



УТВЪРДИЛ:

ЮЛИЯ НЕНКОВА
ПРЕДСЕДАТЕЛ НА КЗК

ГОДИШЕН ДОКЛАД ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В КОМИСИЯ ЗА ЗАЩИТА НА КОНКУРЕНЦИЯТА ЗА 2023 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 01.01.2023 г. – 31.12.2023 г., Комисията е извършила 620 броя административни услуги както следва:

- Предоставяне на достъп до обществена информация – 4 броя;
- Издаване на разрешение за концентрация на стопанска дейност - 30 броя;
- Издаване на удостоверени за осигурителен доход – 2 броя;

- Издаване на заверен препис от акт – 222 броя;
- Предоставяне на копие от електронни документи – 224 броя;
- Издаване на писмена справка за наличие на жалби – 138 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 2023 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 30 броя анкетни карти. Съгласно проучването:

- **83 %** от анкетираните потребители и преди са ползвали административните услуги на Комисията, около 90 % от анкетираните са работещи хора до 55 годишна възраст.

- **82 %** от анкетираните потребители са **напълно съгласни**, че информацията за предоставяните административни услуги е лесно достъпна, ясна и разбираема.

- **76 %** от анкетираните потребители оценяват качеството на административното обслужване като „**отлично**”, 24 % - като “добро”. Няма негативни оценка по този показател.

- **63 %** от анкетираните потребители са били обслужени в рамките на 10 минути, а 37% - 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 2023 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 2023 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.

През 2023 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.

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.

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

Повишаването на обществената осведоменост относно правилата за конкуренция и ролята на КЗК е гаранция за спазването на законността в тази насока. Това е и съществена предпоставка за утвърждаване принципите на пазарната икономика и развитие на нейната конкурентоспособност. 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.

Интернет страницата на Комисията е един от основните и обективно информиращи канали за спецификата на нейната компетентност, като изхождайки от принципа на пълна прозрачност и своевременност, КЗК се стреми да информира своевременно обществеността и медиите относно дейността си.