

Проект на анализ на обратната връзка, получена чрез попълването през 2025 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 39 броя административни услуги (36 предоставяни от КРС и 3 предоставяни услуги, които са валидни за всички администрации), като информация за тях е достъпна на интернет страницата на КРС www.crc.bg 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 (ЗАО) 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 рубрика „Анкетни“ (<https://crc.bg/bg/anketi>).

До помещението на 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.

През 2025 г. е избрана целева група от радиолюбители, които на място попълниха анкети относно удовлетвореността им от административното обслужване на Комисията.

Попълнени са 18 бр. анкети.

Анализ на обратната връзка, получена чрез попълването на анкетата

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

Отговори: В качеството си на „радиолюбител“ са отговорили 16 човека, 1 човек не е отговорил и 1 човек е отговорил „не съм ползвал“.

Извод: Оправдано е очакването, че голям процент от отговорите на избраната целева група ползват поне една административна услуга на КРС.

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?“

Отговори: На този отворен въпрос отговорите са „придобиване на радиолобителски клас/изпит за радиолобител“ – 13 човека, 3 човека са отговорили „общ интерес, хоби“, 2 потребители са „насочен от друг радиолобител“.

Извод: Отговорите потвърждават основния интерес на целевата група.

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

Отговори: Попълнените анкетата са посочили, че се информират за дейността на КРС от интернет страницата на КРС – 6 човека, от интернет страницата на КРС и от средствата за масово осведомяване – 2 човека, от интернет страницата на КРС и от ЗАО – 2 човека, от интернет страницата на КРС и от друг източник – 2 човека, от интернет страницата на КРС, от друг интернет сайт и ЗАО – 2 човека, от интернет страницата на КРС, от друг интернет сайт и от средствата за масово осведомяване – 1 човек, и от друг източник – 3 човека.

Извод: Като източник на информация преобладава интернет страницата на КРС. Интернет страницата на КРС периодично се обновява съобразно настъпилите промени по отношение на предоставяните административни услуги. Очаквано стремежът на КРС да поддържа актуална информация на интернет страницата си, както и да я обогатява с нови функционалности, води до популяризиране на дейността и печели доверието на потребителите.

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

Отговори: От потребителите 16 човека (88,9%) посочват, че е осигурена достатъчно информация за предлаганите от КРС услуги, като само 1 човека (5,5%) счита, че същата не е достатъчна и 1 човек не е отговорил (5,5%).



Извод: Публикуването на информация и актуализирането на интернет страницата на КРС улеснява потребителите за предлаганите от КРС услуги.

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

Отговори: От отговорилите на този въпрос 16 човека са посочили „да“, а 2 човека са отговорили „средно“.

Извод: Потребителите на услугите на КРС познават сайта на Комисията и са открили нужната им информация.

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

Отговори: От потребителите 9 човека не са отговорили, 7 отговарят, че нямат конкретни препоръки към сайта на КРС, и 2 потребители са дали конкретни препоръки – единият предлага повече дати за изпити за радиолюбители, а другият предлага да има повече информация относно учебници, свързани с подготовката за изпити за радиолюбители.

Извод: За предприемане на действия по предложенията на потребителите е необходима допълнителна оценка, която ще бъде отразена в следващия анализ.

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

Отговори: От потребителите 16 човека са отговорили „Отлично“, 1 човек е дал оценка „Много добро“ и 1 е отговорил „Добро“.

Извод: Повечето анкетирани оценяват високо административното обслужване от 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?“

Отговори: От анкетираните 17 човека нямат конкретни забележки към административното обслужване от КРС или действия, които следва да бъдат предприети, 1 човек не е отговорил.

Извод: Административното обслужване, предоставяно от КРС, отговаря на нуждите на потребителите.

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

Отговори: От потребителите 1 човек е отговорил „телефон“, 10 човека „електронна поща“, 6 човека са посочили „телефон“ и „електронна поща“, 1 човек не е отговорил.

Извод: Почти всички потребители на услугите на Комисията предпочитат електронната поща като форма за комуникация.

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

Отговори: Отговорите на 15 човека на този въпрос са положителни и 3 отговора са отрицателни.

Извод: Потребителите се информират от интернет страницата на КРС и за регулаторните функции на Комисията.

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

Отговори: От потребителите, попълнили анкетата, 10 човека заявяват, че използват електронните услуги, предлагани от КРС, 7 са отговорили, че не използват електронните услуги на Комисията, и 1 човек не е отговорил.

Извод: Въпреки че почти всички анкетирани предпочитат електронна форма на комуникация с КРС, само половината използват електронните услуги, предлагани от Комисията.

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

Отговори: От потребителите, които ползват електронните услуги на КРС, 9 човека положително на въпроса, 1 потребител не е отговорил.

Извод: Предоставяните от КРС електронните услуги удовлетворяват потребителите.

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

Отговори: От анкетираните 9 човека са отговорили положително на въпроса, 8 са отговорили, че не ползват публичните регистри и 1 човек не е отговорил.

