

ХАРТА НА КЛИЕНТА НА КОМИСИЯТА ЗА РЕГУЛИРАНЕ НА СЪОБЩЕНИЯТА

Уважаеми граждани,

Един от основните приоритети на Комисията за регулиране на съобщенията (КРС/комисията) е да осигурява качествено и своевременно административно обслужване, съобразено с изискванията на закона и при отчитане на динамиката на развитие на обществените отношения в регулираните от нея сектори. КРС се стреми да прилага добрите национални и европейски практики, както и да отчита обратната връзка от потребителите на услугите и да предприема нужните мерки за подобряване на обслужването.

Комисията цени високо Вашите мнения, разумни критики, предложения и препоръки, свързани с подобряването на административното обслужване, и въз основа на тях ще предприема своевременно мерки, за да удовлетвори Вашите потребности.

С настоящата Харта Ви информираме за прилаганите в КРС принципи и стандарти за качество на административното обслужване, за Вашите права, за това какво очакваме от Вас, както и за организацията на нашата работа със сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване.

Принципите, които съблюдават комисията и нейната администрация в дейността си, са следните:

- ✓ законност и прилагане на нормативния акт от по-висока степен;
- ✓ съразмерност, добросъвестност, справедливост и истинност;
- ✓ последователност, предвидимост, прозрачност и достъпност;
- ✓ отговорност и отчетност;
- ✓ ефективност;
- ✓ самостоятелност, обективност и безпристрастност;
- ✓ консултативност;
- ✓ служебно начало, бързина и процесуална икономия;
- ✓ равенство, равнопоставеност и недискриминационно третиране;

- ✓ пропорционалност.

Принципите и тяхното съдържание са уредени в законите, от които комисията се ръководи при осъществяването на дейността си.

При предоставянето на административни услуги комисията и нейната администрация се ръководят от **действащата нормативна уредба и от приети вътрешни правила, в това число от следните актове:**

- Конституцията на Република България;
- Административнопроцесуалния кодекс;
- Закона за администрацията;
- Закона за държавния служител;
- Закона за електронните съобщения;
- Закона за пощенските услуги;
- Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги;
- Закона за електронните съобщителни мрежи и физическа инфраструктура;
- Регламент (ЕС) № 531/2012 на Европейския парламент и на Съвета от 13 юни 2012 година относно роуминга в обществени мобилни съобщителни мрежи в рамките на Съюза;
- Регламент за изпълнение (ЕС) 2016/2286 на Комисията от 15 декември 2016 година за определяне на подробни правила относно прилагането на политика за справедливо ползване и относно методиката за оценяване на устойчивостта на премахването на надценките на дребно за роуминг, както и относно заявлението, което се подава от доставчика на роуминг за целите на тази оценка;
- Регламент (ЕС) 2015/2120 на Европейския парламент и на Съвета от 25 ноември 2015 година за определяне на мерки относно достъпа до отворен интернет и за изменение на Директива 2002/22/ЕО относно универсалната услуга и правата на потребителите във връзка с електронните съобщителни мрежи и услуги и на Регламент (ЕС) № 531/2012 относно роуминга в обществени мобилни съобщителни мрежи в рамките на Съюза;
- Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО;
- Закона за защита на личните данни;
- Закона за достъп до обществена информация;
- Закона за ограничаване на административното регулиране и административния контрол върху стопанската дейност;
- Наредбата за административното обслужване;
- Кодекса за поведение на служителите в държавната администрация;
- Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в Комисията за регулиране на съобщенията.

С цел да Ви бъде предоставено бързо и качествено административно обслужване, комисията и нейната администрация се стремят към осигуряването на:

- ✓ ефективна организация на работата с клиентите, добро обслужване и облекчения при процедурите за получаване на административни услуги;
- ✓ предоставяне на информация за видовете административни услуги, необходимите документи за заявяването им, начините за приемане на заявления за услуги, приложимите срокове и други условия;
- ✓ справки и информация за развитието по преписките;
- ✓ ясни и предварително оповестени правила за процедурите по предоставяне на услуги;
- ✓ добра координация между различните звена в комисията;
- ✓ мерки за предотвратяване на корупция и конфликт на интереси при предоставянето на услуги;
- ✓ мерки за улесняване на достъпа на граждани с увреждания и възрастни граждани до административни услуги;
- ✓ защита на държавния и обществен интерес;
- ✓ служебно събиране на информация и доказателства при минимален разход на ресурси;
- ✓ откритост и заинтересованост към проблемите на гражданите и бизнеса;
- ✓ комуникация с учтива и експертна администрация;
- ✓ предоставяне на административни услуги по различни канали, с цел създаване на удобство за гражданите и бизнеса;
- ✓ осигуряване на различни канали за обратна връзка с клиентите, измерване на удовлетвореността от обслужването и предприемане на мерки за подобряването му, във връзка с получената информация от обратната връзка;
- ✓ осигуряване на конфиденциалност на получената информация във връзка с работата ни и спазване на законовите изисквания и стандартите при обработването на лични данни;
- ✓ осигуряване на възможност за консултиране по всякакви въпроси от компетентността на КРС, представляващи законен интерес за гражданите и бизнеса.

