



**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА**  
**ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В**  
**КОМИСИЯТА ЗА**  
**РЕГУЛИРАНЕ НА СЪОБЩЕНИЯТА**

**2018 г.**

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО  
ОБСЛУЖВАНЕ  
В КОМИСИЯТА ЗА РЕГУЛИРАНЕ НА СЪОБЩЕНИЯТА**

*В сила от 17 август 2018 г.*

**Глава първа  
ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

**Раздел I  
Предмет и обхват**

**Чл. 1. (1)** При организацията на административното обслужване, предоставяно от Комисията за регулиране на съобщенията (КРС/комисията) и нейната администрация, се спазват изискванията и принципите на приложимите нормативни актове, в това число на Административнопроцесуалния кодекс (АПК), Закона за администрацията (ЗА), Наредбата за административното обслужване (НАО), Устройствения правилник на Комисията за регулиране на съобщенията и на нейната администрация (Правилника), Кодекса за поведение на служителите в държавната администрация, Кодекса за етично поведение на служителите на Комисията за регулиране на съобщенията и Хартата на клиента на Комисията за регулиране на съобщенията.

**(2)** При обработването на лични данни в процесите по предоставяне на административни услуги се спазват изискванията на 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 и на други закони и подзаконови нормативни актове, уреждащи правила за защита на личните данни.

**Чл. 2. (1)** Настоящите правила (наречени по-нататък „правилата“) уреждат реда и организацията на административното обслужване на физическите и юридическите лица от КРС и нейната администрация, взаимодействието между отделните звена в КРС при осъществяването на административно обслужване, в това число и на комплексно административно обслужване, последователността на извършваните от и в звената действия, извършването на периодичен анализ за необходимостта от прилагането на картови плащания, внедряването и прилагането на различни начини за плащане, информирането и насърчаването на потребителите за използването им и за извършването на контрол на тези дейности.

**(2)** Правилата се прилагат при предоставянето на административни услуги по

Закона за електронните съобщения (ЗЕС), Закона за пощенските услуги (ЗПУ), Закона за електронния документ и електронните удостоверителни услуги (ЗЕДЕУУ), Закона за електронните съобщителни мрежи и физическа инфраструктура (ЗЕСМФИ), по други закони, за спазването на които упражнява контрол или по които има правомощия КРС и по издадените въз основа на законите подзаконови нормативни актове.

**Чл. 3.** Правилата са задължителни за администрацията на КРС. Контрол за спазването им се упражнява от главния секретар и от директорите на дирекции в КРС.

**Чл. 4.** За неуредени въпроси в правилата се информира главният секретар, който при необходимост издава заповед по съответния въпрос.

**Чл. 5.** При осъществяването на административно обслужване администрацията на КРС се ръководи от и използва добрите практики, посочени в доклада за състоянието на администрацията по чл. 62, ал. 2 от ЗА, които са относими към дейността на комисията. За тези практики главният секретар ежегодно се информира от оправомощено със заповед лице.

**Чл. 6.** С цел подобряване на административното обслужване, главният секретар организира обучения.

## Раздел II

### Общи правила за организацията на административното обслужване

**Чл. 7.** Административното обслужване се извършва чрез звено за административно обслужване (ЗАО) в дирекция „Финансови и административни дейности“ (ФАД), което включва: деловодство, служител, предоставящ информация по телефона и на място и служители по връчване на разрешения, разрешителни, удостоверения и лицензии. Административното обслужване се осигурява със съдействието на специализираните дирекции съобразно функциите им, уредени в Правилника.

**Чл. 8.** ЗАО:

1. предоставя, със съдействието на специализираните дирекции, информация за административните услуги на достъпен и разбираем език и насочва клиентите към публикации на интернет страницата на КРС, откъдето могат да получат по-подробна информация;
2. информира главния секретар за най-често задаваните към него въпроси от граждани и бизнеса, с цел при необходимост да бъдат предприети мерки за прозрачност и за създаването на улеснения за гражданите и бизнеса;
3. отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до съответните звена в КРС, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос; за въпроси, които изискват специализирани анализ и становище, на заинтересованите лица се препоръчва да отправят писмено запитване, като същите се информират за предимствата на получаването на писмено становище;
4. разяснява изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, протестът, сигналът или предложението, като при необходимост изисква съдействие от компетентните дирекции;