Извод: Потребителите се информират от интернет страницата на КРС и за услугите на предприятията, предоставящи електронни съобщения, пощенските оператори и доставчиците на удостоверителни услуги.

Въпрос № 14: „Вашата възраст:“

Отговори: От потребителите 1 човек (5,5%) е до 18 год., 9 човека (50,0%) са между 30- 45 год., 8 човека (44,5%) са между 45-65 год.



Извод: Целевата група включва основно две възрастови групи.

Заклучение

Предприетите през годините промени за подобряване на информираността на потребителите са се отразили положително на качеството на предлагане на услугите, видно от мнението на потребителите. Развитието на технологиите и приложенията улесняват на комуникацията между потребителите и администрацията на КРС. Предпочитаната форма на комуникация е електронната поща на Комисията и телефоните за информация.

Развитието на електронните услуги и периодичното обновяване на сайта като информация и функционалност насърчават активното използване на 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. 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 прилагането на Акта за цифровите услуги и задълженията на доставчиците на посреднически услуги. Съществуващата рубрика „Акт за цифровите услуги/DSA“ се достъпва от началната страница на сайта.

За 2025 г. в Комисията не са постъпвали сигнали по повод лошо административно обслужване или непредоставяне на административна услуга.

От анализа на получените отговори от избраната целева група от радиолюбители би могло да се обобщи, че те са удовлетворени от използваните услуги.

II. 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.

III. Проведени консултации между ЗАО и служители от дирекция „Регулиране“

На проведените консултации между ЗАО в КРС и служители от дирекция „Регулиране“ са разгледани въпроси относно:

- 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);
- 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.-01.11.2025 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;
- До края на календарната 2025 г. следва да бъдат актуализирани заявленията и документите по чл. 39, ал. 3 от ЗПУ (извършване на пощенски парични преводи), както и вътрешният документ „Насоки към лицата, които кандидатстват за издаване на индивидуални лицензии за извършване на пощенски парични преводи“;
- Необходимо е да отпадне изискването за предоставяне на декларация за идентификация на действителните собственици, изисквана по силата на чл. 47, ал. 2, т. 4, буква „и“ от ЗПУ (Декларация – част II), поради отмяната на посочената разпоредба (ДВ, бр. 49 от 2025 г.);
- С оглед осигуряване на пълнота и последователност на административната практика на КРС, до края на календарната 2025 г. да бъдат разработени и приети образци на заявления, които да се подават при искания за удължаване срока на индивидуална лицензия за извършване на пощенски парични преводи, както и при удължаване срока на индивидуална лицензия за извършване на услугите, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга.
- 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.

Към края на календарната 2025 г. са изпълнени договорените актуализации за предоставяне на информация и услуги.

IV. Популяризиране на дейността на КРС и 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 комуникационната политика на Комисията, през 2025 г. бяха подготвени и публикувани на интернет страницата на КРС общо 74 броя новини и съобщения от различно естество. Част от материалите са публикувани в различни национални и регионални електронни медии.

По актуални теми, свързани с дейността на Комисията с участието на председателят на КРС бяха излъчени и публикувани общо пет интервюта в БНТ, БНР и в-к „24 часа“.

Съвместно със специализираните дирекции на Комисията и във връзка с постъпили журналистически запитвания, бяха изготвени и изпратени официални отговори до редица национални медии, сред които БТА, БНТ, БНР, Нова телевизия, „Медиапул“, „24 часа“, Economic.bg и Invest-in-Bulgaria.com.

Съгласно изискванията на Закона за електронните съобщения (ЗЕС), КРС изготви Годишен доклад за дейността на КРС през 2024 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 2024 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.

В присъствието на много медии, КРС съвместно с Комисията за защита на конкуренцията и Комисията за защита на потребителите, подписаха споразумение за сътрудничество, насочено към подобряване на координацията и синхрона на действие между трите институции с цел повишаване на ефективността на защитата на потребителите, както и осигуряване на прозрачност и ефективна конкуренция на пазара.

През месец септември 2025 г. КРС проведе приемна за граждани в гр. Смолян, организирана съвместно с Община Смолян. В рамките на инициативата беше представен проект за изграждане на Wi-Fi мрежи за осигуряване на достъпен интернет в малките населени места, като пилотният проект ще бъде реализиран в с. Мугла и ще послужи като модел за последващо прилагане.

През месец декември 2025 г. чрез публикации на своята интернет страница, КРС, в качеството си на координатор за цифровите услуги в България, проведе съвместно с Европейската комисия и държавите членки информационна кампания, насочена към потребителите на цифрови услуги.

V. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали

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

VI. 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.

VII. 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 2026 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 поддържа високото ниво на административно обслужване и през 2026 г.

КРС ще продължи да обновява публикуваната информация на интернет страницата си така, че тя да бъде актуална и отговаряща на нуждите на потребителите.