

КОМИСИЯ ЗА РЕГУЛИРАНЕ НА СЪОБЩЕНИЯТА

УТВЪРЖДАВАМ:

.....

И.Д. ГЛАВЕН СЕКРЕТАР НА

КОМИСИЯТА ЗА РЕГУЛИРАНЕ НА СЪОБЩЕНИЯТА

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В

КОМИСИЯТА ЗА

РЕГУЛИРАНЕ НА СЪОБЩЕНИЯТА

2015 г.

СЪДЪРЖАНИЕ:

Глава I	ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ	стр. 4
Раздел I	ПРЕДМЕТ И ОБХВАТ	стр. 4
Раздел II	ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ	стр. 7
Глава II	РЕД ЗА РЕГИСТРАЦИЯ НА ПОДАДЕНИТЕ ЗАЯВЛЕНИЯ, ИСКАНИЯ, ЖАЛБИ, ПРОТЕСТИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ПРАВИЛА ЗА ВРЪЧВАНЕ И ИЗПРАЩАНЕ НА ДОКУМЕНТИ	стр. 8
Раздел I	ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ	стр. 8
Раздел II	РЕГИСТРАЦИЯ НА ПИСМЕНИ ЗАЯВЛЕНИЯ, ИСКАНИЯ, ЖАЛБИ, ПРОТЕСТИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ	стр. 8
Раздел III	РЕГИСТРАЦИЯ НА УСТНИ ЗАЯВЛЕНИЯ, ИСКАНИЯ, ЖАЛБИ, ПРОТЕСТИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ	стр. 9
Раздел IV	ВРЪЧВАНЕ И ИЗПРАЩАНЕ НА ДОКУМЕНТИ	стр. 10
Раздел V	СЛУЖЕБНО НАЧАЛО	стр. 10
Глава III	РАЗГЛЕЖДАНЕ НА СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ, ПОДАДЕНИ ДО КРС	стр. 10
Глава IV	АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ ЧРЕЗ ИНТЕРНЕТ СТРАНИЦАТА НА КРС	стр. 11
Глава V	КОМПЛЕКСНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ	стр. 12
Глава VI	СТАНДАРТИ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ	стр. 12
Глава VII	ПРОПУСКАТЕЛЕН РЕЖИМ, ПРИЕМ И РАБОТНО ВРЕМЕ	стр. 13
Раздел I	РАБОТНО ВРЕМЕ	стр. 13
Раздел II	ПРОПУСКАТЕЛЕН РЕЖИМ	стр. 13
Глава VIII	ИЗЯВЛЕНИЯ И ИНФОРМАЦИЯ ЗА СРЕДСТВАТА ЗА МАСОВО ОСВЕДОМЯВАНЕ	стр. 13

Глава IX	ХАРТА НА КЛИЕНТА НА КРС	стр. 14
Глава X	ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ НА АДМИНИСТРАЦИЯТА НА КРС С ОМБУДСМАНА	стр. 14
Глава XI	МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗСЛЕДВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА	стр. 14
	ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ	стр. 15
	ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ	стр. 15

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

В сила от 12 март 2015 г.

*Приети от Комисията за регулиране на съобщенията с протоколно решение № 7
от 12.03.2015 г.*

**Глава първа
ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

Раздел I

Предмет и обхват

Чл. 1. (1) Тези вътрешни правила уреждат реда и организацията на административно обслужване на физическите и юридическите лица от Комисията за регулиране на съобщенията (КРС/комисията), както и взаимодействието между отделните звена в КРС при осъществяването на административно обслужване, в това число и на комплексно административно обслужване.

(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 електронния подпис (ЗЕДЕП) и издадените въз основа на законите подзаконовни нормативни актове, както и при предоставянето на комплексни административни услуги.

(3) Административното обслужване в КРС се осъществява съобразно разпоредбите на Административнопроцесуалния кодекс (АПК), Закона за администрацията (ЗА), Наредбата за административно обслужване (НАО) и другите приложими нормативни актове и при съблюдаване на Правилника за устройството, дейността, организацията на работа, числеността на КРС и структурата на нейната администрация, Кодекса за поведение на служителите в държавната администрация и Хартата на клиента на КРС.

