

УТВЪРДИЛ:

**Д-Р СИМОНА ВЕЛЕВА
И.Д. ПРЕДСЕДАТЕЛ НА СЕМ**

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
ЗА ОРГАНИЗАЦИЯТА НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В
СЪВЕТА ЗА ЕЛЕКТРОННИ МЕДИИ**

**I. ПРЕДМЕТ, ПРИНЦИПИ И ОБХВАТ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО
ОБСЛУЖВАНЕ**

Чл. 1. (1) Настоящите Вътрешни правила (наречени по-нататък „Правилата“) уреждат реда и организацията на административно обслужване на физическите и юридическите лица от Съвета за електронни медии (СЕМ), както и взаимодействието между отделните звена 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 и/или ефективността 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 Административнопроцесуалния кодекс, Закона за радиото и телевизията и други закони и подзаконовни нормативни актове, за спазването на които СЕМ упражнява контрол, или по които има правомощия, както и при предоставянето на комплексни административни услуги.

(3) Административното обслужване в СЕМ се осъществява съобразно разпоредбите на Административнопроцесуалния кодекс, Закона за администрацията, Наредбата за административното обслужване и при съблюдаване на Правилника за устройството и дейността на Съвет за електронни медии и администрацията към него, настоящите вътрешни правила и Хартата на клиента на СЕМ.

(4) 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 защитата на личните данни.

Чл. 2. Правилата са задължителни за администрацията на СЕМ. Контрол за спазването им се упражнява от главния секретар и от директорите на дирекции в СЕМ.

Чл. 3. За неуредени въпроси в правилата се прилагат действащите нормативни и административни актове.

Чл. 4. Целта на настоящите правила е осигуряване на качествено административно обслужване при спазването на всички принципи и стандарти на административното обслужване.

Чл. 5. При осъществяването на административно обслужване администрацията на СЕМ се ръководи от и използва добрите практики, посочени в Доклада за състоянието на администрацията по чл. 62, ал. 2 от Закона за администрацията, които са относими към дейността на Съвета.

Чл. 6. С цел подобряване на административното обслужване, главният секретар на СЕМ може да организира обучения.

Чл. 7. СЕМ предоставя следните административни услуги:

1. Издава, изменя, прехвърля и прекратява индивидуални лицензии за доставяне на радиоуслуги, предназначени за разпространение чрез налични и/или нови електронни съобщителни мрежи за наземно аналогово радиоразпръскване.
2. Издава, изменя, прехвърля и прекратява индивидуални лицензии за доставяне на радио- или аудио-визуални услуги, които имат право да бъдат разпространявани от предприятие, получило разрешение за ползване на индивидуално определен ограничен ресурс - радиочестотен спектър, за осъществяване на електронни съобщения чрез мрежи за наземно цифрово радиоразпръскване с национален и/или регионален обхват.
3. Извършва регистрации на радио- и телевизионни програми, изменя и заличава регистрации и издава удостоверения за регистрация.
4. Извършва регистрации на радио- и телевизионни програми, предназначени за аудитория извън територията на Република България, изменя и заличава регистрации и издава удостоверения за регистрация.
5. Вписва лицата, които имат намерение да осъществяват медийни услуги по заявка, в раздел четвърти на публичния регистър по чл. 125к от Закона за радиото и телевизията. Изменя и заличава вписани обстоятелства. Издава удостоверения за вписването.
6. Вписва лица, които имат намерение да осъществяват услуги на платформи за споделяне на видеоклипове, в раздел шести на публичния регистър по чл. 125к от Закона за радиото и телевизията. Изменя и заличава вписани обстоятелства. Съгласува общите условия на услугите на платформи за споделяне на видеоклипове. Издава удостоверения за вписването.
7. Вписва чуждестранните програми, които могат да бъдат разпространявани на територията на Република България в раздел втори на публичния регистър по чл. 125к от Закона за радиото и телевизията. Изменя и заличава вписани обстоятелства.
8. Предоставя дубликати и копия на документи, издадени от СЕМ.
9. Разглежда искания за достъп до обществена информация по реда на Закона за достъп до обществена информация (ЗДОИ).
10. Други услуги, когато в закон е предвидено предоставянето им от СЕМ.

II. ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 8. (1) Административното обслужване се извършва от Център за административно обслужване (ЦАО) чрез служители от общата администрация – дирекция „Обща администрация“.

(2) Административното обслужване се осигурява със съдействието на дирекциите от специализираната администрация съобразно функциите им, уредени в Правилника за устройството и дейността на Съвета за електронни медии и администрацията към него.

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

Чл. 9. Центърът за административно обслужване:

1. Предоставя на достъпен и разбираем език, със съдействието на дирекциите от специализираната администрация, информация за административните услуги и издаваните актове от СЕМ.

2. Насочва потребителите на услуги към публикации на интернет страницата на СЕМ, откъдето могат да получат по-подробна информация за предоставяните услуги.
3. Отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до съответните звена в СЕМ, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос.
4. 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.
5. Разяснява изискванията, на които трябва да отговарят заявлението/искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, сигналът, предложението, запитването, или протестът, като при необходимост изисква съдействие от компетентните дирекции от специализираната администрация.
6. Приема заявления и искания, запитвания, жалби, протести, сигнали и предложения.
7. Приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация (ЗДОИ).
8. Приема други документи, подадени до Съвета.
9. Проверява пълнотата на документацията за всяка административна услуга по предварително изготвен контролен списък.
10. Дава насоки при попълване на заявления на място.
11. Дава информация за хода на работата по преписката при запитване от страна на потребителя.
12. Осъществява връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяването на административното обслужване.
13. Предоставя исканите документи.
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 начина на плащане, като насърчава плащането с карта чрез ПОС терминал, в случаите на осигурена възможност.
16. 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. 10. (1) Служителите от ЦАО могат да изискват предоставяне на информация и/или документи от другите звена в СЕМ, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място.

(2) Служителите от администрацията на СЕМ са длъжни да оказват пълно съдействие на ЦАО.

Чл. 11. (1) Административните услуги се предоставят по искане на заинтересованото физическо или юридическо лице, по инициатива на СЕМ или по искане на прокурора, омбудсмана или друг държавен орган.

(2) Освен когато в закона не е предвидено изрично подаване в писмена форма, заявленията/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/искания за предоставяне на административни услуги, жалби, запитвания, протести, сигнали и предложения могат да се подават на място на административния адрес на СЕМ - гр. София, бул. Шипченски проход № 69, чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път.

(4) Заявления/искания за предоставяне на административни услуги, жалби, запитвания, протести, сигнали и предложения не се приемат в регионалните центрове на СЕМ.

Чл. 12. Общият ред за обработване на документите в СЕМ е уреден в Инструкция за деловодната дейност и документооборот в Съвета за електронни медии.

III. РАБОТНО ВРЕМЕ

Чл. 13. (1) Работното време на ЦАО е от 08:30 ч. до 17:00 ч., при петдневна работна седмица.

(2) Служителите от ЦАО 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. 14. (1) Приемът на граждани в ЦАО на СЕМ се осъществява в рамките на работната седмица в дните от понеделник до петък от 08:30 ч. до 17:00 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 17:30 ч.

IV. ПРОПУСКАТЕЛЕН РЕЖИМ

Чл. 15. (1) За осигуряването на достъп до административната сграда на СЕМ на посетителите се издава временен пропуск срещу представена лична карта.

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

Чл. 16. При агресивно поведение на посетителя, заплашващо сигурността на служителите на СЕМ, се сигнализират лицата, осъществяващи охраната.

V. ПРЕДОСТАВЯНЕ НА ИНФОРМАЦИЯ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 17. (1) ЦАО осигурява информация за реда, организацията и видовете услуги, извършвани от СЕМ.

(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. 18. Информация за предоставяните от СЕМ услуги може да бъде получена:

1. От ЦАО.
2. На интернет адрес: www.cem.bg.
3. Чрез Интегрираната информационна система на държавната администрация - Регистър на услугите на страницата на Административния регистър - http://iisda.government.bg/adm_services/services.

Чл. 19. (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 СЕМ служители, по реда на чл. 61, ал. 5 от Закона за администрацията.