5. приема заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения, запитвания по Закона за достъп до обществена информация (ЗДОИ) и регистрира устни такива;
6. приема други документи, подадени до комисията;
7. с участието на специализираните дирекции проверява пълнотата на документацията за всяка административна услуга по предварително изготвени контролни списъци;
8. дава информация за хода на работата по преписката при запитване от страна на клиент;
9. осъществява връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяването на административното обслужване;
10. предоставя исканите документи и отразява предоставянето им;
11. осъществява контакт със звената, работещи експертно по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения;
12. разяснява начините на плащане на заявени услуги;
13. оказва съдействие или свързва клиенти с експерти, които могат да им окажат съдействие за попълването на формулярите за административни услуги.

**Чл. 9.** Служителите от ЗАО могат да изискват незабавно предоставяне на информация и/или документи от другите звена в КРС, когато същата е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място. Служителите от администрацията на КРС са задължени да оказват пълно съдействие на ЗАО.

**Чл. 10.** При предоставянето на административно обслужване КРС и нейната администрация поддържат открит диалог с потребителите на услуги, с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с гражданското общество.

**Чл. 11.** Служителите от администрацията на КРС могат да отправят до главния секретар мотивирани предложения за подобряването на административното обслужване.

**Чл. 12. (1)** Заявления и искания за предоставяне на административни услуги, жалби и протести, сигнали и предложения могат да се подават на място на адреса на седалището на КРС – гр. София, ул. „Ген. Йосиф В. Гурко“ № 6, или по електронен път по начините, посочени на страницата на КРС в интернет.

**(2)** Сигнали за корупция се приемат и на горещия телефон – 0800 18 028, по писмен път чрез линка „Антикорупция“ на интернет страницата на КРС, на електронна поща [anti\\_corupcia@crc.bg](mailto:anti_corupcia@crc.bg), както и чрез писма, пуснати в кутията за сигнали, намираща се на партерния етаж в административната сграда на КРС на адрес гр. София, ул. Ген. Йосиф В. Гурко № 6.

**(3)** Заявления и искания за предоставяне на административни услуги, жалби и протести, сигнали и предложения не се приемат в териториалните звена на КРС.

**Чл. 13.** Общият ред за обработване на документите в КРС е уреден във Вътрешните правила за деловодната дейност и работата с документи в Комисията за регулиране на съобщенията.

## **Глава втора** **ОБРАБОТВАНЕ НА ДОКУМЕНТИ**

## Раздел I

### Обработване на входящи документи

**Чл. 14. (1)** Деловодството приема входящи документи от 09:00 ч. до 17:30 ч. в рамките на всеки работен ден без прекъсване.

**(2)** Деловодството регистрира документи, подадени по пощата, по куриер, по електронен път на официалната електронна поща на КРС [info@crc.bg](mailto:info@crc.bg), на поща, посочена от страна на КРС за контакти по даден въпрос, документи, подадени през документния портал и портала на електронните административни услуги на КРС, документи от междуведомствения обмен и документи, подадени на факса на КРС 02/987-06-95, както и документи, подадени по други начини, обявени от комисията като технически възможни.

**Чл. 15. (1)** Всички входящи документи, освен тези, за които е предвиден друг ред в закон или във вътрешни правила, се регистрират в информационна система за документооборот и управление на документния поток (ИС).

**(2)** Входящите документи се регистрират в деня на получаването им или, при натовареност или подаване в края на работния ден – най-късно до 14:00 ч. на следващия работен ден, и получават уникален регистров номер според поредността и датата на регистрацията.

**(3)** За документи, подадени на място, на подателя се предоставя информация за входящия номер. За документи, подадени по електронен път, подателят може да получи информация за входящия номер на телефони 02 949-27-23 и 02 949-27-60.

**(4)** От датата на получаването на документа започва да тече срокът за предоставянето на административната услуга.

**Чл. 16. (1)** Жалби, чиито податели не могат да бъдат установени от данните в тях (анонимни), се регистрират в ИС, но не се разглеждат.