Чл. 2. Целта на настоящите правила е осигуряване на качествено административно обслужване при спазването на законовите принципи и при гарантиране на:

1. равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;
2. различни форми за достъп до административните услуги и информация за тях;
3. любезно и отзивчиво отношение;
4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване в администрациите, което осигурява

еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;

5. надеждна обратна връзка;

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

7. качество на предоставяните услуги.

Чл. 3. Административните услуги, предоставяни от КРС, са:

1. Вписване в публичния регистър на предприятията, уведомили комисията за намеренията си да осъществяват обществени електронни съобщения (регистър по чл. 33, ал. 1, т. 1 от ЗЕС).
2. Издаване на удостоверение за вписване в регистъра по чл. 33, ал. 1, т. 1 от ЗЕС.
3. Заличаване на предприятие, което е вписано в регистъра по чл. 33, ал. 1, т. 1 от ЗЕС, по инициатива на предприятието.
4. Заличаване на предприятие, което е вписано в регистъра по чл. 33, ал. 1, т. 1 от ЗЕС, по инициатива на КРС.
5. Отразяване на промяна на данните в уведомлението по чл. 66, ал. 1 от ЗЕС в регистъра по чл. 33, ал. 1, т. 1 от ЗЕС.
6. Издаване на разрешение за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс- радиочестотен спектър или позиция на геостационарна орбита след подаване на заявление, след проведен конкурс или търг или след проведен конкурс от Съвета за електронни медии (СЕМ) по реда на Закона за радиото и телевизията (ЗРТ) за издаване на лицензия за радио- и/или телевизионна дейност за наземно аналогово радиоразпръскване.
7. Издаване на временно разрешение за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс - радиочестотен спектър.
8. Предоставяне на допълнителен индивидуално определен ограничен ресурс- радиочестотен спектър.
9. Временно спиране на действие на разрешение за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс- радиочестотен спектър.
10. Изменение и/или допълнение на разрешение за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс- радиочестотен спектър след подаване на заявление или след решение на СЕМ за изменение на лицензията за радио- и/или телевизионна дейност.
11. Издаване на разрешение за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс- номера.
12. Предоставяне на допълнителен индивидуално определен ограничен ресурс- номера.
13. Изменение на разрешение за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс по реда на чл. 116 от ЗЕС.
14. Изменение на разрешение за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс- позиция на геостационарна орбита.
15. Изменение на срока на действие на разрешение за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс.
16. Изменение на разрешение за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс по инициатива на КРС.
17. Прехвърляне на разрешение за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс след подаване на заявление или след решение на СЕМ за прехвърляне на лицензията за радио- и/или телевизионна дейност.
18. Прехвърляне на част от правата и съответните задължения, включени в разрешение за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс- радиочестотен спектър.
19. Разглеждане на искания за отдаване под наем на индивидуално определен ограничен ресурс- радиочестотен спектър.

20. Прекратяване на разрешение за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс.
21. Отнемане на разрешение за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс.
22. Провеждане на изпит за радиолобител.
23. Издаване на разрешително за правоспособност на радиолобител.
24. Преиздаване на документ за правоспособност на радиолобител.
25. Издаване на хармонизирано радиолобителско свидетелство (HAREC).
26. Издаване на СЕРТ лицензия на радиолобител.
27. Определяне на опознавателен знак на радиолобител.
28. Отказ за ползване на опознавателен знак на радиолобител.
29. Предоставяне на дубликати на документи, издадени от КРС.
30. Предоставяне на копия от документи, издадени от КРС.
31. Предоставяне на комплект конкурсни/тръжни книжа и документи за участие в конкурс/търг.
32. Разглеждане на искания по чл. 55 и по чл. 56 от ЗЕС.
33. Вписване в регистъра на доставчиците на удостоверителни услуги.
34. Издаване на индивидуална лицензия за извършване на услуги, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга и/или за извършване на пощенски парични преводи.
35. Изменение или допълнение на индивидуална лицензия за извършване на услугите, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга и/или за извършване на пощенски парични преводи.
36. Изменение на индивидуална лицензия за извършване на услугите, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга и/или за извършване на пощенски парични преводи във връзка с промяна на идентификационни данни.
37. Прехвърляне на индивидуална лицензия за извършване на услугите, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга и/или за извършване на пощенски парични преводи.
38. Предсрочно прекратяване на индивидуална лицензия за извършване на услугите, включени в обхвата на универсалната пощенска услуга и/или за извършване на пощенски парични преводи по искане на пощенския оператор.
39. Вписване в публичния регистър на оператори, извършващи неуниверсални пощенски услуги по чл. 38, т. 1-3 от ЗПУ.
40. Издаване на удостоверение за вписване в публичния регистър за оператори, извършващи неуниверсални пощенски услуги по чл. 38, т. 1-3 от ЗПУ.
41. Промяна на данните от уведомлението за извършване на неуниверсални пощенски услуги по чл. 38, т. 1-3 от ЗПУ.
42. Прекратяване извършването на неуниверсални пощенски услуги.
43. Изменения, допълнения, временно спиране или предсрочно прекратяване на индивидуалните лицензии, извършени едностранно от КРС.
44. Предсрочно прекратяване на индивидуална лицензия за извършване на услугите по чл. 39, т. 2 и/или чл. 39, т. 3 от ЗПУ едностранно от КРС.
45. Отнемане на индивидуална лицензия за извършване на услугите по чл. 39, т. 2 и/или чл. 39, т. 3 от ЗПУ.
46. Преустановяване дейността на оператор на неуниверсални пощенски услуги.
47. Разглеждане на заявления и запитвания за достъп до обществена информация по реда на Закона за достъп до обществена информация (ЗДОИ).
48. Извършване на консултации, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административноправен режим, които се дават от КРС по

