

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

**2021 г.**

## 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 (Наредбата), Устройствения правилник на Комисията за регулиране на съобщенията и на нейната администрация (Правилника), Хартата на клиента на Комисията за регулиране на съобщенията, други приложими разпоредби и/или актове.

**(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 от 27 април 2016 г. 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 други актове в областта на защититата 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 АПК, 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) и по други закони и подзаконови нормативни актове, за спазването на които КРС упражнява контрол или по които има правомощия..

**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 прилагат действащите нормативни и административни актове. Главният секретар се уведомява за всеки неуреден случай в настоящите правила.

**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.

**Чл. 6.** С цел подобряване на административното обслужване, главния секретар на КРС може да организира обучения.

## II. Организация на административното обслужване

**Чл. 7.** Административното обслужване се извършва от Център за административно обслужване (ЦАО) чрез Звеното за административно обслужване (ЗАО) в дирекция „Финансови и административни дейности“ (ФАД), в което работят служители от общата администрация - от отдел „Административни дейности“, отдел „Счетоводна дейност“ и отдел „Бюджет и финанси“. Административното обслужване се осигурява със съдействието на дирекциите от специализираната администрация съобразно функциите им, уредени в Устройствения правилник на Комисията за регулиране на съобщенията и на нейната администрация.

**Чл. 8.** ЗАО чрез ЦАО:

1. предоставя, със съдействието на дирекциите от специализираната администрация, информация за административните услуги и издаваните актове от КРС;
2. на достъпен и разбираем език насочва клиентите към публикации на интернет страницата на КРС, откъдето могат да получат по-подробна информация;
3. информира главния секретар за най-често задаваните към Комисията въпроси от граждани и представители на бизнеса, с цел да бъдат предприети мерки за прозрачност и за създаването на улеснения за гражданите и представителите на бизнеса;
4. 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;
5. 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;
6. разяснява изискванията, на които трябва да отговарят заявлението/искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, сигналът, предложението, запитването, искането, заявлението или протестът, като при необходимост изисква съдействие от компетентните дирекции от специализираната администрация;
7. приема заявления, искания, запитвания, жалби, сигнали, предложения и протести;
8. приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация (ЗДОИ);
9. приема други документи, подадени до комисията;
10. с участието на дирекциите от специализираната администрация проверява пълнотата на документацията за всяка административна услуга по предварително изготвени контролни списъци;
11. дава информация за хода на работата по преписката при запитване от страна на клиент;
12. осъществява връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяването на административното обслужване;
13. предоставя и връчва исканите документи, включително издадените индивидуални административни актове, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване и отразява предоставянето/връчването им;
14. осъществява контакт със звената, работещи експертно по преписките, образувани по заявления/искания за осъществяване на административно обслужване и по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения;
15. разяснява начините на плащане на заявени услуги;
16. оказва съдействие или свързва клиенти с експерти, които могат да им окажат съдействие за попълването на формулярите за административни услуги;

**17.** изпълнява и функциите на посредник при заявяване, заплащане и получаване на електронни административни услуги по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните 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 длъжни да оказват пълно съдействие на ЗАО.

**Чл. 10.** При предоставянето на административното обслужване, КРС и нейната администрация поддържат открит диалог с потребителите на услуги, с неправителствените организации на гражданите и представителите на 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** Всички принципи и стандарти на административното обслужване са описани в Хартата на клиента и са оповестени чрез интернет страницата на КРС.

**Чл. 13.** Работното време на ЗАО е от 09:00 ч. до 17:30 ч. при петдневна работна седмица – от понеделник до петък.

**Чл. 14. (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.

**(3)** Служителите от ЗАО ползват обедна почивка на ротационен принцип, така че да се обезпечи непрекъснат процес на работа с потребителите на административни услуги в рамките на обявеното работно време.

**Чл. 15.** За експертните срещи с участието на служители на КРС и външни лица се водят паметни записки, които се регистрират в АИДА и към които се прилагат списъци на присъствалите външни лица и служители. В присъствения списък лицата собственооръчно вписват име, фамилия и представлявано предприятие/дружество/институция.