**(2)** В случай че в жалбата по ал. 1 се съдържа адрес на подателя, включително такъв на електронна поща, на същия се изпраща информация относно пречките за разглеждане на жалбата и му се указва, че разполага с възможността да се идентифицира.

**(3)** Ал. 1 и 2 не се прилагат, когато с оглед особеностите на конкретния случай не е нужна идентификация на подателя, например когато на същия може директно да се изпрати отговор.

**(4)** Ал. 1 и 2 не се прилагат и 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.

**(5)** В случаите по ал. 3 и 4 се изпраща отговор, в случай че има данни за адрес за кореспонденция, включително адрес на електронна поща.

**(6)** В случай че в жалба се съдържат данни за административно нарушение и данни за електронната поща 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 служител на КРС по електронен път или по друг възможен начин. Ако жалбоподателят не предостави информация, същият се уведомява относно невъзможността за извършване на проверка.

**Чл. 17. (1)** Не се образува производство по анонимни предложения или сигнали

по АПК, както и по сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години.

(2) За анонимни предложения и сигнали се считат тези, в които не се съдържат данни за идентифициране на подателя. При получаването на анонимно предложение или сигнал на подателя, ако е наличен адрес за кореспонденция с него, включително такъв на електронна поща, се изпращат указания за необходимостта от предоставяне на идентификационни данни, като лицето се информира, че, ако не се легитимира, няма да бъде образувано производство.

(3) За сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години, се считат тези, които касаят факти и събития, случили се преди повече от две календарни години преди подаването на сигнала. На тези сигнали се изпраща отговор, с който подателят се информира, че не е образувано производство и за причините.

**Чл. 18.** Пликове с гриф, сочещ, че информацията в него е с конфиденциален характер или с отбелязване „лично”, не се разпечатват от деловодството, а се предават на лицето, което е оправомощено да получава съответната информация, респективно – на лицето, до което е адресиран документът. Тези документи се регистрират само ако получателят установи, че подлежат на регистрация.

**Чл. 19.** Погрешно доставените в КРС писма не се регистрират и се връщат на подателя.

**Чл. 20. (1)** След регистрацията в ИС, документите, постъпили на хартиен носител, се предават за сканиране и прикачване в ИС на служител от общата администрация.

(2) Не се сканират документи, за които в закон има изискване за опазване на тайна.

**Чл. 21.** Оригиналите на регистрираните документи, подадени на хартиен носител, се съхраняват до предаването или унищожаването им по реда на правилата за воденето на учрежденския архив.

**Чл. 22.** По входящите документи главният секретар поставя задачи съобразно Правилника и упражнява контрол за изпълнението на резолюциите в срок.

**Чл. 23.** Отговорникът получава резолюцията по електронен път. След получаването ѝ същият предприема действия във връзка с предоставянето на административната услуга при спазване на законовите изисквания и срокове.

**Чл. 24.** Отделните звена в КРС си взаимодействат и си оказват пълно съдействие, с цел осигуряването на качествено административно обслужване на гражданите и бизнеса.

## Раздел II

### Регистрация на устни заявления, искания, жалби, протести, сигнали, предложения и запитвания по ЗДОИ

**Чл. 25.** Всички устни заявления, искания, жалби, протести, сигнали, предложения и запитвания по ЗДОИ се отразяват в писмен протокол, съставен от служител от администрацията на КРС в присъствието на още един служител. Съставеният протокол се подписва от подателя, освен при подаване по телефона, от служителя, съставил протокола и от служителя, присъствал при съставянето му. При приемането на устни заявления, искания, жалби, протести, сигнали, предложения и запитвания се изисква информация за имената на подателя и адрес за кореспонденция.

Допълнителна информация за идентификацията на лицето може да се изисква само в случай че такава е необходима, с оглед особеностите на конкретния случай, например необходимост за извършване на проверка. От лицата се изисква само информация, нужна за конкретната цел.

**Чл. 26.** Подадените по реда на чл. 25 документи се регистрират, резолират и обработват по общия ред.

### **Раздел III Вътрешни документи**

**Чл. 27.** При необходимост от специална експертиза по дадена резолюция, отговорникът иска становище от компетентните лица/дирекции, като кореспонденцията в рамките на администрацията на КРС се извършва под формата на вътрешни документи, които се прикачат в ИС към съответното/ата писмо/преписка.