силата на нормативен акт или които са свързани с издаване на административен акт или с извършване на друга административна услуга от КРС.

49. Административни действия, свързани с осъществяването на комплексно административно обслужване.

50. Други услуги, когато в закон е предвидено предоставянето им от КРС.

Раздел II

Организация на административното обслужване

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

(2) При осъществяването на административно обслужване в КРС отделните звена взаимодействат помежду си и със съответните институции за предоставяне на административни и комплексни административни услуги.

Чл. 5. Звеното за административно обслужване:

1. предоставя информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;
2. 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;
3. разяснява изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, протестът, сигналът или предложението;
4. приема заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;
5. проверява пълнотата на документацията за всяка административна услуга по предварително изготвен контролен списък;
6. дава насоки при попълване на заявления на място;
7. дава информация за хода на работата по преписката при запитване от страна на потребителя;
8. осъществява връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяването на административното обслужване;
9. предоставя исканите документи;
10. осъществява контакт със звената, работещи експертно по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения.

Чл. 6. Служителите от ЗАО могат да изискват незабавно предоставяне на информация и/или документи от другите звена в КРС, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място.

Чл. 7. (1) Административните услуги се предоставят по искане на заинтересованото физическо или юридическо лице, по инициатива на КРС или по искане на прокурора, омбудсмана или друг държавен орган.

(2) Освен когато в закона не е предвидено изрично подаване в писмена форма, заявленията и исканията за предоставяне на административни услуги, жалбите и протестите, сигналите и предложенията могат да бъдат подадени в писмена или устна форма от заинтересованото лице или негов упълномощен представител, като подателят избира формата и начина на заявяване.

(3) Писмени заявления и искания за предоставяне на административни услуги, жалби и протести, сигнали и предложения могат да се подават на място по седалището на КРС в гр. София на адрес ул. Гурко № 6 или по електронен път.

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

Глава II

РЕД ЗА РЕГИСТРАЦИЯ НА ПОДАДЕНИТЕ ЗАЯВЛЕНИЯ, ИСКАНИЯ, ЖАЛБИ, ПРОТЕСТИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ И ПРАВИЛА ЗА ВРЪЧВАНЕ И ИЗПРАЩАНЕ НА ДОКУМЕНТИ

Раздел I

Общи положения

Чл. 8. Формата за заявленията и исканията, жалбите, протестите, сигналите и предложенията и редът и сроковете за отстраняване на недостатъци в тях, препращането на компетентен орган, сроковете за извършване на административни услуги, както и другите въпроси, свързани с издаването на актове във връзка с административното обслужване, са определени в АПК и в приложимите специални закони.

Раздел II

Регистрация на писмени заявления, искания, жалби, протести, сигнали и предложения

Чл. 9. (1) Всички писмени заявления, искания, жалби, протести, предложения и сигнали, включително получените по електронен път и по факс, се регистрират от деловодството в Информационна система за документооборот и управление на документния поток (ИС).