**Чл. 16. (1)** Заявления и искания за предоставяне на административни услуги, жалби, запитвания, сигнали, предложения и протести могат да се подават на място на адреса на седалището на КРС – гр. София, ул. „Ген. Йосиф В. Гурко“ № 6, чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път по начините, посочени на страницата на КРС в интернет.

**(2)** Сигнали за корупция могат да се подават:

1. на хартиен носител:

а) по пощата, на адреса на КРС: гр. София, ПК 1000, ул. „Ген. Йосиф В. Гурко“ № 6;

б) в пощенската кутия за сигнали, находяща се на партерния етаж в административната сграда на КРС, на адрес: гр. София, ул. „Ген. Йосиф В. Гурко“ № 6;

в) лично - в деловодството на КРС, на адрес: гр. София, ул. „Ген. Йосиф В. Гурко“ № 6.

2. по електронен път:

а) на официалната Интернет страница на Комисията за регулиране на съобщенията, в раздел „Антикорупция“;

б) на електронна поща [anti\\_corupcia@crc.bg](mailto:anti_corupcia@crc.bg).

3. на горещ телефон: 0800 18028.

(3) Заявления/искания за предоставяне на административни услуги, жалби, искания, сигнали, запитвания и предложения не се приемат в отделите към Главна дирекция „Мониторинг и контрол на съобщенията“ на Комисията.

**Чл. 17.** 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.

### **III. Обработване на входящи документи**

**Чл. 18. (1)** ЦАО чрез ЗАО приема заявления/искания за административни услуги, сигнали, предложения, запитвания, жалби и протести и осигурява възможност за комуникация с ЦАО от 09:00 ч. до 17:30 ч. в рамките на всеки работен ден без прекъсване.

(2) ЗАО регистрира документи, подадени на място в комисията, чрез лицензиран пощенски оператор, по електронен път на официалната електронна поща на КРС [info@crc.bg](mailto:info@crc.bg), през документния портал и портала на електронните административни услуги на КРС, през Системата за електронен обмен на съобщения, чрез Системата за сигурно електронно връчване и документи, изпратени на факса на КРС - 02/987-06-95, устно, включително по телефон, както и подадени по друг начин, обявен от Комисията като технически възможен.

**Чл. 19. (1)** Всички входящи документи, освен тези, за които е предвиден друг ред в закон или във вътрешни правила, се регистрират в Автоматизираната информационна система за деловодство и административна дейност (АИДА).

(2) Входящите документи се регистрират в деня на получаването им. При натовареност или при подаване в края на работния ден, се регистрират най-късно до 14:00 ч. на следващия работен ден.

(3) От датата на регистрацията на документа започва да тече срока за предоставянето на административната услуга.

**Чл. 20. (1)** Предложенията и сигналите могат да бъдат писмени или устни, да бъдат подадени лично или чрез упълномощен представител, по телефон, факс или електронна поща.

(2) Подадените по реда на ал. 1 предложения и сигнали се регистрират в АИДА.

(3) Когато е необходимо предложението, сигналът да се подаде писмено или да отговаря на определени изисквания, на подателя се дават съответни разяснения.

(4) Не се образува производство по анонимни предложения или сигнали, както и по сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години.

(5) Предложенията и сигналите е достатъчно да съдържат най-малко собствено и фамилно име на подателя, както и адрес за кореспонденция, в това число и електронен адрес.

**Чл. 21.** В случай, че в жалба или сигнал по повод административното обслужване 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; номер на абонаментен договор; клиентски номер или други данни, от които лицето може да бъде идентифицирано), съответната информация

се изисква по електронен път чрез официалната електронна поща на комисията [info@crc.bg](mailto:info@crc.bg) или по друг начин, като на жалбоподателя се предоставя 14-дневен срок от уведомяването за предоставяне на изисканата информация и същият се информира за последиците от непредоставянето ѝ, свързани с невъзможност за извършване на проверка.

**Чл. 22.** (1) За анонимни предложения, сигнали и жалби се считат тези, в които не се съдържат собствено и фамилно име на подателя, както и адрес за кореспонденция. Тези данни се изискват с цел неговото идентифициране.

