



## 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 Наредбата за административното обслужване и при отчитане на динамиката на развитие на обществените отношения в регулираните от нея сектори. **Принципите, които съблюдават комисията и нейната администрация в дейността си, са следните:**

1. равнопоставено отношение към всички потребители;
2. осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване
3. създаване и популяризиране на стандарти за качество на административното обслужване;
4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;
5. периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;
6. осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги и за осъществяване на административно обслужване;
7. служебно събиране на информация и доказателствени средства; осигуряване на различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой.

Комисия за регулиране на съобщенията се намира в центъра на София и е възможно да се ползват три вида транспорт при посещение от страна на потребителите на административни услуги. Може да слезете на спирка „Сатеричен театър“ на ул. „Раковски“, ако ползвате тролей № 9, на спирки пл. „Славейков“ или пл. „Гарибалди“, ако ползвате трамваи № 10, № 12 и № 18 и на спирка „Сердика“, ако ползвате метро.

До Центърът за административно обслужване (ЦАО) на КРС се намират места за паркиране с режим „синя зона“, платени паркинги и места за хора в неравностойно положение с инвалидни пропуски.

Служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, имат осигурени:

а) удобен и лесен достъп, чрез възможност за отваряне на аварийните врати на системата за контрол на достъпа, за да се осигури безпрепятствено влизането и излизането от КРС, ползването на асансьор и рампа за хора с увреждания, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, която се намира на входа на сградата на Централна поща откъм ул. „Ген. Йосиф В. Гурко“ №:6;

б) подходящи условия за възрастни хора, бременни жени, хора с увреждания, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца: пространствата в помещенията, позволяват свободно придвижване с инвалидни и/или детски колички, места за сядане, места за попълване и подаване на заявления/искания, получаване на документи и информация, места за плащане и други, които са съобразени с потребностите на съответните потребители, и са обозначени за тях;

в) достатъчно широки пространства за изчакване на реда с осигурена възможност: за сядане на не по-малко от 4 потребители, за попълване и окомплектоване на заявления/искания с осигурени маса и стол както и за подаване на заявления/искания, с обща площ не по-малко от 12 кв. м;

г) осветление, покриващо всички зони във вътрешните пространства на помещенията, с брой и разположение на осветителните тела, които осигуряват достъпност на обслужването и на информацията във всички помещения;

д) диспенсър за минерална вода;

е) възможност за ползване на тоалетна.

Поставени са указателни табели за местонахождението на служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване, при спазване на следните изисквания:

- указателните табели са поставени на видими места и на подходящо разстояние съобразно предназначението им и местата, които обозначават;
- указателните табели за местонахождението са поставени на входа на съответните помещения;
- указателните табели в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, ориентират и информират потребителите за организацията на обслужването, включително за работното време, за местата за заявяване и получаване на документи, данни и информация, за местата за плащане във връзка с организацията на обслужването;
- указателните табели съдържат логото и слогана на КРС.

На интернет страницата на КРС се поддържа актуална информация за достъпа до сградата със служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, като: карта с местонахождението, обществен транспорт, възможности и места за безплатно паркиране на хора с инвалидни пропуски или платено паркиране.

В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, е осигурена възможност за ползване на безплатен достъп до интернет.

Всеки служител се идентифицира пред гражданите в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, чрез ясно видим отличителен знак или друг материален носител с четивни данни за собствено и фамилно име, длъжност и администрация, към която принадлежи.

При водене на телефонни разговори служителите се представят и идентифицират със собствено и фамилно име, като съобщават звеното, към което принадлежат.

На интернет страницата на КРС в рубриката „За нас“ се поддържа секция „Административно обслужване“. Същата съдържа описание на предоставяните от КРС административни услуги, начините за заплащането им, когато се дължи такова, информация за степента на удовлетвореност от административното обслужване, вътрешни правила за организацията на административното обслужване и Харта на клиента.

На интернет страницата на КРС се поддържа и секция „За потребителите“, в която са поместени отговорите на често задавани въпроси към комисията, информация за международния роуминг, полезни съвети при сключване на договори с телекомуникационните предприятия, както и възможност за подаване на жалби, сигнали, запитвания и предложения.

Срокът за обработване и отговор на запитвания, които информират и консултират потребителите по въпроси от общ характер, е:

а) до 5 работни дни, ако запитванията са постъпили по пощата или по електронната поща;

б) веднага или не по-късно от 20 минути, ако запитванията са устни и са постъпили на място или по телефона.

Комисията и нейната администрация се стремят към осигуряването на:

а) добра координация между различните звена в Комисията;

б) мерки за предотвратяване на корупция и конфликт на интереси при предоставянето на услуги;

в) комуникация с учтива и експертна администрация;

г) при необходимост, оказване на съдействие при попълването на формуляри и заявления, с които се заявяват административни услуги в комисията;

д) оказване на приоритетно внимание на потребителите на административни услуги пред другите дейности на служителите, осъществяващи административното обслужване;

е) предприемане на всички мерки за засилване на общественото доверие и доверието на потребителите на административни услуги в професионализма и морала на служителите с цел издигане престижа на държавната служба;

При посещение на потребителя на място в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, с цел получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване, времето за изчакване е не повече от 20 минути.

При посещение на потребителя на място в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, с цел получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване, в т. ч. за подаване на заявления/искания, предложения, сигнали и жалби, включително когато се изисква плащане, или за получаване на документи, данни и информация, резултати от административното обслужване, в рамките на едно посещение за обслужване:

а) за приемане на едно заявление/искане потребителят посещава еднократно не повече от две места;

б) за получаване на резултата по едно заявление/искане потребителят посещава еднократно не повече от едно място.

Образците и/или формулярите, които се използват за заявяване на административно обслужване, се изготвят при спазването на следните правила:

а) насоченост към лесно и опростено попълване от потребителите;

б) използване на шрифт с адекватен размер и подходяща форма;

в) осигуряване на достатъчно място за нанасяне на данни;

г) не се предвижда и не се изисква попълване от потребителите на информация, която:

аа) не е необходима за обслужването;

бб) е общоизвестна;

вв) е или следва да бъде служебно известна;

гг) изисква подпечатване на заявлението и/или на приложенията към него.

Информация за предлаганите от нас административни услуги можете да получите всеки работен ден от 09:00 ч. до 17:30 ч. на телефони 02 949-27-23 и 02/949-27-60. Информация за плащане на такси и издаване на фактури 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 лицензии и разрешителни може да получите всеки работен ден от 09:00 ч. до 17:30 ч. на телефон 02 949-27-61. 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.

Подробна информация за дейността на комисията, предоставяните административни услуги, начините за тяхното заявяване и получаване можете да намерите и на интернет страницата на комисията на адрес [www.crc.bg](http://www.crc.bg).

Информираме Ви, че можете да ни изпратите писма, заявления за административни услуги, запитвания, жалби, протести, сигнали и предложения на адрес гр. София, ул. „Ген. Йосиф В. Гурко“ № 6.

Можете да ни пишете и на електронна поща [info@crc.bg](mailto:info@crc.bg). Молим допълнителни писма във връзка с получени отговори на жалби също да се изпращат на официалния ни пощенски адрес или на [info@crc.bg](mailto:info@crc.bg)

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.

Всяка година до 1 април в секция „Административно обслужване“ ще намерите публикуван Годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите с получената и анализирана информация от Вашата обратна връзка, за резултатите от измерването на удовлетвореността Ви и предприетите от нас действия за подобряване качеството на обслужване.

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

Благодарим Ви за Вашето учтиво отношение и уважение при комуникацията с нас!  
Гр. София, 2021 г.