



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

КОМИСИЯ ЗА ПУБЛИЧЕН НАДЗОР НАД
РЕГИСТРИРАНИТЕ ОДИТОРИ

ДОКЛАД

**ЗА ОЦЕНКА НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ НА
АДМИНИСТРАТИВНИТЕ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ КОМИСИЯТА ЗА
ПУБЛИЧЕН НАДЗОР НАД РЕГИСТРИРАНИТЕ ОДИТОРИ
ПРЕЗ 2024 ГОДИНА**

**ГР. СОФИЯ,
МАРТ 2025 Г.**

ВЪВЕДЕНИЕ

Настоящият доклад е изготвен на основание чл. 28, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване.

Комисията за публичен надзор над регистрираните одитори (КПНРО) е надзорен орган с контролни функции и ограничено административно обслужване, което включва поддържане на регистрите на регистрираните одитори и одитните комитети, издаване на български език на удостоверение, потвърждаващо статута на регистриран одитор физическо лице/одиторско дружество, и администриране на заявления от регистрираните одитори и одитните комитети.

МЕТОДИ ЗА ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ОТ ПРЕДОСТАВЯНОТО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ В КПНРО

За да се измери удовлетвореността на потребителите от използваните от тях административни услуги, КПНРО използва следните методи за получаване на обратна връзка:

- включване на въпрос в годишния доклад за дейността на одитните комитети в предприятията от обществен интерес за оценка на комуникацията им с КПНРО,
- предоставяне на възможност за попълване чрез интернет страницата на КПНРО на анонимна анкета за оценка на работата ѝ,
- анализ на постъпили сигнали, предложения, жалби и похвали, регистрирани в КПНРО,
- провеждане на срещи между главния секретар на КПНРО и деловодителя в КПНРО за обсъждане на процесите по административното обслужване, включително срещани трудности в процеса по администриране на данни (работа с електронни платформи, комуникация с потребители, начини на съхранение на документи и др.).

УПРАВЛЕНИЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Анализ и оценка на приложените от предходния раздел методи за измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване

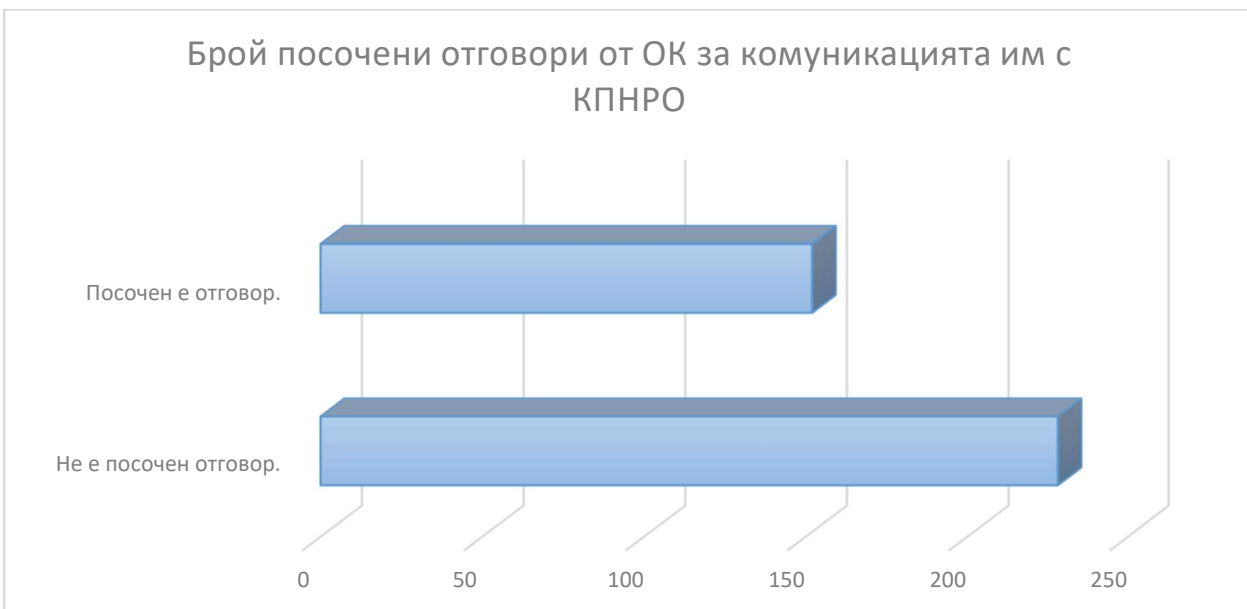
1. Обратна връзка от одитните комитети в предприятията от обществен интерес