(2) Не се разглеждат жалби, предложения и сигнали, които съдържат нецензурни думи, обиди или обидни квалификации и заплахи.

**Чл. 23.** (1) За сигнали/жалби отнасящи се до административни нарушения, на контролираното от КРС законодателство, извършени преди повече от една година, се считат тези, които касаят факти и събития, случили се преди повече от една календарна година преди подаването на сигнала или жалбата. На тези сигнали/жалби се изпраща отговор, с който подателят се информира, че не е образувано производство.

(2) При подаване на жалба или сигнал срещу предприятие, предоставящо обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги, с цел идентификация на потребителя, е необходимо да се посочат клиентски номер, съответно номер и дата на договор, мобилен номер или други данни с цел да бъде идентифициран от предприятието.

**Чл. 24.** В случай че в жалба/сигнал се съдържат данни за административно нарушение, се извършва проверка от служители на КРС.

**Чл. 25.** При подаване на жалба или сигнал срещу предприятие, предоставящо обществени електронни съобщителни мрежи и/или услуги, може да се изисква информация от предприятието какви действия ще предприеме за удовлетворяване на оплакването и/или искането, предмет на подадената жалба или сигнал. Такава информация може да се изисква и когато се прави проверка по жалбата или сигнала.

**Чл. 26.** Пликове с гриф, сочещ, че информацията в него е с конфиденциален характер или с отбелязване „лично“, както и с посочен конкретен адресат от ръководството на КРС не се разпечатват, а се предават чрез главния секретар на лицето, което е оправомощено да получава съответната информация, съответно – на лицето, до което е адресиран документа. Тези документи се регистрират след като получателят установи, че подлежат на регистрация.

**Чл. 27.** Погрешно доставените в КРС писма се регистрират и след резолюция се препращат до компетентния орган, когато това е приложимо или се връщат на подателя.

**Чл. 28.** Отделните звена в КРС си взаимодействат и си оказват пълно съдействие, с цел осигуряването на качествено административно обслужване на гражданите и бизнеса.

**Чл. 29.** Образци на бланки за предоставяните от КРС административни услуги, са публикувани на електронен адрес: [http://iisda.government.bg/adm\\_services/services/from\\_central\\_administrations?search=1&subSectionId=114](http://iisda.government.bg/adm_services/services/from_central_administrations?search=1&subSectionId=114), както и на интернет страницата на КРС в рубриката „Практическа информация“, подрубрика „Бланки и формуляри“.

**Чл. 30.** Исканията до административния орган за комплексно административно обслужване и приложенията към тях могат да се подават по електронен път, чрез лицензиран пощенски оператор, факс или лично от подателя на адреса на Комисията. Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните

административни услуги. Образец на бланка е публикуван на интернет страницата на Комисията в рубриката „Практическа информация“, подрубрика „Бланки и формуляри“.

**Чл. 31.** Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол, съгласно примерен образец, който е публикуван в рубриката „Практическа информация“, подрубрика „Бланки и формуляри“.

#### **IV. Регистрация и срокове при подаването на заявления, искания и устни запитвания за достъп до информация по Закона за достъп до обществена информация (ЗДОИ)**

**Чл. 32. (1)** Заявленията за достъп до обществена информация подлежат на задължителна регистрация по реда, определен във Вътрешните правила за административното обслужване на постъпилите заявления за достъп до обществена информация в Комисията за регулиране на съобщенията.

**(2)** Заявленията за достъп до обществена информация се адресират до председателя на Комисията и съдържат:

1. трите имена на заявителя, ако е физическо лице, съответно – наименованието и седалището на юридическото лице;

2. описание на исканата информация;

3. предпочитаната форма за предоставяне на достъп до исканата информация;

4. адреса за кореспонденция със заявителя.

**(3)** Ако в заявлението не се съдържат данните по ал. 1, т. 1, 2 и 4, то се оставя без разглеждане.

**Чл. 33** Заявленията за предоставяне на достъп до обществена информация се разглеждат в 14-дневен срок след датата на регистриране.

**Чл. 34. (1)** В случай, че не е ясно точно каква информация се иска или когато тя е формулирана много общо, заявителят се уведомява за това и има право да уточни предмета на исканата обществена информация. Срокът за предоставяне на информацията започва да тече от датата на уточняването на предмета на исканата обществена информация.