Администрацията на КРС спазва следните стандарти за качество на административното обслужване:

- при изпълнение на служебните си задължения всеки служител носи бадж със снимка и данни на български и на английски език за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежи;
- служителите се идентифицират чрез собствено и фамилно име при провеждането на телефонни разговори;
- срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по електронен път, е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган – до 14 дни;
- времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение на звеното за административно обслужване е не повече от 20 минути;
- в служебните помещения, където се осъществява административно обслужване, се осигуряват места за сядане и подходящи условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.

Също така, можете да очаквате:

- да се отнасяме с уважение и търпение към Вас, да бъдем отзивчиви и вежливи и да Ви даваме съответните компетентни насоки и информация;
- да демонстрираме професионализъм и да не проявяваме субективно отношение;
- да предприемаме всички мерки, за да засилим общественото и Вашето доверие в нашия професионализъм и морал и да издигаме с действията си престижа на държавната служба;
- да осигуряваме на всички граждани равен и недискриминационен достъп до предоставяните от комисията услуги;
- да полагаме всички необходими усилия за удовлетворяване на Вашите потребности от получаване на качествени услуги и да поемаме отговорност, когато Ви обслужваме;
- своевременно да Ви насочваме към компетентните институции, които могат да Ви осигурят защита и съдействие при упражняването на Вашите права, в случай че исканията Ви са от компетентността на други институции;
- да предприемаме необходимите мерки за защита на Вашите лични данни;
- да бъдем непредубедени, безпристрастни и добросъвестни спрямо Вас;
- да Ви консултираме в рамките на нашата компетентност и да Ви предоставяме навременна, разбираема, пълна и точна информация;
- да осигурим възможности и комуникационни средства за изразяване на Вашите мнения, коментари, оплаквания и препоръки относно качеството на административно обслужване и за подаването на сигнали, предложения, жалби и искания;
- да Ви информираме за необходимите документи за предоставяне на услуги и за срока за получаване на исканата от Вас административна услуга;
- при необходимост, да Ви съдействаме при попълването на формуляри и заявления, които се ползват в комисията;
- в случаи на проблеми и забавяне, да Ви уведомим в кратък срок за причините и за очаквания краен срок за получаване на услугата;
- да отговорим писмено на подадените от Вас сигнали, предложения, жалби и искания в определените в закона срокове;
- да не изискваме от Вас информация, с която на основание на закона следва да се снабдим по служебен път.

Вашите отговорности:

С цел да изпълняваме поставените цели и да Ви осигуряваме административно обслужване, което отговаря на поетите от нас ангажименти, Вие следва да ни окажете нужното съдействие и да комуникирате с нашата администрация подобаващо. В тази връзка, молим:

- да се отнасяте с нужното уважение и разбиране към обслужващите Ви служители, да не бъдете агресивни, да не обиждате, заплашвате и повишавате тон;
- да предоставяте нужната информация и необходимата документация съобразно насоките и указанията на комисията и нейната администрация;
- да ни уведомявате своевременно за настъпили промени в декларирани обстоятелства, в лица и други данни за контакт с КРС;
- да ни оказвате необходимото съдействие за провеждането на съответните процедури за предоставяне на услуги;

- да изразявате свободно и да мотивирате мненията и коментарите относно нашата работа;
- да бъдете активни потребители и да правите мотивирани предложения за подобряване на обслужването;
- да не обвързвате качеството на административното обслужване с липсата на правомощия на комисията по даден въпрос, който Ви касае, и да бъдете обективни;
- да се въздържате от обидни квалификации към комисията, нейната администрация и други държавни институции;
- ясно да обозначавате информация, която е търговска тайна.

