

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ
В КОМИСИЯ ЗА РЕГУЛИРАНЕ НА СЪОБЩЕНИЯТА**

**ГЛАВА ПЪРВА
РАЗДЕЛ I
ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

Чл. 1. (1) Тези вътрешни правила регулират реда и организацията на административно обслужване на физическите и юридическите лица в Комисията за регулиране на съобщенията (КРС).

(2) Организацията на работата относно достъпа до обществена информация се осъществява съгласно Закона за достъп до обществена информация и се регламентира с Вътрешни правила за условията и реда за достъп до обществена информация в Комисията за регулиране на съобщенията, приети с Решение на КРС, обн. ДВ, бр.45/2008 г.

Чл. 2. Административното обслужване в КРС се осъществява при спазване на разпоредбите на Закона за администрацията (ЗА) и Административнопроцесуалния кодекс (АПК), както и при гарантиране на:

- равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;

- различни форми за достъп до административните услуги и информация за тях- посещение на място, поща, електронна поща, телефон за информация, факс, Интернет-страница;

- любезно и отзивчиво отношение;

- координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересувани от подобряване на административното обслужване в администрациите, което осигурява еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;

- надеждна обратна връзка;

- изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване в съответствие с настоящите правила;

- качество на предоставяните услуги.

Чл. 3. (1) Административно обслужване е всяка дейност по извършване на административни услуги от КРС.

(2) Административните услуги предоставяни от КРС са:

1. Вписване в публичния регистър на предприятията, уведомили комисията за намеренията си да осъществяват електронни съобщения.
2. Издаване на удостоверение за вписване в публичния регистър на предприятията, уведомили комисията за намеренията си да осъществяват електронни съобщения.
3. Издаване на разрешение за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс.
4. Издаване на временно разрешение за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс – радиочестотен спектър.
5. Издаване на разрешение за ползване на конкретен свободен ограничен ресурс след провеждане на конкурс или търг.
6. Продължаване срока на действие на разрешение за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс.
7. Провеждане на изпит за радиолобител.
8. Издаване на разрешително за правоспособност на радиолобител.
9. Преиздаване на документ за правоспособност на радиолобители.
10. Издаване на хармонизирано радиолобителско свидетелство (HAREC).
11. Издаване на СЕРТ лицензия на радиолобител.
12. Определяне на опознавателен знак на радиолобител.
13. Изменение, допълнение, прекратяване, отнемане, спиране, прехвърляне на разрешение за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс
14. Разглеждане на заявление за издаване, изменение и/или допълнение, и прехвърляне на разрешение за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс

15. Разглеждане на заявление за изменение на идентификационните данни и/или промяна на срока на действие на разрешение за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс.
16. Издаване на дубликати на документи, издадени от Комисията за регулиране на съобщенията /КРС/.
17. Издаване на копие от документи, издадени от КРС.
18. Предоставяне на комплект конкурсни/тръжни книжа и документи за участие в конкурс/търг.
19. Разглеждане на искане по чл. 56, от Закона за електронните съобщения.
20. Издаване на индивидуална лицензия за извършване на универсална пощенска услуга или част от универсална пощенска услуга.
21. Регистрация на пощенски оператори за извършване на неуниверсални пощенски услуги.
22. Регистриране на доставчиците на удостоверителни услуги, които издават удостоверения за универсален електронен подпис.

РАЗДЕЛ II

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 4. (1) Административното обслужване на физическите и юридическите лица в КРС се извършва от Звено за административно обслужване (ЗАО), което включва: деловодство, служител предоставящ информация по телефона и на място, служители по връчване на разрешения, разрешителни, удостоверения и индивидуални лицензии.

(2) Административните услуги се извършват по искане на заинтересованото физическо и/или юридическо лице, като се подава писмено заявление, попълнено лично или от упълномощен представител.