**(2)** Ако заявителят не уточни предмета на исканата обществена информация до 30 (тидесет) дни от датата на уточняване на предмета на исканата обществена информация, заявлението се оставя без разглеждане.

**Чл. 35. (1)** Срокът по чл. 33 може да бъде удължен, но с не повече от 10 (десет) дни, когато поисканата в заявлението информация е в голямо количество и е необходимо допълнително време за нейната подготовка.

**(2)** Срокът по чл. 33 може да бъде удължен, но с не повече от 14 (четиринадесет) дни, когато исканата обществена информация се отнася до трето лице и е необходимо неговото съгласие за предоставянето ѝ.

**Чл. 36** Когато КРС не разполага с исканата информация, но има данни за нейното местонахождение, в 14-дневен срок от получаване на заявлението, то се препраща на компетентния орган, като за това действие се уведомява заявителя. В уведомлението задължително се посочват наименованието и адреса на съответния орган или юридическо лице.

**Чл. 37.** За неуредените въпроси в настоящия раздел се прилагат Правилата за условията и реда за достъп до обществена информация в Комисията за регулиране на

съобщенията, както и Вътрешните правила за административното обслужване на постъпилите заявления за достъп до обществена информация.

#### **IV. Получаване на индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване**

**Чл. 38. (1)** Заявителите на административни услуги могат да получат своите разрешения, разрешителни, удостоверения или индивидуални лицензии 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 получаването се води регистър на хартиен носител и в електронен вид, в който се отбелязва по какъв начин е връчен документът.

**(2)** Получаването на разрешения, разрешителни, удостоверения и индивидуални лицензии, както и на дубликати и копия от тях, се извършва след заплащане на дължимите таксив случай че са дължими и след идентификация на получателя.

**Чл. 39. (1)** При получаване на индивидуалния административен акт на място се изисква идентифициране на получателя:

**1.** чрез документ за самоличност – когато се получава от физически лица или лично от законния представител/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 нотариално заверено пълномощно, когато документът се получава от пълномощник.

**(2)** След извършването на справката по ал. 1, документът за самоличност се връща на лицето. В регистъра на КРС се отразява датата на връчване и на кого е връчен документа (качеството на лицето – законен представител/управител, пълномощник). Когато индивидуалният административен акт е получен от пълномощник, към екземпляра, който остава в КРС, се прилага и оригинал или заверено копие на пълномощното.

**(3)** При получаване на място, получателят изписва имената си и полага подпис в екземпляра, който остава за КРС.

**Чл. 40.** Преди връчването на документа, съответният служител от ЗАО служебно извършва справка за платените такси. От лицата не се изисква представянето на документ за платени такси.

**Чл. 41.** При заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор, индивидуалният административен акт или документът от заявената административна услуга се изпраща като вътрешна препоръчана пощенска пратка с известие за доставяне на посочен от заявителя предварително адрес или като вътрешна куриерска пратка за сметка на заявителя, като цената за куриерската пратка се заплаща от заявителя при доставяне на пратката, за което той предварително е заявил съгласието си в заявлението за административната услуга

**Чл. 42. (1)** В случай, че лицето е заявило получаването на индивидуалния административен акт по електронен път, се използва Системата за сигурно електронно връчване, като предварително лицето трябва да има регистриран профил в системата



(2) Други уведомления и съобщения във връзка със заявени административни услуги, изискани от лицето по електронен път, се изпращат през официалната електронна поща на Комисията [info@crc.bg](mailto:info@crc.bg)

**Чл. 43.** Когато е предвидена възможност, връчването и изпращането на документи може да бъде извършено и по друг технически възможен начин, заявен от заинтересованото лице.

## **V. Предоставяне на информация във връзка с административното обслужване**

**Чл. 44. (1)** Центъра за административно обслужване осигурява информация за реда, организацията и видовете услуги, извършвани от ЗАО.

(2) Информацията за административното обслужване следва да бъде:

1. ясна, точна, достоверна, общоразбираема, систематизирана и пълна;
2. достъпна за хора с увреждания;
3. без абривиатури, съкращения и препратки.