(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. 20. 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 СЕМ, 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 СЕМ.

Чл. 21. При искане на информация за хода на работата по преписка, служителят от ЦАО извършва справка в АИС, 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. 22. 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.

Чл. 23. При справки не се дава отговор на запитвания, съдържащи неприемливи и нецензурни изрази и обидни изказвания.

Чл. 24. Не се предоставят данни за имената и длъжността на служители, работили по преписка, както и не се предоставят данни за контакт с тях.

VI. РЕГИСТРАЦИЯ НА ПИСМЕНИ ЗАЯВЛЕНИЯ, ИСКАНИЯ, ЖАЛБИ, ПРОТЕСТИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Чл. 25. Формата за заявленията/ исканията, жалбите, протестите, сигналите, запитванията 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.

Чл. 26. (1) Всички писмени заявления/ искания, жалби, протести, предложения, запитвания и сигнали, включително получените по електронен път и по факс, се регистрират от ЦАО в Административна информационна система (АИС).

(2) Входящите документи се регистрират в деня на получаването им или най-късно до 10:00 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) От датата на регистрацията на документа започва да тече срокът за предоставянето на административната услуга.

Чл. 27. Получаването, обработването и съхранението на документи, съдържащи информация, маркирана като „търговска тайна“, се осъществява по ред, определен във Вътрешните правила за работа с информацията, представляваща търговска тайна, постъпила в Съвета за електронни медии.

Чл. 28. Не се регистрират писма, чиито податели не могат да бъдат установени от данните в писмото.

Чл. 29. Пликове с гриф „лично“ или сочещ, че информацията е с конфиденциален характер, не се разпечатват.

Чл. 30. Погрешно доставените в СЕМ документи се връщат на подателя.

Чл. 31. Образци на бланки за предоставяните от СЕМ административни услуги са публикувани на интернет страницата на СЕМ в рубриката „Лицензиране и регистриране“.

Чл. 32. ЦАО извършва първоначална деловодна обработка на входящите документи, включваща:

1. приемане на документи от 08:30 ч. до 17:00 ч. в рамките на всеки работен ден;
2. проверка за наличие на описаните в документите приложения;
3. създаване на регистрационен картон в АИС 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. 33. (1) Обработените входящи документи се предават на служител, натоварен да докладва пощата на председателя на СЕМ, в деня на постъпването им в СЕМ, но не по-късно от 10:00 ч. на следващия работен ден, за поставяне на резолюция.

(2) Председателят на СЕМ поставя резолюция към съответната дирекция в зависимост от функциите ѝ, определени в Правилника за устройството и дейността на Съвета за електронни медии и администрацията към него и съобразно с утвърдената практика.

Чл. 34. След поставянето на резолюция се предприемат съответните действия, предвидени в Инструкцията за деловодната дейност и документооборота в Съвета за електронни медии.

VII. РЕГИСТРАЦИЯ НА УСТНИ ЗАЯВЛЕНИЯ, ИСКАНИЯ, ЖАЛБИ, ПРОТЕСТИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Чл. 35. (1) Всички устни заявления, искания, жалби, протести, сигнали и предложения се отразяват в писмен протокол, съставен от служител на СЕМ.

(2) Съставеният протокол се подписва от подателя на заявлението, искането, жалбата, протеста, сигнала или предложението, освен когато са подадени по телефона, и от служителя, съставил протокола. Когато се заявява устно предоставянето на административна услуга, протоколът се съставя в присъствие на още един служител и се подписва от подателя, съставителя и служителя - свидетел.

Чл. 36. След отразяването им в протокол, подадените по реда на предходния член заявления, искания, жалби, протести, сигнали и предложения се регистрират, резолират и обработват по общия ред.

VIII. ВРЪЧВАНЕ И ИЗПРАЩАНЕ НА ДОКУМЕНТИ

Чл. 37. (1) Връчването на изготвените от СЕМ удостоверения и лицензии, както и индивидуални административни актове, се извършва от съответните служители на Съвета на място на адрес - гр. София, бул. Шипченски проход № 69, на посочен точен адрес, в случай че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор, както и по електронен път, съгласно Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(2) Връчването на удостоверения и лицензии, както и на дубликати и копия на същите, се извършва след заплащане на дължимите такси и след идентификация 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 заверено пълномощно, когато документът се получава от пълномощник.