Информация по телефона:

- Информация за предлаганите от нас административни услуги можете да получите всеки работен ден от 09:00 ч. до 17:30 ч. на телефон 02 949-27-23.
- Счетоводна информация може да получите всеки работен ден от 09:00 ч. до 12:30 ч. и от 13:00 ч. до 17:30 ч. на телефон 02 949-27-39.
- Информация за издадените разрешения, удостоверения, индивидуални лицензи и разрешителни може да получите всеки работен ден от 09:00 ч. до 17:30 ч. на телефон 02 949-27-61.

Информация по интернет:

Подробна информация за дейността на комисията можете да намерите на интернет страницата ни www.crc.bg.

Комисията и нейната администрация се ангажират периодично да актуализират информацията в интернет, така че същата да бъде максимално полезна и да осигури нужната прозрачност за дейността ни.

Кореспонденция с КРС:

Информираме Ви, че можете да ни изпращате писма на адрес гр. София, ул. „Ген. Йосиф В. Гурко“ № 6. Можете да ни пишете и на електронна поща info@crc.bg. Молим допълнителни писма във връзка с получени отговори на жалби от друга електронна поща на комисията също да се изпращат на официалния ни пощенски адрес или на info@crc.bg, а не на пощата, от която е изпратен отговорът.

Молим:

- когато ни пишете, да бъдете ясни и конкретни и да ни предоставяте само нужната информация за случая;
- да не прилагате към потребителските си жалби оригинални документи, както и да не давате чувствителна информация, която не е нужна за конкретната цел;
- към потребителските си жалби да не прилагате документи за здравословно състояние, документи за самоличност (лична карта, паспорт, дипломатически паспорт, служебен паспорт, моряшки паспорт, военна карта за самоличност, свидетелство за управление на моторно превозно средство, временен паспорт, служебен открит лист за преминаване на границата, временен паспорт за окончателно напускане на Република България), трудови договори, свидетелства за съдимост, снимки на физически лица, удостоверения за наследници и др. подобни документи; моля прилагайте само копия на документи, относими по случая;
- да ни информирате за актуален адрес за кореспонденция;

- при подаването на писма да зачитате правото на лична неприкосновеност на трети лица и да опазвате техните лични данни.

Информираме Ви, че, когато подавате жалби от името на други лица, следва да прилагате пълномощно. Напомняме Ви, че нямате право да се представяте за други лица и носите отговорност за това.

Подаване на отчети и изпълнение на решения на КРС:

Молим задължените лица да подават своевременно точна и вярна информация, когато такава им е поискана от комисията или която се предоставя в изпълнение на законово задължение.

Напомняме, че ежегодно до 1 март предприятията, уведомили комисията за намеренията си да осъществяват обществени електронни съобщения, са длъжни да предоставят годишен отчет за дейността по предоставяне на електронни съобщителни мрежи и/или услуги през предходната година.

Напомняме, че пощенските оператори са задължени да подават ежегодно информация на комисията съобразно лицензиите и Закона за пощенските услуги.

Анонимни жалби:

Моля да имате предвид, че жалби, чиито податели не могат да бъдат установени от данните в тях (анонимни), не се разглеждат. В случай че в такава жалба се съдържа адрес, включително на електронна поща, на жалбоподателя ще бъде изпратена информация относно пречките за разглеждане на жалбата и ще му бъде указано, че разполага с възможността да се идентифицира. Посоченото не се прилага, когато с оглед особеностите на конкретния случай не е нужна идентификация на подателя, например когато на същия може директно да се изпрати отговор, в случаите, когато се касае за запитване, на което може да се изпрати отговор, както и в други случаи, когато идентификацията на подателя не е необходима. Когато се прилагат съответните изключения, се изпраща отговор, в случай че има данни за адрес за кореспонденция, включително електронен такъв.

В случай че в жалба се съдържат данни за административно нарушение и данни за адрес на жалбоподателя, но не са посочени достатъчно данни за извършването на проверка (телефонен номер, или номер на абонаментен договор, или клиентски номер, или други данни, от които лицето може да бъде идентифицирано), съответната информация се изисква от служители на комисията по електронен път или по друг възможен начин. Ако жалбоподателят не предостави информация, същият се уведомява за невъзможността за извършване на проверка.

Комисията не е задължена да полага прекомерни усилия, за да Ви идентифицира.