**Чл. 45.** Информация за предоставяните от КРС услуги може да бъде получена:

1. от Центъра за административно обслужване чрез Звеното за административно обслужване;

2. на интернет адрес: [www.crc.bg](http://www.crc.bg);

3. чрез Интегрираната информационна система на държавната администрация - Регистър на услугите на страницата на Административния регистър [http://iisda.government.bg/adm\\_services/services](http://iisda.government.bg/adm_services/services).

**Чл. 46. (1)** При възникване на необходимост от вписване на нова административна услуга, корекции в предоставяна услуга или заличаване на съществуваща административна услуга в Административния регистър, заявяването за вписване се извършва в 7-дневен срок от влизането в сила на нормативния акт, който въвежда предоставянето на нова услуга, промяна или заличаване на административната услуга, от оправомощени със заповед на председателя на КРС служители.

(2) Наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни са в съответствие с вписаните в Административния регистър.

**Чл. 47.** По телефона не се дават справки, свързани с лични данни. На лица, посочили че са подали заявления за административни услуги, жалби, запитвания, искания и др. до Комисията, за които може основателно да се предположи, че са реалните податели, се предоставя информация за входящия номер на подадения документ, обща информация за развитието на преписката и за срока, в който ще бъде изготвен отговор от Комисията.

**Чл. 48.** При искане на информация за хода на работата по преписка, служителят от ЗАО извършва справка в АИДА, а при липса на информация в нея, отправя запитване към служителя, който работи по преписката. Съответният служител се информира за постъпили запитвания във връзка с движението по преписката.

**Чл. 49.** Устни възражения, подадени на място или по телефона относно отговори на писма, не се насочват към служителите, работили по случая. На съответните лица се дава разяснение, че могат да подадат възражение срещу отговора писмено. За изложените пред ЗАО мотиви за възражението се информира прекия ръководител на служителя, работил по преписката.

**Чл. 50.** При справки не се дава отговор на запитвания, съдържащи неприемливи и нецензурни изрази и обидни изказвания.

**Чл. 51.** Не се предоставят данни за имената и длъжността на служители, работили по преписка, както и не се предоставят данни за контакт с тях.

## **VI. Административно обслужване чрез интернет страницата на КРС**

**Чл. 52. (1)** На интернет страницата на КРС [www.crc.bg](http://www.crc.bg), в раздел „За нас“ се съдържа информация за:

1. мисията на КРС;
2. структурата и функциите на комисията;
3. Устройствения правилник и бюджета на КРС;
4. Публичен регистър на подадените декларации по чл. 35 от Закона за противодействие на корупцията и за отнемане на незаконно придобитото имущество;
- 5 административното обслужване на Комисията;
6. годишни доклади на КРС;
7. работа в КРС;
8. международната дейност на КРС;
9. стажанска програма;
10. отчети;
11. открито управление
11. работното време на Комисията;
12. достъп до информация;
13. проекти.

**(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 радиолюбители;
5. информация за конкурси и търгове по ЗЕС;
6. невръчени административни актове;
7. бланки и формуляри;
8. въпросници;
9. други.

**(3)** В раздел „Области на регулиране“ се съдържа информация във връзка с регулаторните дейности на Комисията.

**(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 „Обществено обсъждане и консултации“ се съдържат:

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

**(6)** В раздел „За потребителите“ се съдържат:

1. Покана за тестване на „Инструмент за сравнение на тарифи на електронни съобщителни услуги“;
2. Инструмент за сравнение на тарифи на електронни съобщителни услуги;
3. Покана за тестване на Механизъм за измерване и наблюдение на параметрите за качество на услугата за достъп до интернет;
4. 5G;
5. Комисията за регулиране на съобщенията при изпълнението на договор № 03-08-46/10.09.2020 г., с който е разработено мобилното приложение за предпазване от несъзнателен роуминг ROAMING PROTECT BG;
6. Покана, до всички заинтересовани страни и граждани, да тестват „Мобилно приложение за предпазване от несъзнателен роуминг“;
7. „Интерактивна географска карта с визуализация на случаите на несъзнателен роуминг на територията на Република България“;
8. Често задавани въпроси;
9. Информация за цени на колетни пратки в Европа “PARCEL PRICE Transparency Tool”;
10. Международни повиквания и кратки текстови съобщения в рамките на Европейския съюз;
11. Етични кодекси;
12. Поци;
13. Номера;
14. Лични данни;
15. Жалби;
16. Гореща телефонна линия на КРС за връзка с потребителите;
17. Информация за международния роуминг;
18. Полезни съвети за потребителите;
19. Информация за населени места, покрити с ефирна цифрова телевизия;
20. Позиции на КРС;
21. Анкети;
22. Харта на клиента на Комисията за регулиране на съобщенията;
23. Вътрешни правила за организацията на административното обслужване в Комисията за регулиране на съобщенията.други