(3) За удостоверения, лицензии, дубликати и копия на хартиен носител, получени на място в СЕМ, получателят полага подпис върху екземпляра, който остава за СЕМ.

Чл. 38. (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, бул. Шипченски проход № 69.

(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.

IX. НАЧИНИ ЗА ПЛАЩАНЕ НА ЗАЯВЕНИТЕ АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Чл. 39. Начините за плащане на заявените административни услуги, които се предоставят от СЕМ, са:

1. по банков път;

2. на каса в административната сграда на СЕМ на адрес: гр. София, бул. „Шипченски проход“ № 69.

Чл. 40. Дирекция „Обща Администрация“ в СЕМ 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 СЕМ, в съответствие с указанията, предоставяни от Министерството на финансите.

X. СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл. 41. Когато закон предвижда, СЕМ е длъжен служебно да събира информация, документи и данни от други администрации, административни и/или съдебни органи, лица, които осъществяват публични функции, и организации, които предоставят обществени услуги.

Чл. 42. СЕМ осигурява 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.

XI. КОМПЛЕКСНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 43. СЕМ осъществява комплексно административно обслужване със съдействието на съответните институции и организации.

Чл. 44. Служителите на СЕМ не могат да изискват от потребителите предоставяне на информация или документи, които са налични в СЕМ 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. 45. Взаимодействието между СЕМ 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 подзаконовни нормативни актове, в които се уреждат правила, свързани с комплексното административно обслужване.

ХІІ. РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ И СИГНАЛИ, ПОДАДЕНИ ДО СЕМ

Чл. 46. Предложения до СЕМ могат да се правят за усъвършенстване на организацията и дейността на Съвета и неговата администрация или за решаване на други въпроси в рамките на компетентността на СЕМ, съобразно правомощията му по ЗРТ.

Чл. 47. 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 СЕМ и длъжностни лица в неговата администрация, с които се засягат държавни или обществени интереси, права или законни интереси на други лица.

Чл. 48. Всяко физическо или юридическо лице, както и омбудсманът, може да подава предложения и сигнали до СЕМ.

Чл. 49. 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. 50. (1) Не се образува производство по анонимни предложения или сигнали.

(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 Съвета, в които не се съдържат данни за идентифициране на подателя.

ХІІІ. АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ ЧРЕЗ ИНТЕРНЕТ СТРАНИЦАТА НА СЕМ

Чл. 51. (1) На интернет страницата на СЕМ, в раздел „СЕМ“, е предоставена информация за:

1. структурата на Съвета;
2. заседания на СЕМ;
3. новини и прессъобщения;
4. планове и отчети;
4. финансова информация;
5. събития;
6. административно обслужване;
7. история.

(2) В раздел „Актове на СЕМ“ се съдържат:

1. решения;
2. кодекси, споразумения и други;
3. становища;
4. декларации;
5. актове за публично обсъждане;
6. невръчени актове.

(3) В раздел „Нормативна уредба“ се съдържа:

1. българска нормативна уредба;
2. европейска нормативна уредба.

(4) в раздел „Надзор“ се съдържа:

1. доклади;
2. наказателни постановления;

3. съдебни решения;

4. проучвания.

(5) В раздел „Лицензиране и регистриране“ се съдържа:

1. документи за лицензиране на аналогово радиоразпръскване;

2. документи за лицензиране на цифрово радиоразпръскване;

3. документи за регистриране (кабел и сателит);

4. документи за нелинейни услуги;

5. документи за платформи за споделяне на видеоклипове;

6. такси;

7. процедури.

(6) В раздел „Медийна грамотност“ се съдържа информация, свързана с развитие на медийната грамотност.

(7) В раздел „СЕМ за потребителите“ се съдържа:

1. новини и прессъобщения;

2. бюлетини;

3. кариери;

4. ERGA/ EBMS;

5. профил на купувача;

6. достъп до информация

7. информация по ЗЗЛПСПОИН;

8. защита на личните данни.