(3) Заявлението е по образец, окомплектован съобразно законовите изисквания. Заявлението може да бъде набавено от деловодството на КРС или да се разпечата от интернет страницата на комисията на адрес www.crc.bg.

(4) Приемането, регистрирането и предаването на документи се осъществява в деловодството на КРС.

Чл. 5. Деловодната дейност в КРС се организира централизирано и се извършва от дирекция “Административно и информационно обслужване”, отдел “Обща канцелария и извънредни ситуации”, част от които е и деловодството на КРС.

Чл. 6. (1) Дирекция “Административно и информационно обслужване” осъществява своята дейност съобразно изискванията на Единната държавна система за деловодство, приложимите нормативни актове, тези правила, както и заповеди относно деловодната дейност, издадени от председателя или от главния секретар на КРС, а при тяхно отсъствие от съответния техен заместник.

(2) Всички входящи, изходящи, вътрешно-служебни документи, молби, предложения и сигнали на граждани задължително се регистрират в Информационна система за документооборота и управление на документния поток (ИС).

(3) Дирекция “Административно и информационно обслужване”, отдел “Обща канцелария и извънредни ситуации” въвежда и поддържа информация в ИС относно:

1. индекс и номер на входящата, вътрешно – служебна и изходяща кореспонденция;
2. кореспондент, кореспондентски индекс и дата;
3. описание (вид и предмет) на документа;
4. адресат;
5. бланка за резолюция от Началника на кабинета;

Чл. 7. (1) Всички входящи документи, включително и факсове, адресирани до КРС, се регистрират в ИС от отдел “Обща канцелария и извънредни ситуации”.

(2) Сигнали, получени чрез интернет страницата на КРС, касаещи административните услуги предоставяни от КРС съгласно чл. 3, ал.2 се изпращат на Началника на кабинета, като същият ги разпечатва на хартиен носител, след което ги предоставя в деловодството за завеждане по общия ред.

(3) Документи получени по електронната поща или факс, касаещи международната дейност на КРС, се получават/изпращат от директора на дирекция „Международна дейност и комуникации с ЕК“. Същият, по своя преценка и според приоритета на документите, ги

предоставя с доклад на председателя, заместник-председателя или съответния заместващ ги член на КРС за резолюция и в последствие за завеждане по общия ред.

(4) Не се регистрират писма, чийто подател е невъзможно да бъде установен от данните в писмото или чийто подпис не е положен в писмото.

(5) Документи, които тематично не се включват в обхвата на административните услуги, предоставяни от КРС съгласно чл. 3, ал. 2, се препращат не по-късно от 7 дни от постъпването им на компетентните органи, освен когато има данни, че въпросът вече е отнесен и до тях. За препращането се уведомява направилният предложението или сигнала.

(6) Пликове с гриф, сочещ, че информацията е с конфиденциален характер или "Лично", не се разпечатват.

(7) Погрешно доставените в КРС документи се връщат на подателя.

(8) Документи, на които в придружителното писмо е посочено, че приложенията имат съответно ограничение за опазване на тайна и съдържанието им е включено в списъка на категориите информация в КРС, класифицирана като служебна тайна, писмото се завежда в ИС, а приложенията в регистратурата за класифицирана информация.

Чл. 8. Нотариални покани, както и получените от съд или арбитраж съобщения, призовки, обявления, разпореждания и решения с адресат КРС се получават от дирекция "Правна".

Чл. 9. (1) При приемането и завеждането на входящата кореспонденция, служител в деловодството образува служебна преписка, като електронната система за документооборот генерира свой уникален номер.

1. На физическото или юридическото лице, се дава входящия номер на преписката и информация, относно срока, в който се очаква да бъде извършена административната услуга.

2. Служителите от отдел „Обща канцелария и извънредни ситуации“ може да изискват предоставяне на информация и/или документи от служители в общата и специализираната администрация на КРС, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи, необходими при административното обслужване.