(2) Входящите документи се регистрират в деня на получаването им или най-късно до 14:00 ч. на следващия работен ден. При запитване подателят получава информация за входящия номер на подадения от него документ и за срока, в който се очаква да бъде извършена административната услуга.

(3) Получаването, обработването и съхранението на документи, съдържащи информация, маркирана като „търговска тайна”, се осъществява по ред, определен в специално приети от КРС правила.

(4) Не се регистрират писма, чиито податели не могат да бъдат установени от данните в писмото.

(5) Пликове с гриф, сочещ, че информацията е с конфиденциален характер или „лично”, не се разпечатват.

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

(7) Документи, по отношение на чиито приложения има изискване за опазване на тайна, се регистрират по общия ред, като приложенията им се предават в регистратурата за класифицирана информация.

Чл. 10. Отдел „Обща канцелария” извършва първоначална деловодна обработка на входящите документи, включваща:

1. приемане на документи от 09:00 ч. до 17:30 ч. в рамките на всеки работен ден;
2. проверка за наличие на описаните в документите приложения;

3. създаване на регистрационен картон в ИС чрез въвеждане на следната информация:

- а) описание на документа- вид, тип и относно;
- б) кореспондент, кореспондентски индекс и дата;
- в) адрес.

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

Чл. 11. Преписка се образува от два или повече документа, постъпили през текущата или предходната година, засягащи една и съща тема, предмет на първоначално постъпилния документ и/или подадени от едно и също лице. При образуването на преписка всички документи, след първоначално постъпилния, се създават като негови подчинени и получават регистрационния индекс на първоначално постъпилния документ и дата на регистрация.

Чл. 12. (1) След регистрацията в ИС, документите се предават за сканиране на служител от отдел „Обща канцелария”, определен да сканира и прикачва документи в ИС.

(2) Пощенските пликове не се сканират, с изключение на пликовете на жалби срещу решения на КРС, актове за установяване на публични държавни вземания и наказателни постановления и възражения срещу актове за установяване на административни нарушения. Пликовете се съхраняват заедно със съответния документ в деловодството.

(3) Не се сканират приложения на документи с гриф „търговска тайна” или друг равнозначен израз, както и такива, за които е упоменато в самия документ, че съдържат търговска тайна.

Чл. 13. (1) Обработените входящи документи се предават на директора на дирекция „Координация, планиране и международна дейност” (КПМД) в деня на постъпването им в КРС, но не по-късно от 14:00 ч. на следващия работен ден, за поставяне на резолюция. Директорът на дирекция КПМД поставя резолюция към съответната дирекция в зависимост от функциите ѝ, определени в Правилника за устройството, дейността, организацията на работа, числеността на Комисията за регулиране на съобщенията и структурата на нейната администрация и съобразно с утвърдената практика.

(2) Документ, който не е от компетентността на директора на дирекция КПМД, се предоставя за резолиране на председателя на КРС.

Чл. 14. След поставянето на резолюция се предприемат съответните действия, предвидени във Вътрешните правила за деловодната дейност и работата с документи в КРС.

Раздел III

Регистрация на устни заявления, искания, жалби, протести, сигнали и предложения

Чл. 15. Всички устни заявления, искания, жалби, протести, сигнали и предложения се отразяват в писмен протокол, съставен от служител на КРС в присъствието на още един служител на КРС. Съставеният протокол се подписва от подателя на заявлението, искането, жалбата, протеста, сигнала или предложението, освен когато са подадени по телефона, от служителя, съставил протокола и от служителя, присъствал при съставянето му.

Чл. 16. След отразяването им в протокол, подадените по реда на чл. 15 заявления, искания, жалби, протести, сигнали и предложения се регистрират, резолират и обработват по общия ред.

Раздел IV **Връчване и изпращане на документи**

Чл. 17. (1) Връчването на изготвените от КРС разрешения, разрешителни, удостоверения и лицензии се извършва от съответните служители на комисията на място на адрес гр. София, ул. Гурко № 6.

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

1. документ за самоличност (или нотариално заверено пълномощно, когато документът се получава от пълномощник);
2. документ за платени такси.

(3) За разрешения, разрешителни, удостоверения, лицензии, дубликати и копия на хартиен носител, получени на място в КРС, получателят полага подпис в регистър.