Съгласно чл. 108, ал. 1, т. 9 от Закона за независимия финансов одит и изразяването на сигурност по устойчивостта одитните комитети в предприятията от обществен интерес изготвят и чрез своя председател предоставят на КПНРО в срок до 31 май годишен доклад за дейността си. Докладът се изготвя по утвърдена форма и със съдържание, включващо и отправяне от одитните комитети на предложения, свързани с комуникацията им с КПНРО.

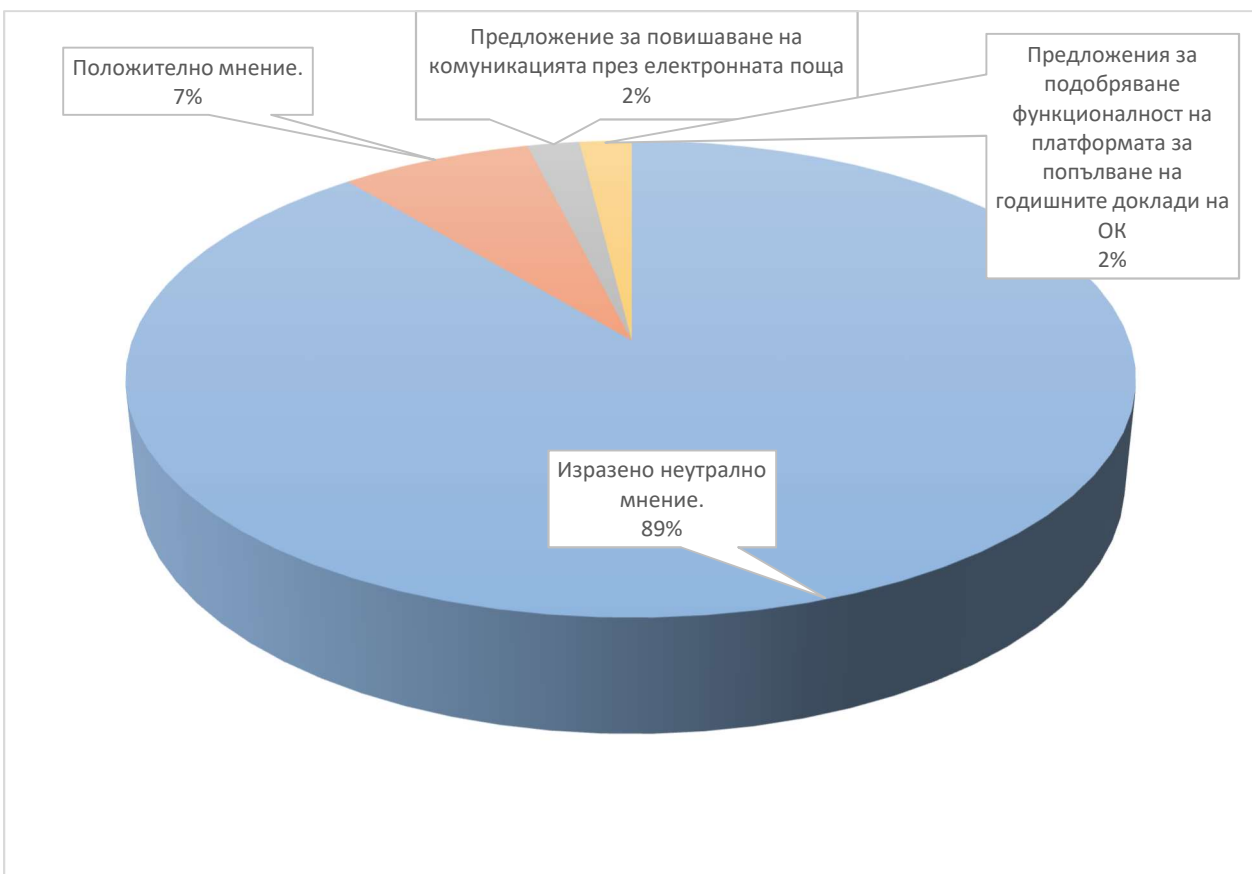
На графиките по-долу е представена обобщена информация за мнения и предложения от одитните комитети, свързани с оценка на комуникацията им с КПНРО.