3. Използването на електронната система за регистрация и контрол на документооборота в КРС е регламентирано в приетите Вътрешни правила за деловодната дейност и работа с документи в Комисията за регулиране на съобщенията.

(2) Реда за движение на преписките в КРС е съгласно утвърдените Вътрешни правила за деловодната дейност и работа с документи в Комисията за регулиране на съобщенията. Деловодната система позволява във всеки един момент да се получи информация за всички постъпили, обработвани или вече приключили преписки.

Чл. 10. (1) Отдел "Обща канцелария и извънредни ситуации" извършва първоначална деловодна обработка, включваща:

1. приемане на документи от 09.30 ч. до 17.30 ч. в рамките на работната седмица;

2. проверка за наличие на описаните приложения;

3. създаване на регистрационна карта в ИС чрез въвеждане на следната информация:

а) кореспондент, кореспондентски индекс и дата;

б) описание на документа;

в) адресат;

г) адрес на предприятията по смисъла на ЗЕС, ЗПУ и ЗЕДЕП;

д) тип на документа;

4. отразяване на регистрационен индекс, даден от системата и дата.

(2) Настъпилите промени в адресната регистрация се извършват от отдел "Обща канцелария и извънредни ситуации".

Чл. 11. Преписка се образува от два или повече документа, засягащи една и съща тема, предмет на инициативния документ. При образуване на преписка всички документи след инициативния се създават като негови подчинени и получават регистрационния индекс на инициативния документ и дата на регистрация.

Чл. 12. (1) След регистрацията документите се предават на служител в отдел "Обща канцелария и извънредни ситуации", извършващ сканиране и прикачване на същия в ИС. Обработената входяща кореспонденция се предава на Началника на кабинета за резолюция.

(2) Началникът на кабинета резолира, на вниманието на председателя, членовете на КРС и съответните дирекции за изпълнение, като предлага наблюдаващ член на КРС, кореспонденция относно се до:

- правомощия и отговорности на КРС по ЗЕС, ЗПУ и ЗЕДЕП;

- такива, касаещи взаимоотношенията с Международни организации и институции, ЕК, Държавни правителствени и неправителствени организации в сферата на електронните съобщения, пощи и електронен подпис;

- такива, касаещи предприятия със значителен пазарен дял.

(3) Кореспонденцията, която не е в компетентностите на началника на кабинета се препраща от него за резолиране към председателя на КРС или заместващия го комисар.

Чл. 13. (1) Върху подлежащите на резолиране входящи документи резолюции се поставят в деня на получаването им или най-късно до 14:00 часа на следващия ден.

(2) Кореспонденцията, пристигаща от Президентството, Народното събрание, Министерския съвет, министерствата, съдилищата и прокуратурата се предава на адресата в деня на постъпване в КРС.

(3) Документите се резолират върху първата им страница или с талон за резолюция, като с нея се определят: изпълнител, задача и срок за изпълнение; наблюдаващ член на КРС, поставя се дата на резолюцията и подпис на резолиращия.

Чл. 14. Главният секретар резолира документи, свързани с:

1. ръководството, функционирането, координацията и контрола на дейността на администрацията за точното спазване на нормативните актове;
2. разпределянето и контрола на задачите, произтичащи от разпореждания на председателя за изпълнение от административните звена в КРС;
3. разходите по издръжка на администрацията в КРС;
4. управлението на собствеността на КРС.

Чл. 15. Изходящите документи се създават, обработват и подготвят за регистрация в ИС, чрез изготвяне на регистрационен картон от служителя в съответната дирекция, натоварен с конкретната преписка и техническия сътрудник в дирекцията. Документите се оформят съгласно утвърдената от председателя на КРС **Инструкция за оформянето на документи** и приложените към нея образци.

