



УТВЪРДИЛ:

ЮЛИЯ НЕНКОВА
ПРЕДСЕДАТЕЛ НА КЗК

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В КОМИСИЯ ЗА ЗАЩИТА НА КОНКУРЕНЦИЯТА

ГЛАВА ПЪРВА

ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. Вътрешните правила за административното обслужване в Комисия за защита на конкуренцията (КЗК) регламентират организацията на административното обслужване и регулират взаимодействието между звената при осъществяването му.

Чл. 2. Административното обслужване в КЗК се осъществява при спазване на Административнопроцесуалния кодекс (АПК), Закона за администрацията (ЗА), Закона за защита на личните данни (ЗЗЛД), както и Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент, Закона за достъп до обществена информация (ЗДОИ), Наредбата за административно обслужване (НАО), Правилник за реда за администриране на документи в КЗК.

Чл. 3. Административното обслужване в КЗК се основава на следните принципи:

1. равнопоставено отношение към всички потребители;
2. осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяването на административното обслужване;
3. създаване и популяризиране на стандарта за качество на административното обслужване;
4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;
5. периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;
6. осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги.

ГЛАВА ВТОРА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Административни услуги

Чл. 4. Административното обслужване в КЗК включва дейностите по предоставяне на административните услуги по смисъла на § 1, т. 2 от Допълнителната разпоредба на Закона за администрацията, включително по предоставяне на административните услуги, вписани в Административния регистър по чл. 61 от Закона за администрацията.

Чл. 5. Административните услуги предоставяни от КЗК са:

- Общи административни услуги, предоставяни от всички администрации, вписани в Административния регистър, посочени в Приложение № 1;
- Специализирани административни услуги, вписани в Административния регистър, посочени в Приложение № 2.

Център за административно обслужване

Чл. 6. Функционирането на Центъра за административно обслужване (ЦАО) се организира от Дирекция „Административна“.

Чл. 7. Центъра за административно обслужване се намира на адрес: гр. София, бул. „Витоша“ № 18, ет. 2.

Чл. 8. (1) Работното време на ЦАО е от 9.00 ч. до 17.30 ч. всеки работен ден.

(2) С цел осигуряване на непрекъсваем режим на работа с потребителите, служителите в ЦАО ползват почивки последователно, съответно от 12.30 ч. до 13.00 ч. и от 13.00 ч. до 13.30 ч.

(3) Подадените писмени документи се регистрират от служителите в ЦАО, като на гражданите се предоставя регистрационен номер и дата.

(4) В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на служителите продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след края на обявеното работно време.

Чл. 9. Центъра за административно обслужване:

1. предоставя информация на потребителите за издаваните актове и предоставяните услуги при осъществяване на административното обслужване;
2. отговаря на запитвания от общ характер, направени устно на място в ЦАО, или по телефона и насочват въпросите по компетентност, когато това е необходимо;
3. разяснява изискванията, на които трябва да отговарят заявлението/искането за осъществяване на административното обслужване, жалбата, сигналът или предложението, по предварително установен ред, регламентиран във Вътрешните правила на Комисията;
4. приема и завежда в информационната система на КЗК заявления, искания, жалби, сигнали и предложения, като дава информация за срока на тяхното изпълнение. Входящата документация се насочва за резолюция към Председателя на КЗК, съгласно Правилника за реда за администриране на документи в КЗК;

5. приема и завежда в информационната система на КЗК писмени заявления за достъп до обществена информация. Устните запитвания по Закона за достъп до обществена информация, се приемат и регистрират съгласно Вътрешните правила за организацията на работа в Комисия за защита на конкуренцията за прилагане на Закона за достъп до обществена информация;

6. дава информация за хода на работата по производства;

7. осъществява връзката с останалите дирекции в КЗК по повод осъществяване на административно обслужване;

8. предоставя издадени документи, които са резултат от осъществено административно обслужване, съгласно реда регламетиран във Вътрешните правила на Комисията;

9. осъществява контакт с дирекциите, работещи експертно по преписките, образувани по заявления/искания за осъществяване на административно обслужване, и по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения;

10. разяснява начина на плащане, като предоставя информация за банкови детайли и други необходими данни.

Чл. 10. Комуникацията с потребителите при осъществяването на функциите на ЦАО при представяне на информация и осъществяване на административно обслужване се извършва писмено и устно, включително по електронен път и телефон.

Чл. 11. (1) Служителите в ЦАО се идентифицират пред потребителите чрез служебна карта, която носят на видимо място.

(2) При водене на телефонни разговори служителите, осъществяващи административно обслужване, се представят със собствено и фамилно име, като съобщават администрацията и административното звено, към което принадлежат.

(3) При осъществяване на комуникация с потребителите служителите, осъществяващи административно обслужване, спазват правилата за комуникация, определени в т. 8 от Приложение № 7 към чл. 20, ал. 1 от Наредбата за административното обслужване.

Чл. 12. (1) Индивидуалният административен акт може да бъде получен на мястото, където е заявен (в ЦАО) или 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) заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор индивидуалният административен акт се изпраща:

1. като вътрешна препоръчана пощенска пратка или като вътрешна куриерска пратка за сметка на заявителя (получателя); цената за пощенската услуга се заплаща от заявителя при доставяне на пратката;

2. с международна препоръчана пощенска пратка – след предплащане на цената за пощенските услуги от заявителя към съответния орган, цената за пощенската услуга се заплаща от административния/компетентния орган на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката;

Чл. 13. (1) Принципите и стандартите за предоставяне на административни услуги, информационните и комуникационните канали, са описани в Хартата на клиента

и оповестени чрез интернет страницата на КЗК.