(8) В раздел „Публичен регистър“ се съдържа:

1. линейни услуги - кабел и сателит български;

2. линейни услуги - кабел и сателит чуждестранни;

3. линейни услуги - наземно радиоразпръскване;

4. нелинейни - услуги по заявка;

5. предприятия, разпространяващи програми;

6. платформи за споделяне на видеоклипове.

XIV. УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

Чл. 52. Административното обслужване в СЕМ се осъществява при задължително спазване на общи стандарти за качество на административното обслужване, съгласно изискванията на Наредбата за административното обслужване.

Чл. 53. Всички принципи и стандарти на административното обслужване са описани в Хартата на клиента и са оповестени чрез интернет страницата на СЕМ.

Чл. 54. СЕМ отчита състоянието на административното обслужване веднъж годишно чрез Интегрираната информационна система за държавната администрация (ИИСДА), която поддържа Административния регистър.

Чл. 55. Председателят на СЕМ определя със заповед отговорните служители, които подават и обобщават информацията, попълват и публикуват данните в ИИСДА.

Чл. 56. (1) СЕМ приема Харта на клиента.

(2) Хартата се публикува на интернет страницата на Съвета и на хартиен носител, поставен на достъпно и видно място в служебните помещения, в които се обслужват потребителите на административни услуги.

(3) При поискване на потребителите безплатно се предоставя екземпляр от Хартата на клиента.

XV. МЕТОДИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗСЛЕДВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Чл. 57. При осъществяването на административно обслужване в СЕМ се прилагат следните методи за обратна връзка с потребителите на административни услуги:

1. извършване на анкетни проучвания чрез попълнени анкети на хартия на място в ЦАО или провеждане на анкетно проучване по телефона, съгласно одобрена анкетна карта (Приложение № 1 към настоящите вътрешни правила);
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. 58. Обратната връзка с потребителите на административни услуги се осъществява чрез събиране и анализ на относимата информация за осъществяваната от СЕМ дейност.

Чл. 59 (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 СЕМ, 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 СЕМ и/или
2. решаване на други въпроси в рамките на компетентността на СЕМ.

Чл. 60. Средствата за осъществяване на обратна връзка се използват и за измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.

Чл. 61. (1) Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва веднъж годишно от Постоянно действаща експертна комисия, назначена със заповед на председателя на СЕМ. Директорите на дирекции и служителите в ЦАО предоставят получената информация от източниците по чл. 57 от настоящите правила.

(2) Резултатите се анализират и обобщават от Постоянно действаща експертна комисия.

Чл. 62. (1) След обобщение и анализ, 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. В доклада се включва и анализ за необходимостта и/или ефективността от прилагането на картови плащания.

(2) Проектът на доклад се одобрява от СЕМ.

(3) Окончателният доклад, свързан с удовлетвореността от административното обслужване, се публикува на страницата на СЕМ в интернет до 1 април.

(4) Получената и анализирана информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите се използва за подобряване на административното обслужване в СЕМ.

XVI. КОНТРОЛ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 63. (1) Контролът по изпълнение на задълженията на служителите във връзка с административното обслужване се осъществява от 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.

ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. По смисъла на тези правила:

1. „Административно обслужване” е всяка дейност по извършване на административни услуги от СЕМ.

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“ е всеки гражданин или организация, които:

а) заявяват и/или ползват административно обслужване чрез: заявления/искания за издаване на индивидуални административни актове, за предоставяне на административни услуги, за извършване на други административни действия по искания, уведомления и декларации, които са предвидени в нормативен акт;

б) подават сигнали, предложения, жалби и други;

в) осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.

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

5. „Стандарт за качество на административното обслужване“ е утвърдено изискване за административното обслужване по различни показатели (времеви, качествени, количествени), което съответната администрация се ангажира да спазва.

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Настоящите правила са приети с Решение по протокол № 13 на заседание на СЕМ, проведено на 03.04.2025 г. и влизат в сила от датата на приемането им. Те отменят Вътрешните правила за организация на работата с предложения, сигнали и жалби в Съвета за електронни медии, приети с Решение на Съвета за електронни медии, записано в Протокол 50/ 11.12.2012 г.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1

Анкетна карта за извършване за обратна връзка с потребителите на административни услуги на СЕМ

1. Досега използвали ли сте услугите на СЕМ?