Чл.16. Дейността на служителя в ЗАО предоставящ информация се изразява във:

1. Информирание и консултиране по въпроси от обща компетентност-информация за предоставяните административни услуги, необходими документи, срокове за отговор, процедурата, когато е необходимо да се изиска компетентен отговор или проверка от друга администрация.
2. Даване на насоки при попълване на място на заявления.
3. Извършване на проверка относно движение на преписка в резултат на запитване по телефона или при посещение на място от потребител.
4. Вежливо посрещане и изслушване на потребителите.
5. При необходимост от информация от експертен характер, служителят се свързва с конкретен експерт от специализираната администрация.

Чл. 17. (1) Връчването на изготвените от КРС разрешения, разрешителни, удостоверения и лицензии се извършва от служителите на комисията в ст. 203 на ул. „Гурко” № 6.

(2) Получаването от заинтересованите лица на разрешения, разрешителни удостоверения и лицензии, както и дубликати и копия на същите, се извършва след предоставяне на следните документи:

1. уведомително писмо;
2. документ за самоличност (нотариално заверено пълномощно);
3. документ за платени такси;

(3) За получените разрешения, разрешителни, удостоверения, лицензии, дубликати и копия, получателя полага подпис в регистър.

Чл. 18. При агресивно поведение на потребителя, заплашващо сигурността на служителите на ЗАО се сигнализира на охранителните органи.

Контрол по изпълнение на сроковете

Чл. 19. (1) Контрол по изпълнение на сроковете се осъществява от Председателя, началника на кабинета, главния секретар и/или директорите.

(2) Снемането от сроков контрол се извършва от съответния отговорник за изпълнението след подписване на необходимия документ/административен акт или изпълнението на възложената задача. Изпълнението на резолюциите се отразява в ИС.

(3) За изпълнението на задачи, които не изискват подписването на документ/административен акт, отговорникът изпраща на началника на кабинета служебна бележка с информация за изпълнението на възложената задача и необходимостта от снемането ѝ от сроков контрол.

Чл. 20. Обект на сроков контрол са задачите, които произтичат от:

1. входящи документи;
2. вътрешни документи, подписани от председателя на КРС, началника на кабинета, главния секретар и директорите на дирекции;
3. резолюции на председателя на КРС, заместник-председателя на КРС, главния секретар, началника на кабинета, директорите на дирекции и началниците на отдели.

Чл. 21. (1) Сроковете за изпълнение се определят в документа – предмет на изпълнение, нормативно и с резолюция.

(2) Сроктът за приключване на преписката от изпълнителя се определя с резолюцията в работни дни или с крайна дата.

Чл. 22. (1) Изпълнителите са длъжни да изпълняват качествено възложените им задачи в определения срок и да дават своевременно актуална информация на ръководителите и лицата, осъществяващи контрол за изпълнение, както и да сигнализират в случай на очертаващо се неизпълнение или закъснение.

(2) Сроктът може да бъде продължен по преценка на ръководителя, който го е определил, което се отбелязва в ИС.

(3) Водещият изпълнител представя искането за продължаване на срока, преди той да е изтекъл. Продължаването става с вписване на новия срок върху документа от резолиращия. Заинтересованите уведомяват веднага органа по контрол по изпълнението за допуснатото продължение на срока.

Чл. 23. Не се допуска удължаване на срока:

1. на документи, получени от Министерския съвет, Народното събрание, Президентството, съдилищата, прокуратурата и следствието;
2. за изготвяне на становище по проекти на нормативни актове на Министерския съвет или министри, изпратени в КРС за съгласуване;
3. на документите с неотложен характер, когато това е видно от документа или отразено в резолюция.