Чл. 18. (1) Отговори на заявления, искания, жалби, протести, сигнали и предложения се изпращат по пощата с препоръчано писмо с обратна разписка, на електронен адрес, посочен от получателя или се връчват на ръка на място на адрес гр. София, ул. Гурко № 6.

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

Раздел V **Служебно начало**

Чл. 19. Когато закон предвижда, КРС е длъжна служебно да събира информация, документи и данни от други администрации.

Чл. 20. Оригинали или копия по чл. 26, ал. 1, т. 1 от ЗДОИ се преглеждат в помещение, специално определено за тази цел.

Глава III

РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ И СИГНАЛИ, ПОДАДЕНИ ДО КРС

Чл. 21. Предложения до КРС могат да се правят за усъвършенстване на организацията и дейността на КРС и нейната администрация или за решаване на други въпроси в рамките на компетентността на КРС съобразно правомощията ѝ по ЗЕС, ЗПУ и ЗЕДЕП и издадените подзаконовни нормативни актове по приложението на законите.

Чл. 22. Сигнали могат да се подават за злоупотреби с власт и корупция, лошо управление на държавно имущество или за други незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на КРС и длъжностни лица в нейната администрация, с които се засягат държавни или обществени интереси, права или законни интереси на други лица.

Чл. 23. Всяко физическо или юридическо лице, както и омбудсманът, може да подава предложения и сигнали до КРС.

Чл. 24. Предложенията и сигналите могат да бъдат писмени или устни, да бъдат подадени лично или чрез упълномощен представител, по телефон, факс или електронна поща. Когато е необходимо предложението или сигналът да бъдат подадени писмено или да отговарят на определени изисквания, на подателя се дават съответните разяснения.

Чл. 25. (1) Не се образува производство по анонимни предложения или сигнали, 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. Анонимни предложения и сигнали 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.

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

Чл. 26. Предложенията и сигналите се приемат по общия ред, посочен в чл. 9, ал. 1. Сигнали за корупция се приемат и на горещия телефон - 0800 18 028, по писмен път чрез линка „Антикорупция” към интернет страницата на КРС www.crc.bg, на e-mail адрес anti_corupcia@crc.bg, както и чрез писма, пуснати в кутията за сигнали на комисията, намираща се на партерния етаж в сградата на КРС на адрес гр. София, ул. Гурко № 6.

Глава IV

АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ ЧРЕЗ ИНТЕРНЕТ СТРАНИЦАТА НА КРС

Чл. 27. (1) На интернет страницата на КРС в рубриката „За нас” се съдържат:

1. мисията, приоритетите на КРС и стратегията за дейността на КРС;
2. устройствен правилник и бюджет на КРС;
3. информация за структурата и функциите на комисията;
4. списък на услугите, администрирани под разпореждане на КРС;
5. Харта на клиента на КРС;
6. годишните доклади на КРС;
7. други.

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

1. нормативните актове, свързани с дейността на КРС;
2. публични регистри;
3. типовите бланки и формуляри за административно обслужване;
4. информация за радиоловители;
5. информация за конкурси и търгове по ЗЕС;
6. други.

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

1. проектите на общи и нормативни административни актове по ЗЕС, ЗПУ и ЗЕДЕП;

2. проекти на технически изисквания;
3. проекти на стандарти на ETSI.
4. други.

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

1. Харта на клиента на КРС;
2. Вътрешни 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.

Глава V

КОМПЛЕКСНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 28. КРС осъществява комплексно административно обслужване със съдействието на съответните институции и организации.

Чл. 29. Служителите не могат да изискват от потребителите предоставяне на информация или документи, които са налични в КРС или в друг орган, а ги осигуряват служебно за нуждите на съответното производство.

Чл. 30. Взаимодействието между административните органи при комплексно административно обслужване се осъществява по реда, определен в НАО.

Глава VI

СТАНДАРТИ НА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 31. 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 отличителен знак 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 и електронна форма или факс 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. В тези случаи срокът може да бъде продължен до 14 дни;

4. времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение за звеното за административно обслужване на КРС 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;

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.