**Чл. 28.** Когато случаят подлежи на разглеждане от КРС и/или административната услуга следва да се предостави от КРС, случаят се докладва на КРС.

### **Раздел IV Изходящи документи**

**Чл. 29.** Изходящи документи на хартиен носител се изготвят в два екземпляра – един, съдържащ съгласувателните подписи на изпълнителите и такъв на бланка без съгласувателни подписи, предназначен за изпращане към съответния кореспондент.

**Чл. 30. (1)** След подписването им по надлежния ред, екземплярите на изходящия документ се предават на деловодството за регистрация в ИС, отбелязване на изходящ номер (на двата екземпляра), полагане на печат и изпращане до съответния кореспондент (на бланката).

**(2)** Бланката се изпраща до съответния кореспондент съобразно заявения начин за получаване.

**(3)** Когато изходящият документ на хартиен носител е адресиран до повече кореспонденти, деловодството изпраща писмото или негово копие и приложенията към документа до всички кореспонденти.

**(4)** Екземплярът със съгласувателните подписи се сканира и сканираният носител се прикачва по преписката в ИС. Хартиеният екземпляр се съхранява до предаването му по реда на вътрешните правила за учрежденския архив.

**Чл. 31.** Изходящите документи на хартиен носител, за които не е заявено изрично получаване по друг начин, се изпращат по пощата като препоръчани писма.

**Чл. 32.** Допълнителни жалби, запитвания и други коментари по повод на изпратени отговори на жалби се изпращат до комисията по реда на чл. 14, ал. 2.

### **Раздел V Връчване на документи**

**Чл. 33. (1)** Връчването на разрешения, разрешителни, удостоверения и лицензии се извършва от съответните служители на комисията на място на адрес гр. София, ул. „Ген. Йосиф В. Гурко“ № 6, на посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване

чрез лицензиран пощенски оператор, или по електронен път. За връчването се води регистър на хартиен носител и в електронен вид, в който се отбелязва по какъв начин е връчен документът.

**(2)** Връчването на разрешения, разрешителни, удостоверения и лицензии, както и на дубликати и копия на същите, се извършва след заплащане на дължимите такси за услугата, в случай че такива са дължими, и след безспорна идентификация на получателя.

**Чл. 34. (1)** При връчване на място се изисква идентифициране на получателя:

**1.** чрез документ за самоличност – когато изходящият документ се получава лично от управителя на съответното дружество, за което се извършва справка в Търговския регистър и регистъра на юридическите лица с нестопанска цел;

**2.** чрез документ за самоличност и пълномощно, когато документът се получава от пълномощник.

**(2)** След извършването на справката по ал. 1, документът за самоличност се връща на лицето. В регистъра по чл. 33, ал. 1 се отразява кога и на кого е връчен документът (качеството на лицето – управител, пълномощник). Когато документът е връчен на пълномощник, към екземпляра, който остава в КРС, се прилага и копие на пълномощното. При връчване на място получателят изписва имената си и полага подпис в екземпляра, който остава за КРС.

**Чл. 35.** Преди връчването на документа съответният служител на КРС служебно извършва справка за платените такси за услугата. От лицата не се изисква представянето на документ за платени такси.

**Чл. 36. (1)** Писма се изпращат по пощата на посочен от съответното лице адрес за кореспонденция с препоръчани пратки с известие за доставяне, включително при изпращане до адрес в чужбина, на електронен адрес, посочен от получателя (само в случай че съответното лице изрично е посочило, че желае да получи документа по този начин или в случай че не е посочен пощенски адрес) или се връчват на място в деловодството на КРС.

**(2)** Когато е предвидена такава възможност, връчването и изпращането на документи може да бъде извършено и по друг технически възможен начин, заявен от заинтересованото лице.

**Чл. 37.** Оригинали или копия по чл. 26, ал. 1, т. 1 от ЗДОИ се преглеждат в помещение, специално определено за тази цел със заповед на главния секретар.