По отношение на подаването на сигнали и предложения, моля да имате предвид следното:

Може да ни предложите действия и мерки за усъвършенстване на организацията и дейността на работата ни или такива, с които могат да бъдат решени други въпроси в рамките на компетентността на комисията.

Може да ни сигнализирате за злоупотреби с власт и корупция, лошо управление на държавно или общинско имущество или за други незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на КРС и длъжностни лица в администрацията на КРС, с които се засягат държавни или обществени интереси, права или законни интереси на други лица.

Комисията ще разгледа и ще вземе решения по подадените от Вас предложения и сигнали в установените срокове.

Информираме Ви, че предложенията и сигналите могат да бъдат писмени или устни, да бъдат подадени лично или чрез упълномощен представител, по телефон, факс или електронна поща. Сигнали за корупция можете да подадете и на горещия телефон 0800 18 028 или чрез линка „Антикорупция” на интернет страницата ни, на електронна поща anti_corupcia@crc.bg или с писмо в кутията за сигнали на комисията, намираща се на партерния етаж в сградата на комисията на адрес гр. София, ул. „Ген. Йосиф В. Гурко“ № 6.

Когато е необходимо предложението или сигналът да се подаде писмено или да отговаря на определени изисквания, ще Ви бъдат дадени разяснения.

Моля да имате предвид, че не се образува производство по анонимни предложения или сигнали, както и по сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години.

Ако предложението или сигналът не са от нашата компетентност, същите ще бъдат препратени на компетентните органи, освен когато има данни, че въпросът вече е отнесен и до тях. За прераждането ще бъдете уведомени.

Решение по предложение или сигнал ще вземем след изясняване на случая с проверка, искане на информация и използване на всякакви други средства, които не са забранени от закона, и след обсъждане на обясненията и възраженията на заинтересованите лица.

Гражданите са длъжни да представят исканите им документи и да дават сведения, освен ако това може да увреди техните права или законни интереси или да накърни достойнството им.

Решение по предложение се взема най-късно два месеца след неговото постъпване и се съобщава в 7-дневен срок на подателя. Когато е необходимо по-продължително проучване, срокът за вземане на решението може да бъде продължен до 6 месеца, за което се съобщава на подателя. Решението, постановено по направено предложение, не подлежи на обжалване.

Решението по сигнала се взема най-късно в двумесечен срок от постъпването му. Когато особено важни причини налагат, срокът може да бъде продължен, но с не повече от един месец, за което се уведомява подателят.

Ако уважи сигнала, комисията ще вземе незабавно мерки за отстраняване на допуснатото нарушение или нецелесъобразност, за което ще бъдат уведомени подателят и другите заинтересовани лица.

Решението по сигнала се съобщава на подателя в 7-дневен срок от постановяването му.

При данни за извършено престъпление се уведомява незабавно съответният прокурор.

Моля да имате предвид, че сигнали, подадени повторно по въпрос, по който има решение, не се разглеждат, освен ако са във връзка с изпълнение на решението или се основават на нови факти и обстоятелства. Решението, постановено по подаден сигнал, не подлежи на обжалване.

Подобряване на административното обслужване:

Когато имате забележки към предоставяното от нас административно обслужване, молим да ни информирате. Молим да ни информирате и когато забележките Ви са свързани с изпълнението на стандартите за обслужване, с отношението на конкретен наш служител, който предоставя невярна информация или

се отнася с Вас непрофесионално и с който и да е аспект на нашата работа. Забележките си може да подавате по всеки от обявените начини за комуникация с комисията, както и на поща anketa@crc.bg.

За да ни помогнете да подобрим административното обслужване, може да попълните и специално създадената за целта анкета за проучване на удовлетвореността от административното обслужване, налична на интернет страницата ни в раздел „За потребителите“, секция „Анкетите“. Анкетата може да бъде попълнена и на хартиен носител, като може да бъде подадена по всеки от обявените начини за комуникация с комисията или в специално поставени за целта кутии в административната сграда на комисията в гр. София, ул. „Ген. Йосиф В. Гурко“ № 6.

Комисията ще осигури нужната прозрачност за предприетите мерки за подобряване на обслужването, във връзка с подадената от Вас информация при обратната връзка.

Съобразно със законово регламентираната си компетентност, комисията е на Ваше разположение.

Настоящата Харта е утвърдена със заповед № РД-07-507/20.08.2018 г. на председателя на КРС и подлежи на актуализация.

гр. София, 2018 г.