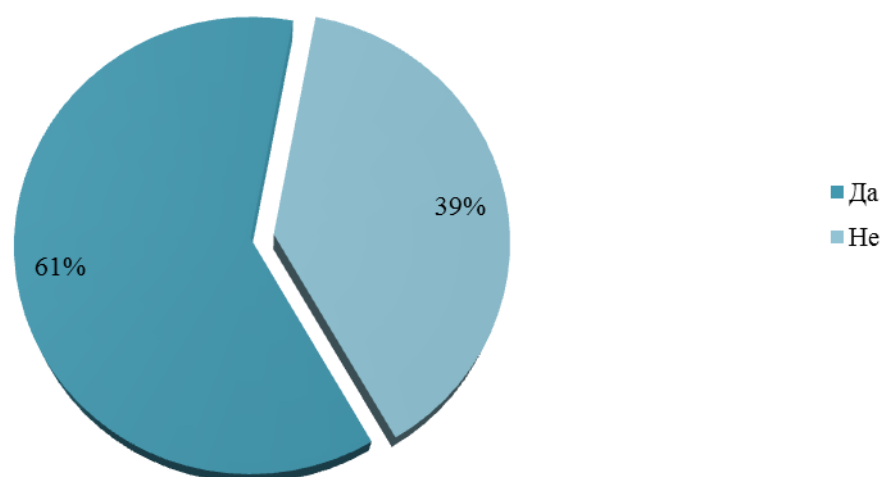
69% от потребителите, попълнили анкетата, посочват, че са запознати с информацията, че КРС предоставя електронни услуги, 31% са посочили, че не са запознати.



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

Видно от обобщените резултати, 61% от потребителите, попълнили анкетата, заявяват, че използват електронните услуги, предлагани от КРС.

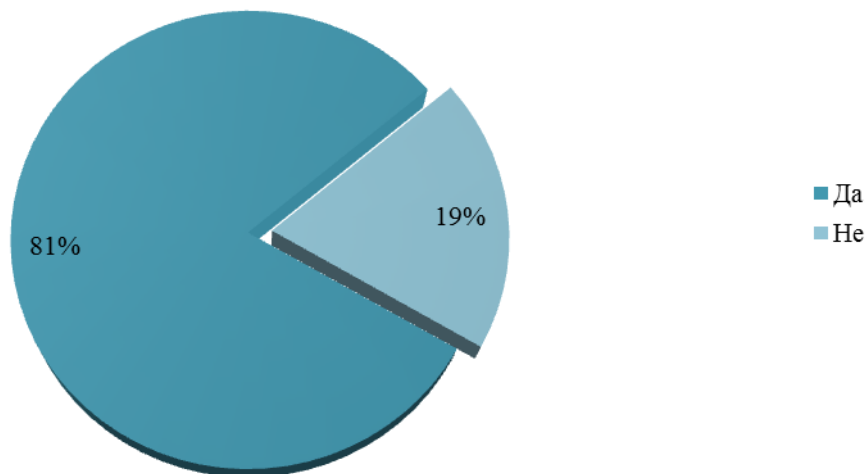
Ползвате ли електронните услуги, предлагани от КРС?



Въпрос № 12: „Удовлетворени ли сте от електронните услуги, предлагани от КРС? В случай че имате забележки, моля да конкретизирате какви са те.“

Видно от обобщените резултати, 81% от потребителите, попълнили анкетата, са удовлетворени от електронните услуги, предлагани от КРС.

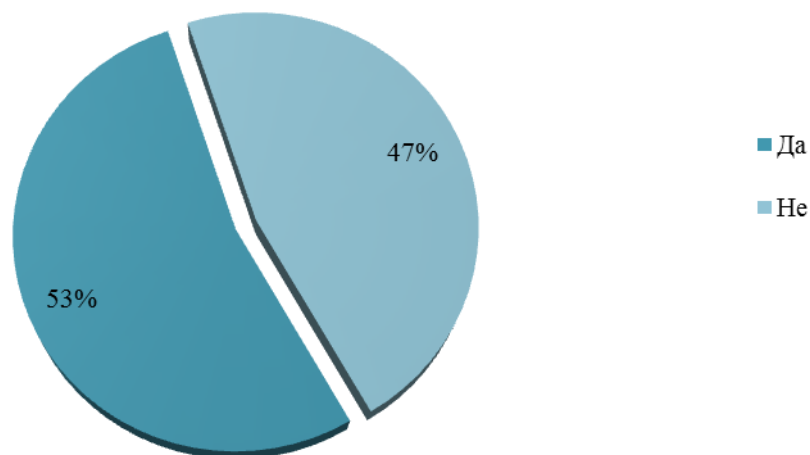
Удовлетвореност от електронните услуги, предлагани от КРС



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

53 % от потребителите, попълнили анкетата, заявяват, че използват публичните регистри на интернет страницата на КРС.