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

(8) ОПДУ – информация за Проект: „Изграждане и развитие на информационните системи и регистри на КРС за подобряване на дейностите по регулиране и контрол и повишаване на качеството на административното обслужване“;

(9) Антикорупция;

(10) Достъпност:

1. Политика за достъпност на интернет страницата на Комисията за регулиране на съобщенията;

2. Декларация за достъпност.**Чл. 53.** Със заповед на председателя на КРС се определят звената в КРС, които съгласно функционалната им компетентност са отговорни за поддържане на актуалността на информацията, публикувана на интернет страницата на КРС.

**Чл. 54.** В случаите, когато регулярно постъпват жалби на потребители по определени теми, дирекция „Правна“ изготвя становище и предлага на КРС решение, което се публикува на интернет страницата на КРС в раздел „За потребителите“. За становището се информира ЗАО.

**Чл. 55.** В случаите, когато е налице становище по чл. 54, при отправени устни запитвания по въпроси, разгледани в становището, ЗАО насочва съответното лице към публикацията, от която може да получи информация.

## **VII. Служебно начало**

**Чл. 56.** КРС осигурява всички издадени документи, които са необходими за осъществяването административно обслужване.

**Чл. 57.** Административните органи, лицата, осъществяващи публични функции, и организациите, предоставящи обществени услуги, осигуряват по служебен път документи, които са необходими на потребителя на административна услуга от други администрации, включително като вътрешни електронни административни услуги, които се предоставят по реда, установен в Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

**Чл. 58.** Когато закон предвижда, администрациите са длъжни служебно да събират информация, документи и данни от други администрации, административни и/или съдебни органи, лица, които осъществяват публични функции, и организации, които предоставят обществени услуги.

## **VIII. Комплексно административно обслужване**

**Чл. 59.** КРС осъществява комплексно административно обслужване със съдействието на съответните институции и организации.

**Чл. 60.** 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. 61.** Взаимодействието между КРС и други органи при предоставянето на комплексно административно обслужване се осъществява по реда, определен в Административнопроцесуалния кодекс, в Наредбата за административното обслужване и в други закони и подзаконови нормативни актове, в които се уреждат правила, свързани с комплексното административно обслужване.

## **IX. Срокове на административно обслужване**

**Чл. 62.** Сроктът за отговор на запитвания, подадени по надлежния ред е до 5 (пет) работни дни, ако запитванията са постъпили по пощата или по електронната поща.

**Чл. 63.** Когато е необходимо извършването на проверка по подадени жалба или сигнал, срокът за отговор, подаден по надлежния ред е до 30 (тридесет) дни.

**Чл. 64.** Когато е необходимо становище от друг административен орган, срокът за изискване на становището по подадената жалба е 7-дневен от датата на постъпването му в КРС.

**Чл. 65.** Жалби, предложения и сигнали се препращат на компетентен орган не по-късно от 7 (седем) дни от постъпването им, освен когато има данни, че въпросът вече е отнесен до тях. За препращането се уведомява подателят.

**Чл. 66.** Срокът за обработване на отговор на запитвания, които информират и консултират жалбоподателите по въпроси от общ характер е веднага или не по-късно от 20 (двадесет) минути, ако запитванията са устни и са постъпили на място или по телефона.

## **Х. Харта на клиента на Комисия за регулиране на съобщенията и Политика за прозрачност при обработването на личните данни**

**Чл. 67.** 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 хартиен носител се поставят на достъпно и видно място в служебните помещения в административната сграда на КРС, в които се обслужват потребителите на административни услуги.