### **Глава трета** **СПРАВКИ ПО ТЕЛЕФОНА И НА МЯСТО**

**Чл. 38.** По телефона не се дават справки, свързани с лични данни, а единствено се предоставя най-обща и неиндивидуализирана информация. На лица, посочили че са подали писма до КРС, за които може основателно да се предположи, че са податели на съответните писма, се предоставя информация за входящия номер на писмото, най-обща информация за развитието по преписката и за срока, в който се очаква да се осигури обратна връзка от страна на комисията.

**Чл. 39.** При искане на информация за хода на работата по преписка, ЗАО извършва справка в ИС, а при липса на информация в нея, се отправя запитване към



експерта, който работи по преписката. Експертите, работещи по преписката, се информират за постъпили запитвания във връзка с движението по преписка.

**Чл. 40.** Устни възражения относно отговори на писма, подадени на място или по телефона, не се насочват към експерти и инспектори, работили по случая. На съответните лица се дава разяснение, че могат да оспорят отговора писмено, като при необходимост им се оказва съдействие за подаването на писмено възражение. За изложените пред ЗАО мотиви за възражението се информира(т) експертът и/или инспекторът, работил по преписката, или прекият ръководител на съответното лице.

**Чл. 41.** При справки не се дава отговор на запитвания, съдържащи неприемливи и нецензурни изрази и обидни изказвания.

**Чл. 42.** Не се предоставят данни за имената на експерти и инспектори, работили по преписка, нито се предоставят данни за контакт с тях.

## **Глава четвърта** **АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ ЧРЕЗ ИНТЕРНЕТ СТРАНИЦАТА** **НА КРС**

**Чл. 43. (1)** На интернет страницата на КРС [www.crc.bg](http://www.crc.bg) в раздел „За нас“ се съдържа информация за:

1. мисията, приоритетите и стратегията за дейността на КРС;
2. Правилника и бюджета на КРС;
3. структурата и функциите на комисията;
4. списък на услугите, предоставяни от КРС;
5. Хартата на клиента на Комисията за регулиране на съобщенията;
6. годишни доклади на КРС;
7. работното време на комисията;
8. други.

(2) В раздел „Практическа информация“ се съдържат:

1. нормативните актове, свързани с дейността на КРС;
2. публичните регистри, поддържани от КРС;
3. типови бланки и формуляри, свързани с административното обслужване;
4. информация за радиоловители;
5. информация за конкурси и търгове по ЗЕС;
6. други.

(3) В раздел „Обществено обсъждане и консултации“ се съдържат:

1. проектите на общи и нормативни административни актове по ЗЕС, ЗПУ, ЗЕДЕУУ и ЗЕСМФИ;
2. проекти на технически изисквания;
3. проекти на стандарти на ETSI;
4. други.

(4) В раздел „За потребителите“ се съдържат:

1. Хартата на клиента на Комисията за регулиране на съобщенията;
2. Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в Комисията за регулиране на съобщенията;
3. полезни съвети за потребителите;
4. позиции на КРС;

5. отговори на често задавани въпроси;
6. форма за подаване на жалби;
7. други.

(4) В раздел „Заседания и решения на КРС“ се съдържат:

1. проекти на дневен ред за заседания на КРС;
2. протоколи от заседания на КРС;
3. приетите от КРС решения.

(5) В раздел „Области на регулиране“ се съдържа информация във връзка с регулаторните дейности на комисията.

(6) В раздел „Профил на купувача“ се съдържа информация по Закона за обществените поръчки.

**Чл. 44.** Със заповед на председателя се създава постоянно действаща работна група, която следи за актуалността на информацията, публикувана на интернет страницата на КРС.

**Чл. 45.** В случаите, когато се наблюдава тенденция за постъпването на жалби на потребители по определени проблеми, дирекция „Правна“ предлага на КРС становище по проблема, което да се публикува в раздел „За потребителите“. За становището се информира ЗАО.

**Чл. 46.** В случаите, когато по даден потребителски проблем е налице становище по чл. 45, при отправени устни запитвания по въпроси, разгледани в становището, ЗАО насочва съответното лице към публикацията, от която може да получи подробна информация или дава на лицето пояснения в съответствие със становището.