РАЗДЕЛ III

АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ ЧРЕЗ ИНТЕРНЕТ СТРАНИЦАТА НА КРС

Чл. 24 (1) На интернет страницата на КРС в рубриката „За нас” в падащо меню се съдържат:

1. Списък на услугите, администрирани под разпореждане на КРС;
2. Мисията на КРС;
3. Структурата и функциите на комисията;
4. Устройствен правилник и бюджет;
5. Годишните доклади на КРС.
6. Други;

(2) В рубриката „Практическа информация” в падащо меню се съдържат:

1. Нормативните актове свързани с дейността на КРС;
2. Публични регистри;
3. Типовите бланки и формуляри за административно обслужване;
4. Други;

(3) В рубриката „Обществено обсъждане и консултации” в падащо меню се съдържат:

1. Проектите на общи и нормативни административни актове по ЗЕС, ЗПУ, ЗЕДЕП;
2. Проекти на технически изисквания;
3. Проекти на стандарти на ETSI.
4. Други;

(4) В рубриката „За потребителите” в падащо меню се съдържат:

1. Харта на клиента;
2. Вътрешни правила за административно обслужване в Комисията за регулиране на съобщенията;
3. Други;

ГЛАВА ВТОРА
РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ И СИГНАЛИ ПОДАДЕНИ ДО КРС

РАЗДЕЛ I
ПРЕДВАРИТЕЛЕН ПРЕГЛЕД НА ПОСТЪПИЛИТЕ ДОКУМЕНТИ И ПРОЦЕДУРА ПО
ИДЕНТИФИЦИРАНЕ НА ПОДЛЕЖАЩИТЕ НА РАЗГЛЕЖДАНЕ СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Чл. 25. Предложения до КРС могат да се правят във връзка с осъществяваните от КРС регулаторни и контролни функции по смисъла на Закона за електронните съобщения (ЗЕС), Закона за електронния документ и електронен подпис (ЗЕДЕП), Закона за пощенските услуги (ЗПУ) и за усъвършенстване на организацията и дейността на администрацията на КРС, която го подпомага, както и за решаване на други въпроси в рамките на компетентността на Комисията за регулиране на съобщенията.

Чл. 26. Сигнали могат да се подават за злоупотреби с власт и корупция, по прилагане на ЗЕС, ЗЕДЕП, ЗПУ или за други незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на предприятия осъществяващи електронни съобщения и длъжностни лица в общата и специализирана администрация на КРС, с които се засягат държавни или обществени интереси, права или законни интереси на други лица.

Чл. 27. Всяко физическо или юридическо лице може да подава предложения и сигнали до КРС.

Чл. 28. (1) Организирането на работата с предложенията и сигналите се възлагат на Главния секретар на КРС.

(2) Служителите от дирекциите на общата и специализираната администрация при КРС, на които Главния секретар е възложил изпълнението, разглеждат и при необходимост извършват проверки по предложенията или сигналите, изготвят становища и предложения за решения в установените срокове обективно и законосъобразно.

Чл. 29. (1) Предложенията и сигналите трябва да бъдат писмени, да бъдат подадени лично или чрез упълномощен представител.

(2) Предложенията и сигналите се приемат в деловодството на КРС, или на факс 986 76 13. Сигнали за корупция се приемат на горещия телефон - 0800 18 028, на телефон 949 22 70, на интернет страницата на комисията -, www.crc.bg, чрез линка „Антикорупция”, на e-mail адрес - rradev@crc.bg, както и чрез писма, пуснати в кутията за сигнали на комисията, намираща се на партерния етаж в сградата на ул. „Гурко” № 6.

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

(4) За анонимни предложения и сигнали се считат тези, в които не са посочени:

1. трите имена и адреса – за български граждани;

2. трите имане и личния номер и адреса – за чужденец;

3. фирмата на търговеца или наименованието на юридическото лице, изписани и на български език, седалището и последният посочен в съответния регистър адрес на управление и електронният му адрес;

(5) 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 или заявяването на сигнала, установено чрез датата на подаването в деловодството на КРС.

РАЗДЕЛ II

ПРОПУСКАТЕЛЕН РЕЖИМ, ПРИЕМ И ОРГАНИЗАЦИЯ НА РАБОТНОТО ВРЕМЕ

Чл. 30. Организацията на приема на граждани в деловодството на КРС се осъществява в рамките на работната седмица в дните от понеделник до петък, от 09.00 ч. до 17.30 ч., с изключение на дните обявени за официални празници.

