



УТВЪРДИЛ:

ЮЛИЯ НЕНКОВА  
ПРЕДСЕДАТЕЛ НА КЗК

## ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В КОМИСИЯ ЗА ЗАЩИТА НА КОНКУРЕНЦИЯТА ЗА 2022 Г.

Настоящият доклад е изготвен на основание чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване (НАО), във връзка с нормативното изискване за измерване и управление удовлетвореността на потребителите. Докладът включва информация за процеса по организация, изпълнение и отчитане на дейностите, свързани с получаване на обратна връзка и изследване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги, предоставяни от Комисия за защита на конкуренцията и при спазване на изискванията на Методологията за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите.

Центъра за административно обслужване (ЦАО) на Комисия за защита на конкуренцията се намира на адрес: бул. „Витоша“ № 18, ет. 2.

Основен акцент, както и досега в работата на ЦАО, бе ефективното и навременно обслужване на гражданите, предоставяне на точна, коректна и навременна информация по извършваните дейности, както и спазването на приетите в Комисията общи стандарти за качество на административното обслужване.

За периода 01.01.2022 г. – 31.12.2022 г., Комисията е извършила 505 броя административни услуги както следва:

- Предоставяне на достъп до обществена информация – 4 броя;
- Издаване на разрешение за концентрация на стопанска дейност - 24 броя;
- Издаване на удостоверение за осигурителен стаж – 1 броя;

- Издаване на удостоверени за осигурителен доход – 2 броя;
- Издаване на заверен препис от акт – 155 броя;
- Предоставяне на копие от електронни документи – 121 броя;
- Издаване на писмена справка за наличие на жалби – 198 броя.

Анализът на удовлетвореността на потребителите на административни услуги има за цел да осъществи ефективна обратна връзка, която да спомогне за подобряване достъпа до съответните услуги и качеството на административното обслужване.

За измерване удовлетвореността на потребителите са приложени задължителните **методи за обратна връзка**, регламентирани в чл. 24, ал. 2 и 3 от НАО и Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, приета с Решение на Министерския съвет № 246/10.04.2020 г., както следва:

- Провеждане на анкетни проучвания;
- Провеждане на консултации със служителите;
- Извършване на наблюдение по метода “таен клиент”;
- Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
- Анализ на медийни публикации.

#### **I. Провеждане на анкетно проучване**

Анкетното проучване за периода 2022 година се проведе чрез попълване на анкетна карта по образец от потребителите при посещение на място в ЦАО на Комисия за защита на конкуренцията. Анкетната карта е анонимна и не дава възможност за идентифициране на подателя, освен ако той сам не се е легитимирал. За посочения период са попълнени 24 броя анкетни карти. Съгласно проучването:

- **75 %** от анкетираните потребители и преди са ползвали административните услуги на Комисията, около **62 %** от анкетираните са работещи хора до 55 годишна възраст.

- **92 %** от анкетираните потребители са **напълно съгласни**, че информацията за предоставяните административни услуги е лесно достъпна, ясна и разбираема.

- **75 %** от анкетираните потребители оценяват качеството на административното обслужване като **„отлично”**, **25 %** - като “добро”. Няма негативни оценка по този показател.

- **87 %** от анкетираните потребители са **били обслужени в рамките на 10 минути**, а **13%** - до 20 минути.

Видно от направените анкетни проучвания, позитивните оценки за качеството на административното обслужване са преобладаващи, като потребителите заявяват своята удовлетвореност от дейността на Центъра за административно обслужване.

## **II. Извършване на наблюдение по метода „Таен клиент“**

През 2022 г. със заповед на председателя на КЗК се извърши наблюдение по метода „Таен клиент“, чрез събиране на информация по телефона.

Служителите се представиха съгласно приетите Стандарти за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори, като бяха любезни и отзивчиви. Предоставяната информация беше коректна, систематизирана и изчерпателна, което не наложи пренасочване и провеждане на допълнителни телефонни разговори по поставяните въпроси. Нямаше забавяне при приемане на телефонните обаждания. На поставяните въпроси се даваха ясни и точни отговори, със съответните поискани допълнителни разяснения. Извършеното наблюдение потвърди факта, че служителите от Центъра за административно обслужване, проявяват отговорно и професионално отношение в изпълнение на служебните си задължения.

## **III. Провеждане на консултации със служителите**

През 2022 г. са провеждани регулярни консултативни срещи със служителите в Центъра за административно обслужване, на които се дискутира идентифицираната неформалната обратна връзка, дадена от потребителите. На провежданите срещи не са отчетени негативни мнения изразявани от потребителите, а при настъпили моментни ситуации, констатираните проблеми са отстранявани текущо и своевременно.

## **IV. Анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали**

В Комисия за защита на конкуренцията са създадени условия за подаване на сигнали, предложения, жалби и похвали, които са регламентирани във вътрешните правила на Комисията. Има въведена телефонна линия и ел. поща, посочени на сайта на комисията за подаване на сигнали за корупция, както и поставена на видно място в Центъра за административно обслужване, кутия за предложения.

През 2022 г. в КЗК няма постъпили сигнали, предложения, жалби и похвали във връзка с административното обслужване. Липсата на негативни оценки свързани с административното обслужване е показател за добрата организация на дейността.

Основната цел е постигането на по-активна обратна връзка с потребителя, която

да ни даде възможност за навременно и ефективно отстраняване на пропуски и недостатъци в административното обслужване, както на конкретни детайли, така и в цялост.