**Чл. 47. (1)** Публикации за интернет страницата на КРС, текстът на които е одобрен от комисията, се правят въз основа на писмо на съответната дирекция до директора на дирекция ФАД с посочване на номера на съответното решение на комисията. Писмото съдържа указания за мястото, където следва да се публикува информацията. Към писмото не се прилага на хартиен носител решението на комисията. Решенията се предоставят на отдел „Информационни технологии“ в електронен вид (за публикуването им на интернет страницата на КРС).

(2) Публикации извън тези по ал. 1 се правят с одобрението на председателя, след съгласуване с главния секретар, или с одобрението на главния секретар. В съответното писмо се посочва къде трябва да бъде публикуван съответният текст.

## **Глава пета**

### **КОМПЛЕКСНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл. 48.** КРС осъществява комплексно административно обслужване със съдействието на съответните институции и организации.

**Чл. 49.** Служителите на КРС не могат да изискват предоставяне на информация или документи, които са налични в КРС или в друг орган, а ги осигуряват служебно за нуждите на съответното производство. Служителите ползват информацията в регистрите, до които имат достъп, без да изискват от лицата данни, отразени в съответните регистри.

**Чл. 50.** Взаимодействието между КРС и други органи при предоставянето на комплексно административно обслужване се осъществява по реда, определен в АПК, в НАО и в други закони и подзаконови нормативни актове, в които се уреждат правила, свързани с комплексното административно обслужване.

## **Глава шеста**

### **СТАНДАРТИ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл. 51.** Административното обслужване в КРС се осъществява при спазване на следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

**1.** при изпълнение на служебните си задължения всеки служител в КРС носи бадж по чл. 20, ал. 1, т. 1 от НАО;

**2.** при водене на служебни телефонни разговори служителите на КРС се идентифицират чрез собствено и фамилно име;

**3.** срокът за отговор на запитвания, подадени по надлежния ред, е до 7 дни от получаването им, освен в случаите, когато е необходимо извършването на проверка на място или становище на друг административен орган, като в тези случаи срокът е 14 дни;

**4.** времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение на ЗАО е не повече от 20 минути; в случай че за отделни услуги се налага удължено време за чакане, отклонението се обявява изрично в Хартата на клиента на Комисията за регулиране на съобщенията;

**5.** 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.

## **Глава седма**

### **РАБОТНО ВРЕМЕ, ПРИЕМ, ПРОПУСКАТЕЛЕН РЕЖИМ И ВИДЕОНАБЛЮДЕНИЕ**

#### **Раздел I**

##### **Работно време и прием**

**Чл. 52.** Работното време на ЗАО е от 09:00 ч. до 17:30 ч. при петдневна работна седмица – от понеделник до петък, освен за официални празници.

**Чл. 53. (1)** Приемът на граждани в ЗАО и обслужването по телефона се осъществяват в рамките на работната седмица от 09:00 ч. до 17:30 ч.

**(2)** В случай че в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на съответните служители продължава до приключването на обслужването на потребителите, но не по-късно от 19:30 ч.

**Чл. 54.** За експертните срещи с участието на служители на КРС и външни лица се водят паметни записки, към които се прилагат списъци на присъстващите външни лица. В присъствия списък лицата собственооръчно вписват име, фамилия и представлявано предприятие/дружество/институция.

#### **Раздел II**

##### **Пропускателен режим и видеонаблюдение**

**Чл. 55. (1)** За осигуряването на достъп до административната сграда на КРС на

адрес гр. София, ул. „Ген. Йосиф В. Гурко“ № 6, след легитимация, на посетителите се издава пропуск.

(2) Пропускът се издава при влизането и се връща при излизането на посетителя на служител на пропускателния пункт.

**Чл. 56.** Освен в обявените за посещение от външни лица помещения, същите не се допускат в останалата част на сградата на комисията без придружител.

**Чл. 57.** При агресивно поведение на посетител се сигнализира на охраната.

**Чл. 58.** Административната сграда на КРС на адрес гр. София, ул. „Ген. Йосиф В. Гурко“ № 6 е под непрекъснато видеонаблюдение с охранителна цел.