Да

Не

2. Колко често ползвате услугите на нашето ведомство?

Един път на няколко години

Няколко пъти годишно

Всеки месец

Много често

3. Лесно се намира информация за услугите, извършвани от СЕМ.

Съгласен съм

Не съм съгласен

Не мога да преценя

4. Предоставената информация (табло за обявления, табели, интернет, формуляри за заявления) е ясна /лесно разбираема.

Съгласен съм

Не съм съгласен

Не мога да преценя

5. Предоставената информация (табло за обявления, табели, интернет, формуляри за заявления) е точна.

Съгласен съм

Не съм съгласен

Не мога да преценя

6. Предоставената информация (табло за обявления, табели, интернет, формуляри за заявления) е пълна.

Съгласен съм

Не съм съгласен

Не мога да преценя

7. Наложил ли Ви се да предоставяте допълнителни документи или данни, за да бъде решен Вашият въпрос?

Да

Не

8. Първоначално научих за услугите извършвани от СЕМ от:

- Медии
- Интернет
- Нормативни документи
- Информационно табло
- Личен разговор със служител на Центъра за административно обслужване
- Телефонен разговор със служител на Центъра за административно обслужване
- Роднини, приятели, познати

9. Служителите се държат любезно с гражданите

:

- Да
- Не

10. Как оценявате качеството на обслужване от служителите в звеното за административно обслужване?

- Отлично
- Добро
- Лошо
- Не мога да преценя

11. За колко време бяхте обслужен/а/?

- До 10 минути
- До 20 минути
- Над 20 минути

12. Спазват ли се законните срокове за извършване на административната услуга?

- Да
- Не

13. Достъпът до сградата е лесен:

- Съгласен съм
- Не съм съгласен
- Не мога да преценя

14. Има подходящи условия за попълване на формуляри, за изчакване.

- Съгласен съм
- Не съм съгласен
- Не мога да преценя

15. Работното време за прием на граждани е удобно.

- Съгласен съм

- Не съм съгласен
- Не мога да преценя

16. Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрене?

- Достъпът до информация
- Количеството на предоставената информация
- Качеството на предоставената информация
- Отношението на служителите към клиентите
- Компетентността на служителите
- Обстановката, в която се предоставят услугите

17. Вие сте?

- Мъж
- Жена
- Предпочитам да не отговоря

18. На колко години сте?

- Под 25 г.
- От 25 до 40 г.
- От 41 до 55 г.
- Над 55 г.
- Предпочитам да не отговоря

19. С какво образование сте?

- Начално
- Основно
- Средно
- Полувисше/висше
- Друго
- Предпочитам да не отговоря

20. Предложения и препоръки

- Друго, моля посочете

**ПРОТОКОЛ
ЗА УСТНО ЗАЯВЯВАНЕ НА УСЛУГА**

Днес,, служителят,
на длъжност

в
в присъствието на служителя.....
на длъжност.....

На основание чл. 29, ал. 5 АПК състави този протокол в уверение на това, че заявителят

с постоянен или настоящ адрес: гр./с., ул. (ж.к.).....

тел. факс, електронна поща,
устно заяви искане за:

.....
.....
.....
.....
.....

Заявителят прилага следните документи:

.....

Заявителят изрази желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен (след заплащането на всички дължими такси):

- лично на място в СЕМ от звеното за административно обслужване
- по електронен път на електронната поща (в случай че съществува възможност за изпращане по електронен път на конкретния документ)
- чрез Български пощи ЕАД на точен адрес:, като давам съгласието си документите да бъдат пренасяни за служебни цели; в този случай такси не се дължат
- чрез пощенски оператор, на точен адрес:, като декларирам, че пощенските разходи са за моя сметка, платими при получаването му - за вътрешни пощенски пратки, а за международни пощенски пратки - след предплащане на цената за пощенските услуги от заявителя към СЕМ.

Длъжностно лице:
(подпис)

Заявител: (подпис)

Длъжностно лице:
(подпис)