## V. Анализ на медийни публикации

През 2022 г. Комисията за защита на конкуренцията осигуряваше информация за обществеността и медиите относно дейността си, изхождайки от принципите на достъпност, откритост и обективност. Извършван бе постоянен мониторинг и анализ на публикациите в медиите относно работата на Комисията. Изготвяни бяха ежедневни прегледи на ефирни прояви и публикации, касаещи дейността ѝ.

На официалната интернет страница на Комисията се публикуваха прессъобщения, анализи и материали, свързани с установяване на злоупотреби с господстващо положение на пазара, нелоялна конкуренция, картелни споразумения, концентрации и други. Комисията отдава важно значение на поддържането на конструктивен диалог с обществеността и медиите.

Анализът на медийните събития ни дава възможност за обективна оценка и нужните действия, в контекста на комуникационната политика на КЗК, в национален и международен аспект.

През 2022 година Комисията приключи работа по стартираният през 2020 г. проект с наименование **„Развитие на информационната система и публичния регистър на Комисията за защита на конкуренцията“**, който бе одобрен за финансиране по Оперативна програма „Добро управление“.

Целите на проекта бяха насочени към подобряване на административното обслужване на гражданите и бизнеса, намаляване на административната тежест, подобряване на контролната и регулаторна дейност на КЗК, и повишаване на достъпността и прозрачността в работата на КЗК.

Осъществи се надграждане на информационната система и публичния регистър на КЗК, реализиране на електронни административни услуги и изграждане на нов информационен портал с възможност за подаване на сигнали за нарушения на конкуренцията.

Съгласно разпоредбата на чл. 68 от Закона за защита на конкуренцията (ЗЗК), КЗК поддържа електронен регистър за издадените от нея актове. Надграждането на публичния електронен регистър на КЗК е свързано с необходимостта от разширяване обхвата на данните, достъпни за гражданите и бизнеса, и осигуряване на по-голяма

прозрачност по отношение на производствата и актовете на КЗК. Подобрена е структурата на регистъра и неговите функционалности, като ще се реализира възможност за извършване на различни справки и търсене по специфични показатели.

В резултат от реализирането на проекта бяха създадени електронни форми за заявяване по електронен път на административни услуги. Създадена е възможност за прилагане на доказателства в цифров вариант към електронните форми. По този начин се постигна електронизация на всички 6 вписани в административния регистър услуги на КЗК до трето и четвърто ниво. Бяха създадени електронни форми за подаване по електронен път на искания по чл. 38 от ЗЗК за образуване на производство, за подаване на уведомление за концентрация по чл. 79 от ЗЗК, както и на жалби пред КЗК по реда на ЗОП и Закона за концесиите.

Изпълнението на проекта допринася за постигането на целта по внедряване на съвременни решения при административното обслужване, което е в съответствие с принципите за недопускане на дискриминация и насърчаване на партньорство и ще донесе ползи за всички целеви групи, към които е насочен проекта: бизнеса, другите административни органи, гражданите и служителите на КЗК, включително чрез отпадане на административната тежест за страните в производствата и подателите на сигнали да подават документи на хартиен носител.

Интернет – страницата на КЗК е един от най-посещаваните портали от страниците на държавната администрация. В сайта се съдържа информация не само за дейността на комисията, но също и публичен регистър за всички производства и актове. В рамките на проекта бе изграден нов информационен портал на КЗК с модерен дизайн, като наличните документи и информация от предишния портал са мигрирани на новоизградения. Менюто е реструктурирано по теми, услуги или друга информация, по начин, който да позволи лесното намиране на съответната информация от страна на потребителите.

Сайтът на КЗК води към Публичния регистър на КЗК, в който се публикува информация за производствата, както и приетите от КЗК решения и определения. По този начин се дава възможност на страните по производствата да правят справки и се осигурява пълна публичност и прозрачност на дейността на комисията.

Новата интернет страница на КЗК съдържа нови секции, изградени в рамките на проекта, като:

- подаване на сигнали за нарушения на конкуренцията, като е дадена възможност и за анонимно подаване на сигнали. Със създаването на електронната платформа

за анонимно подаване на сигнали, КЗК цели да предостави възможност на всеки, който разполага с доказателства за извършени нарушения на конкуренцията, да го направи, дори анонимно. Тези доказателства могат да помогнат на КЗК да разкрие тези нарушения.

- подаване на искане по програмата за leniency (освобождаване от санкция или намаляване на санкциите в случай на участие на предприятията в таен картел);
- дати на открити заседания на комисията;
- секция за актуални съобщения;
- секция за електронни услуги и образци (форми) за тяхното заявяване;
- модул за предварителни консултации във връзка с предстоящи концентрации.

Новият сайт на КЗК вече се използва активно, като само в рамките на месец и половина от стартирането му са регистрирани над 1300 посещения.

Чрез новия сайт на КЗК се внедряват съвременни решения, които ще допринесат за допълнително подобряване на административното обслужване. Допълнителните възможности за подаване на сигнали, включително анонимни, ще допринесат за разкриването на нарушения на конкуренцията. Допълнителната информация, която се публикува на портала, ще улесни бизнеса и най-вече страните в производствата. Подобреното представяне на информацията ще повиши обществената осведоменост за правилата на конкуренцията.

Реализирането на този Проект допринася, както за повишаване качеството на административното обслужване, така и за нарастване удовлетвореността на потребителите на административни услуги предлагани от Комисията.