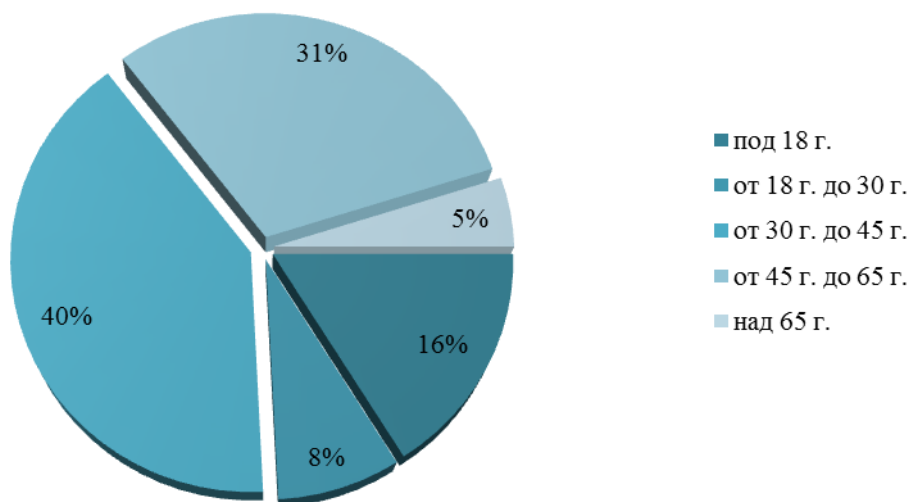
Ползвате ли публичните регистри на сайта на КРС?



Въпрос № 14: „Вашата възраст:“

За 2020 г. са получени следните резултати: под 18 г. – 16%, от 18 до 30 г. – 8%, от 30 до 45 г. – 40%, от 45 до 56 г. – 31% и над 65 г. – 5%.

Възраст на попълнителите анкетата



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

- По-голямата част от потребителите, попълнили анкетата, са юридически лица и поводът да се насочат към КРС е осъществяваната от тях професионална дейност;

- Основният източник, от който потребителите се информират за дейността на КРС, е интернет страницата на комисията;
- Значително по-голям е делът на попълните анкети, които считат, че е осигурена достатъчно информация за предлаганите от КРС услуги;
- По-голямата част от попълните анкети считат, че сайтът на КРС е полезен за получаване на търсената от тях информация;
- Почти всички потребители, попълните анкети, дават положителна оценка на административното обслужване, предоставяно от КРС, като най-голям е делът на потребителите, които оценяват обслужването като „отлично“;
- Предпочитаната форма за комуникация с КРС е електронна поща;
- Обстоятелството, че КРС предоставя електронни услуги, е известно на по-голямата част от попълните анкети и повече от половината от потребителите ползват електронните услуги на КРС и са удовлетворени от тях;

Констатира се и добро отношение от страна на потребителите по повод предоставените от КРС информация и административни услуги, както и удовлетвореност от отношението на служителите към потребителя.

За 2020 г. в Комисията не са постъпвали сигнали по повод лошо административно обслужване и непредоставяне на административна услуга.

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.

През 2020 г. са провеждани периодични срещи с трите мобилни оператори– „А1 БЪЛГАРИЯ“, „БЪЛГАРСКА ТЕЛЕКОМУНИКАЦИОННА КОМПАНИЯ“ ЕАД и „ТЕЛЕНОР БЪЛГАРИЯ“ ЕАД. Целта е превенция относно извършването на нарушения в сектора на електронните съобщения, както и да се отстраняват често срещани проблеми в процеса на обслужване на потребителите.

За улеснение на потребителите в сградата на КРС има ясно обозначаване и лесно достъпно местоположение на Центъра за административно обслужване за всички потребители. Прилага се гъвкаво работно време, съобразено с потребностите на клиентите.

С цел подобряване на административните услуги и улесняване на предприятията и пощенските оператори, от средата на месец август 2020 г. е въведена в реална експлоатация системата за онлайн попълване на въпросници за отчет на дейността.

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 2021 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. Ще продължи да изследва нивото на удовлетвореност, чрез прилагане на установените методи и изпълнение на планираните дейности.