Данните са от подадените през 2024 г. годишни доклади на одитните комитети. Конкретната формулировка на точката от доклада е: „Предложения относно комуникацията между одитния комитет и КПНРО“.

Графика 1: Получена обратна връзка от одитните комитети за оценка на комуникацията им с КПНРО, което включва административното обслужване



Графика 2: Относителен дял на дадените мнения и препоръки от одитните комитети относно комуникацията им с КПНРО



На графика 2 „Относителен дял на дадените мнения и препоръки от одитните комитети относно комуникацията им с КПНРО“ са представени 11 на сто от изразените мнения, даващи реална обратна връзка за мнението на одитните комитети по отношение комуникацията им с КПНРО.

Делът от 7 на сто положително мнение включва отговори като „адекватна“ и „коректна“ комуникация, „комуникацията е на високо ниво“ и други. Не са получени отрицателни коментари.

Изразеното неутрално мнение, което е 89 на сто от подадените отговори от одитните комитети, включва отговори за оценката на комуникацията им с КПНРО като „нямам препоръки за момента“, „нямаме предложения“, „неотнормено“, „няма“ и др. под.

Предложенията за подобрене в повишаване на комуникацията по електронната поща и подобряване на функционалност на електронната платформа са 4 на сто от общо попълнените този въпрос от годишния доклад до КПНРО.

Докладите от одитните комитети са с периодичност веднъж годишно. След срока за тяхното изпращане до КПНРО, отговарящият за обработката им служител в КПНРО изготвя обобщение на отговорите на конкретния въпрос, отнасящ се до оценката на административното обслужване, и го представя на главния секретар на КПНРО.

След направено обсъждане не беше установено наличието на рискове, по отношение на които е необходимо да се предприемат действия от страна на КПНРО.

2. Обратна връзка от потребителите чрез интернет страницата на КПНРО

В таблицата по-долу са представени броят и вида на отговорите относно оценка работата на КПНРО.

На графика 3 са представени в относителен дял отговорилите през 2024 г. лица на въпроси относно оценката им за работата на КПНРО.

С най-много отговори е отличната оценка (30 бр., 67 на сто), последвана от най-ниската слаба оценка (12 бр., 27 на сто). Възможната причина за полярността на отговорите е личното отношение към работата на КПНРО и степента, в която подаващите отговори са засегнати от нея.

В подкрепа на това твърдение е категорично неотрицателната обратна връзка от одитните комитети, които не са поднадзорни на КПНРО лица.

КАК ОЦЕНЯВАТЕ РАБОТАТА НА КПНРО?	БРОЙ ОТГОВОРИ, ПОДАДЕНИ ПРЕЗ 2024 г.
Отлична	30
Слаба	12
Нямам мнение	1
Задоволителна	2
Много добра	0
Добра	0
ОБЩО:	45

Графика 3: Подадени отговори в онлайн анкета относно оценка работата на КПНРО.



3. Анализ на постъпили сигнали, предложения, жалби и похвали, регистрирани в КПНРО

През 2024 г. в КПНРО, извън посочените в т. 1 и 2 информационни канали, не са постъпвали сигнали, жалби, предложения и мнения във връзка с качеството на административното обслужване.

ВЪЗМОЖНОСТИ ЗА ПОДОБРЯВАНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

В резултат на направените анализи и предвид промяна през 2025 г. на интернет страницата на КПНРО е установена възможност за детайлизиране на получената обратна връзка от потребителите на административните услуги.

Установени са следните предпоставки, водещи до риск за адекватността на дадените оценки за работата на КПНРО:

- подаване на обратна връзка от необективни или незаинтересовани от дейността на КПНРО лица и
- неаргументиране на даваните оценки за работата на КПНРО.

В резултат от идентифицираните рискове за адекватността на получената обратна връзка на потребителите на административното обслужване и с цел адресиране на тези рискове КПНРО ще публикува детайлна онлайн анкета, която включва въпроси, целящи идентифициране на групи потребители и техните интереси и отношения с КПНРО.