Чл. 32. КРС спазва единни правила при изготвяне на:

1. информационни и рекламни материали, отличителни знаци, визитни картички, материали за кореспонденция;
2. указателни и информационни табла, табели на кабинети, табели за местонахождение в административната сграда;
3. образци на заявления и искания, индивидуални административни актове, декларации и други документи, издавани при административното обслужване.

Глава VII ПРОПУСКАТЕЛЕН РЕЖИМ, ПРИЕМ И РАБОТНО ВРЕМЕ

Раздел I Работно време

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 12:30 ч. до 13:00 ч.

Чл. 35. (1) Приемът 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.

(2) Приемът на граждани от другите служители от ЗАО се осъществява в рамките на работната седмица в дните от понеделник до петък от 09:00 ч. до 12:30 ч. и от 13:00 ч. до 17:30 ч.

(3) 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.

Раздел II Пропускателен режим

Чл. 36 (1) За осигуряването на достъп до административната сграда на КРС на посетителите се издава пропуск на хартиен носител срещу представена лична карта.

(2) Пропускът се издава при влизането и се събира при излизането на посетителя от охраната на входа на КРС.

Чл. 37. 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. 38. При агресивно поведение на посетителя, заплашващо сигурността на служителите на ЗАО, се сигнализира на лицата, осъществяващи охраната.

Глава VIII ИЗЯВЛЕНИЯ И ИНФОРМАЦИЯ ЗА СРЕДСТВАТА ЗА МАСОВО ОСВЕДОМЯВАНЕ

Чл. 39. (1) Изявления и информация за средствата за масово осведомяване, касаещи дейността на КРС, дава само Председателят на КРС или упълномощено от него лице.

(2) Информацията по ал. 1, когато се дава от упълномощено лице, се съгласува задължително с Председателя на КРС.

Глава IX ХАРТА НА КЛИЕНТА НА КРС

Чл. 40. КРС приема Харта на клиента на КРС.

Чл. 41. Хартата се публикува на интернет страницата на КРС и на хартиени носители, поставени на достъпно и видно място в служебните помещения, в които се обслужват потребителите на административни услуги.

Чл. 42. При поискване на потребителите безплатно се предоставя екземпляр от Хартата на клиента на КРС.

Глава X ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ НА АДМИНИСТРАЦИЯТА НА КРС С ОМБУДСМАНА

Чл. 43. (1) Взаимодействието между омбудсмана и администрацията на КРС се осъществява в съответствие със Закона за омбудсмана и Правилника за организацията и дейността на омбудсмана.

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

Глава XI МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗСЛЕДВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА

Чл. 44. Обратната връзка с клиентите на КРС се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания, мнения и препоръки и други, във връзка с осъществяваната от КРС дейност.

Чл. 45. Контакти с клиентите за обратна връзка се осъществяват посредством следните средства: чрез подаване на похвали, оплаквания, мнения, препоръки и др. по реда за подаване на искания, заявления, жалби, протести, сигнали и предложения или чрез попълване на анкети.

Чл. 46. Средствата за осъществяване на обратна връзка се използват и за измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.

Чл. 47. Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва веднъж на шест месеца. Резултатите се обобщават от експертна комисия, назначена със заповед на Председателя на КРС.

Чл. 48. Получената и анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите се използват за подобряване на административното обслужване в КРС.

ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. По смисъла на тези правила:

1. „Административно обслужване“ е всяка дейност по извършване на административни услуги от КРС.
2. „Комплексно административно обслужване“ е това обслужване, при което административната услуга се извършва от административни органи, от лица, осъществяващи публични функции или от организации, предоставящи обществени услуги, без да е необходимо заявителят да предоставя информация или доказателствени средства, за които са налице данни, събирани или създавани от извършващия административната услуга първичен администратор на данни, независимо дали тези данни се поддържат в електронна форма или на хартиен носител.
3. „Потребител на административна услуга“ е всяко физическо или юридическо лице, което заявява и/или ползва административни услуги, подава жалба, сигнал, предложение и др.
4. „Запитвания от общ характер“ са всички искания за информация, които не изискват експертен отговор.

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Настоящите правила се приемат на основание чл. 1, ал. 2 от от Наредбата за административно обслужване и отменят действащите Вътрешни правила за административното обслужване в Комисията за регулиране на съобщенията.

§ 2. Настоящите правила влизат в сила на 12 март 2015 г.