**Чл. 68.** При поискване на потребителите безплатно се предоставят екземпляри от документите по чл. 67.

## **ХІ. Механизми за обратна връзка и изследване на удовлетвореността на потребителите на административни услуги**

**Чл. 69.** При осъществяването на административно обслужване се прилагат следните методи за обратна връзка с потребителите на административни услуги:

1. извършване на анкетни проучвания чрез електронно попълване на анкети от потребителите на интернет страницата на Комисията, попълнени анкети на хартия на място в ЗАО, изпращане на анкети по електронен път до определени групи заявители на административни услуги или провеждане на анкетно проучване по телефона;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
4. извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
5. анализ на медийни публикации.

**Чл. 70.** Обратната връзка с потребителите на административни услуги се осъществява чрез събиране и анализ на относимата информация за осъществяваната от Комисията дейност.

**Чл. 71. (1)** Получената по реда на предходната разпоредба информация се анализира и синтезира, и при наличие на проблеми се търсят начини за отстраняването им.

**(2)** Анализът на сигнали включва проучване на информация, свързана със:

1. злоупотреби с власт и корупция;
2. лошо управление на държавно имущество;
3. други незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на длъжностни лица в КРС, с които се засягат държавни или обществени интереси, права или законни интереси на други лица.

**(3)** Анализът на предложенията включва:

1. усъвършенстване на организацията на КРС и/или
2. решаване на други въпроси в рамките на компетентността на КРС.

**Чл. 72.** Средствата за осъществяване на обратна връзка се използват и за измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.

**Чл. 73.** Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва веднъж годишно от Постоянно действаща експертна комисия, назначена със заповед на председателя на КРС. Директорите на дирекции и Звеното за административно обслужване в КРС предоставят получената информация от източниците по чл. 69. Резултатите се анализират и обобщават от Постоянно действаща експертна комисия.

**Чл. 74.** След обобщение и анализ на получените резултати, от Директорите на дирекции, Звеното за административно обслужване в КРС и източниците по чл. 69, Постоянно действащата експертна комисия изготвя проект на доклад в който се посочват мерките, които ще бъдат предприети за подобряването на административното обслужване, при необходимост от предприемането на такива. Преди окончателното приемане на доклада, се извършва обществена консултация със заинтересованите лица, като проекта се публикува на страницата на КРС в интернет и се осигурява срок за изразяване на становища. Окончателният доклад, свързан с удовлетвореността от административното обслужване, се публикува на страницата на КРС в интернет до 1 април. Получената и анализирана информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите се използва за подобряване на административното обслужване в КРС.

## **IX. Контрол на административното обслужване**

**Чл. 75. (1)** Контролът по изпълнение на задълженията на служителите във връзка с административното обслужване се осъществява от ръководителите на звената, предоставящи административните услуги и директорите на дирекции. Контролната дейност обхваща проверка за точно спазване на определените срокове, качеството на предоставените услуги, както и за спазване на задълженията на служителите, приемащи, изпълняващи и предоставящи административните услуги.

**(2)** Директорите на дирекции, предоставящи административни услуги са длъжни да контролират движението на документите, да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители.

## **XII. Начини за плащане на заявените административни услуги**

**Чл. 76.** Начините за плащане на заявените административни услуги, които се предоставят от КРС, са:

- 1.** по банков път;
- 2.** на каса в административната сграда на КРС на адрес: гр. София, ул. „Ген. Йосиф В. Гурко“ № 6;
- 3.** с пощенски паричен превод;
- 4.** по електронен път чрез система за електронно разплащане ePay.

**Чл. 77.** Дирекция „Финансови и административни дейности“ в КРС 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 Министерството на финансите.

## **ЗАКЛЮЧИТЕЛНА РАЗПОРЕДБА**

**§ 1.** Настоящите Вътрешни правила за организацията на административното обслужване в Комисията за регулиране на съобщенията са утвърдени със Заповед № РД-07-549/30.12.2021 г. на основание чл. 1, ал. 2 от от Наредбата за административното обслужване.