

ХАРТА НА КЛИЕНТА НА КОМИСИЯТА ЗА РЕГУЛИРАНЕ НА СЪОБЩЕНИЯТА

Уважаеми граждани,

Приемането на настоящата Харта е израз на стремежа на Комисията за регулиране на съобщенията (комисията) към осигуряване на по-добро, по-бързо и ефикасно административно обслужване на гражданите. При съставянето на Хартата са взети предвид добрите национални и европейски практики.

Основната цел на Хартата на клиента е да бъде подобро качеството на административното обслужване, предоставяно от Комисията за регулиране на съобщенията. Тази цел може да бъде постигната с Ваше съдействие и при осигуряването на добри механизми за взаимодействие между Вас и комисията и нейната администрация. Комисията предприема всички обосновани мерки за постигането на поставената цел.

Комисията цени високо Вашите мнения, критики, предложения и препоръки, свързани с подобряването на дейността ѝ и се стреми към предприемането на бързи и адекватни мерки, за да удовлетвори Вашите потребности.

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

- Законност;
- Прозрачност и достъпност;
- Отговорност и отчетност;
- Ефективност;
- Обективност и безпристрастност;
- Предвидимост;
- Консултативност;
- Равнопоставеност;
- Пропорционалност.

При предоставянето на административни услуги Комисията за регулиране на съобщенията се ръководи от действащата нормативна уредба и по-конкретно от следните актове:

- Административнопроцесуален кодекс;
- Закон за администрацията;
- Закон за електронните съобщения;
- Закон за пощенските услуги;
- Закон за електронния документ и електронния подпис;
- Закон за защита на личните данни;
- Наредба за административното обслужване;
- Кодекс за поведение на служителите в държавната администрация;
- Вътрешни правила за административното обслужване в Комисия за регулиране на съобщенията;
- Списък на услугите, администрирани под разпореждане на КРС.

С цел да Ви бъде предоставено бързо и качествено административно обслужване, нашата администрация поема отговорност за осигуряването на:

- Ефикасна организация на работата с клиентите, добро обслужване на гражданите и юридическите лица и облекчения при процедурите за получаване на административни услуги;
- Мерки за улесняване на физическите и юридическите лица при определянето на конкретната услуга, от която се нуждае съответният клиент; предоставянето на информация за видовете административни услуги, за необходимите документи за получаването на услугите, за начините на приемане на съответните заявления, за приложимите срокове и други условия; предоставянето на справки и информация за текущото състояние на преписките,

- Предоставянето на услуги със съответното качество;
- Ясни и предварително оповестени правила за процедурите по предоставяне на услуги;
- Добра координация между различните звена в комисията;
- Достъпни канали за обратна връзка с клиентите;
- Мерки за ограничаването на корупцията и конфликта на интереси при предоставянето на услуги;
- Мерки за улесняване на достъпа на граждани с увреждания и възрастни граждани до административни услуги.

Също така, от нас можете да очаквате:

- Да се отнасяме с нужното уважение към Вас; да бъдем отзивчиви и вежливи и да Ви даваме съответните компетентни насоки и информация;
- 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 осигуряваме необходимите мерки за защита на Вашите лични данни;
- Да Ви осигурим възможности за срещи с представители на комисията в предварително определени и оповестени приеми дни и часове;
- Да бъдем непредубедени, безпристрастни и добросъвестни спрямо Вас.

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. В тази връзка, молим:

- Да се отнасяте с нужното уважение и разбиране към обслужващите Ви служители;
- Да предоставяте нужната информация и необходимата документация съобразно с насоките и указанията на комисията и нейната администрация;
- Да ни уведомявате своевременно за настъпили промени в обстоятелствата;
- Да ни оказвате необходимото съдействие за провеждането на съответните процедури за предоставяне на услуги;
- Да изразявате свободно своите мнения, предложения и коментари относно нашата работа с цел подобряване качеството на обслужване и предоставяните услуги.

Предоставяне на информация и съвети:

С оглед декларирания от нас стремеж към прозрачност относно дейността на Комисията за регулиране на съобщенията и с оглед нашето желание да Ви осигурим качествени административни услуги, поемаме ангажимент:

- Да осигурим различни и удобни за Вас комуникационни средства и начини за предоставяне на ясна, точна и пълна информация по поставените от Вас въпроси;
- 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; да Ви насочим към съответната институция, в случай, че поставените от Вас въпроси са извън компетентността на комисията;
- 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 незабавно за причините и за очаквания краен срок за получаване на услугата;
- Да осигурим конфиденциалност относно всички Ваши сигнали, предложения, жалби и искания;

- Да отговорим писмено на подадените от Вас сигнали, предложения, жалби и искания в определените в закона срокове.

Информация по телефона:

- Допълнителна информация за предлаганите от нас административни услуги можете 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 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 12:30 ч. и от 13:00 ч. до 17:30 ч. на телефон – 02/ 949 27 85.

Информация по Интернет:

Можете да получите подробна информация за дейността на Комисията за регулиране на съобщенията от интернет страницата ни - www.crc.bg.

Подаване на сигнали:

В случай, че не сте удовлетворени от начина на обслужване, моля да ни информирате, като подадете сигнал по надлежния ред.

В случай, че имате оплаквания от незаконни или пораждащи съмнения за корупция действия, освен с подаването на сигнал по общия ред, можете да ни уведомите, като позвъните на горещия телефон **080018028** или ни пишете, като използвате линка „Антикорупция” към интернет страницата на комисията www.crc.bg, на имейл 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. Гурко № 6.

При подаването на сигнали и предложения, следва да имате предвид следното:

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

За анонимни предложения и сигнали се считат тези, в които не се съдържат данни за идентифициране на подателя. Анонимни сигнали и предложения са и тези, получени по електронната поща на комисията, в които не се съдържат данни за идентифициране на подателя и след указания в изпратено до подателя електронно писмо за предоставяне на необходимите идентификационни данни, не са предоставени такива.

За сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години, се считат сигнали за нарушения, извършени преди повече от две календарни години преди подаването на сигнала до КРС.

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

Настоящата Харта е приета от Комисията за регулиране на съобщенията с протоколно решение № 2 от 12.12.2014 г.

гр. София, 2014 г.