## **Глава осма СЛУЖЕБНИ КАРТИ И ВИЗИТНИ КАРТИЧКИ**

**Чл. 59. (1)** Пред външни лица и институции, при необходимост, служителите на КРС се легитимират със служебни карти, които съдържат име, длъжност, месторабота, дата на издаване, подпис на главния секретар, печат и снимка.

(2) Служебните карти се преиздават след промяна на данните в тях и се връщат от лицата при напускане на работа.

**Чл. 60.** Служителите на КРС могат да дават визитни картички, издадени им в това им качество, само докато работят в КРС.

## **Глава девета ИЗЯВЛЕНИЯ И ИНФОРМАЦИЯ ЗА СРЕДСТВАТА ЗА МАСОВО ОСВЕДОМЯВАНЕ**

**Чл. 61.** Изявления и информация за средствата за масово осведомяване, касаещи дейността на КРС, дават само председателят или оправомощено от него лице.

## **Глава десета ХАРТА НА КЛИЕНТА НА КОМИСИЯТА ЗА РЕГУЛИРАНЕ НА СЪОБЩЕНИЯТА И ПОЛИТИКА ЗА ПРОЗРАЧНОСТ ПРИ ОБРАБОТВАНЕТО НА ЛИЧНИ ДАННИ**

**Чл. 62.** Хартата на клиента на Комисията за регулиране на съобщенията и политиката за прозрачност при обработването на лични данни се публикуват на интернет страницата на КРС и на хартиени носители, поставени на достъпно и видно място в служебните помещения в административната сграда на КРС, в които се обслужват потребителите на административни услуги.

**Чл. 63.** При поискване на потребителите безплатно се предоставят екземпляри от документите по чл. 62.

## **Глава единадесета МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗСЛЕДВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА**

**Чл. 64.** Обратната връзка с клиентите на КРС се осъществява чрез събиране и анализ на информация за осъществяваната от комисията дейност.

**Чл. 65.** Като обратна връзка се анализира информацията от предложенията, сигналите, похвалите, оплакванията, мненията, препоръките и други, подадени по реда за подаване на искания, заявления, жалби, протести, сигнали и предложения или чрез попълване на анкети на интернет страницата на комисията или на хартиен носител.

**Чл. 66.** Средствата за осъществяване на обратна връзка се използват и за измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.

**Чл. 67.** Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва веднъж годишно. Резултатите се обобщават от постоянно действаща експертна комисия, назначена със заповед на председателя.

**Чл. 68.** Получената и анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите се използват за подобряване на административното обслужване в КРС. Съответната информация се обобщава, като се посочват мерките, които ще бъдат предприети за подобряването на административното обслужване, при необходимост от предприемането на такива. Преди окончателното им приемане, по проектите на анализи се извършва обществена консултация със заинтересованите лица, като проектите се публикуват на страницата на КРС в интернет и се осигурява срок за изразяване на становища. Окончателните актове, свързани с удовлетвореността от административното обслужване, се публикуват на страницата на КРС в интернет.

## **Глава дванадесета**

### **НАЧИНИ ЗА ПЛАЩАНЕ НА ЗАЯВЕНИТЕ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ**

**Чл. 69.** Начините за плащане на заявените административни услуги, които се предоставят от КРС, са:

1. по банков път чрез сметка IBAN BG 78BNBG 9661 3000 1226 01 в Българска народна банка (БНБ), пл. Княз Александър I № 1; BIC код на БНБ – BNBG BGSD;
2. на каса в административната сграда на КРС на адрес гр. София, ул. „Ген. Йосиф В. Гурко“ № 6;
3. с пощенски запис;
4. по електронен път чрез система за електронно разплащане ePay.

**Чл. 70.** Дирекция ФАД извършва периодичен анализ за необходимостта от прилагането на картови плащания, внедряването и прилагането на допълнителни начини за плащане. Анализът се извършва при изготвянето на тримесечните отчети за касовото изпълнение на бюджета на КРС, в съответствие с указанията, предоставяни от Министерство на финансите.

### **ЗАКЛЮЧИТЕЛНА РАЗПОРЕДБА**

**§ 1.** Настоящите правила са утвърдени със заповед № РД-07-504/17.08.2018 г. на основание чл. 1, ал. 2 от от НАО.