Чл. 31. Освен в обявените за посещение от външни лица помещения, същите не се допускат в останалата част на сградата на комисията без придружител от съответната дирекция.

Чл. 32. 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 със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежи;

2. оторизираните за водене на телефонни разговори с външни лица служители на КРС се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонните разговори;

3. срокът за отговор на постъпилите в писмена/електронна форма или факс запитвания, подадени по надлежния ред, е до 7 дни от получаването му, освен в случаите, когато е необходимо извършването на проверка на място или становище на друг административен орган. В тези случаи срокът може да бъде продължен до 14 дни.

4. срокът за отговор на всяко постъпило предложение или сигнал в писмена/електронна форма или факс е двумесечен, като когато е необходимо срокът по вземане на решение по предложението може да бъде удължен до 6 месеца, а за сигналът – с още 1 месец.

5. в определеното място в общата администрация на КРС дирекция ФСО и УЧР осигурява места за сядане и подходящи условия за външни лица - възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.

Чл. 33. Продължителността на седмичното работно време на служителите в КРС е 40 часа, при петдневна работна седмица, а на работния ден – 8 часа.

Чл. 34. (1) Работното време на служителите е от 09.00 ч. до 17.30 ч.

(2) Обедната почивка на служителите е от 12.00 ч. до 12.30 ч.

(3) Работното време на ЗАО е от 09.00 ч. до 17.30 ч., като почивките се ползват по начин осигуряващ непрекъсваем режим на работа, с горепосочената продължителност.

(4) В случай, че в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на тези служители продължава до приключване на тяхното обслужване, но не по-късно от 19.30 ч.

(5) Дежурния информатор и дежурния полицаи към КРС изпълняват своите задължения съгласно утвърдения от Главния секретар график.

РАЗДЕЛ III

СЛУЖЕБНА ИНФОРМАЦИЯ

Чл. 35. (1) Изявления за медиите дава само Председателя на КРС или упълномощено от него лице.

(2) Информация на средствата за масово осведомяване се предоставя от определено за целта длъжностно лице, което може да бъде от администрацията или наето по договор.

(3) Информацията по ал. 2 се съгласува задължително с Председателя на КРС.

(4) Забранява се изнасянето на всякакъв друг вид служебна информация.

РАЗДЕЛ IV

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ НА АДМИНИСТРАЦИЯТА НА КРС С ОМБУДСМАНА И С ОБЩЕСТВЕНИТЕ ПОСРЕДНИЦИ

Чл. 36. (1) Взаимодействието между омбудсмана и администрацията на КРС се осъществява в съответствие със Закона за омбудсмана и в Правилника за организацията и дейността на омбудсмана.

(2) Администрацията на КРС по компетентност съдейства на омбудсмана при извършване на проверки по сигнали на гражданите или предприети по негова собствена инициатива в сроковете, указани в АПК.

ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. По смисъла на тези правила:

1. „Потребител на административна услуга” е всяко физическо или юридическо лице, което заявява и/или ползва административни услуги, подава жалба, сигнал, предложение и др.

2. „Запитване” е всяко искане на информацията относно структурата и дейността на КРС и нейната администрация.

3. „Запитвания от общ характер” са всички искания за информация, които не изискват експертен отговор.

4. „ЗАО” е Звено за административно обслужване;

5. „Външни лица” са лица извън служителите на Комисията за регулиране на съобщенията.

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 2. Ръководителите и служителите в КРС са длъжни да познават и спазват разпоредбите на настоящите правила.

§ 3. Изменения и допълнения на правилата се извършват по реда на приемането им.

§ 4. Контролът по спазване на клаузите във Вътрешните правила за административно обслужване се осъществява от главния секретар на КРС.

§ 5. Тези правила са изготвени на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административно обслужване и са утвърдени от Главният секретар на Комисията за регулиране на съобщенията.