(2) Хартата на клиента е поставена на достъпно и видно място в ЦАО и включва:

1. общите стандарти за качество на административното обслужване;
2. начинът, по който потребителите могат да постъпят, ако не са удовлетворени от обслужването и/или организацията на работа, включително възможностите за конкретна реакция и възможностите да подадат сигнал, предложение или жалба във връзка с административното обслужване.

Служебно начало

Чл. 14. Взаимодействието на дирекциите при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършените от тях действия се провеждат по реда, установен в Правилник за реда за администриране на документи в КЗК.

Взаимодействие между административните органи при комплексно административно обслужване

Чл. 15. (1) Административното обслужване в КЗК се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията, Административно-процесуалния кодекс и Наредбата за административното обслужване.

(2) При осъществяване на административното обслужване, администрацията на КЗК се ръководи също от разпоредбите на Закона за защита на конкуренцията. В случаите, в които за издаването на индивидуален административен акт по реда на ЗЗК е необходима информация или доказателства, които са събрани за целите на проучване по Закона за защита на конкуренцията или са създадени от извършващия административното обслужване орган, тази информация не е необходимо да бъде предоставяна от лицата, подали искане по реда на чл.38, ал.1 от ЗЗК.

(3) Въз основа на цялата събрана информация, включително от всички лица и органи, които съгласно чл.46 от ЗЗК имат задължение да оказват съдействие на КЗК при осъществяване на нейните правомощия, Комисията приключва образуването пред нея производства или се произнася по други въпроси като издава решенията, предвидени в чл.60, ал.1 от ЗЗК.

Информация за административното обслужване

Чл. 16. (1) Информация за предоставяните от Комисия за защита на конкуренцията административни услуги може да бъде получена от:

1. Центъра за административно обслужване;
2. Интернет адрес www.cpc.bg:
 - В раздел „За КЗК“, подраздел „Свържете се с нас“ – „Административно

обслужване“ са вписани:

- ✓ „Център за административно обслужване“ – адрес на ЦАО, работно време, стационарни телефони и имейл адрес за обратна връзка;
- ✓ “Административни услуги“ - предлаганите от КЗК административни услуги, като поддържаната информация е идентична с тази публикувана в Административния регистър;
- ✓ „Годишни доклади за оценка удовлетвореността на потребителите на административни услуги“;
- ✓ Харта на клиента“.

▪ В раздел „Достъп до обществена информация“ са публикувани Вътрешните правилата за достъп до обществена информация, образец за заявление за достъп до обществена информация и списък по чл. 15, ал.3 от ЗДОИ;

3. Обявените телефони за контакти, публикувани на интернет страницата на Комисия за защита на конкуренцията, в раздел „За КЗК“, подраздел “Свържете се с нас “ - „Контакти“, с подробна информация в полза на потребителите, свързана с дейността на Комисията.

Чл. 17. На интернет страницата на Комисията www.cpc.bg, в услуга на потребителите има създадени още:

▪ Раздел „Правомощия“, подраздел „Електронни услуги“ – „Електронни форми“ – съдържа образци на документи свързани с дейността на Комисията, като: жалби по ЗОП искания по ЗЗК, подаване на сигнали за антитръстови нарушения, и други. В същият подраздел са посочени и предлаганите от Комисията административни услуги, както и възможност, същите да бъдат заявени от потребителите по електронен път.

▪ Раздел “Въпроси и отговори“ – съдържа отговори на често задавани въпроси от потребителите, с цел бързо и лесно получаване на най-често търсената информация.

▪ Раздел „Регистър“ в който се публикуват издадените от КЗК актове, съгласно чл. 68 от ЗЗК.

ГЛАВА ТРЕТА

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИТЕ, НЕПРАВИТЕЛСТВЕНИТЕ ОРГАНИЗАЦИИ НА ГРАЖДАНИТЕ И БИЗНЕСА, ГРАЖДАНСКОТО ОБЩЕСТВО, ОМБУДСМАНА И ОБЩЕСТВЕНИТЕ ПОСРЕДНИЦИ ПО ПОВОД НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Управление на качеството

Чл. 18. Административното обслужване в Комисия за защита на конкуренцията се осъществява при спазване на следните стандарти за качество на административното обслужване:

1. Стандарт за единно наименование на Центъра за административно обслужване;

2. Стандарт за осигуряване на подходящи условия и достъпност в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;

3. Стандарт за указателни табели за местонахождението на ЦАО;
4. Стандарт за поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;
5. Стандарт за осигуряване на безплатна интернет връзка;
6. Стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване;
7. Стандарт за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори;
8. Стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите;
9. Стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване;
10. Стандарт за поддържане на система "Най-често срещани въпроси и отговори"
11. Стандарт за осигуряване на информация и обслужване на английски език;
12. Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер;
13. Стандарт за време за изчакване за обслужване;
14. Стандарт за намаляване на броя посещения на гише при осъществяване на административно обслужване;
15. Стандарт за използване на опростени и лесни за попълване образци и формуляри.

Методи за обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите

Чл. 19. (1) За постигането на ефективно и ефикасно взаимодействие между администрацията на КЗК и потребителите се извършва измерване на удовлетвореността на потребителите за качеството на административното обслужване, чрез прилагане на методи за обратна връзка.

(2) Периодично се изследват и анализират резултатите от обратната връзка с потребителите, с цел управление удовлетвореността на потребителите.

(3) Обратната връзка се осъществява чрез използване и прилагане на следните методи:

1. извършване на анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите;
3. извършване на наблюдения по метода „таен клиент“;
4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. анализ на медийни публикации;
6. осигуряване на постоянни телефонни линии за справки и сигнали за корупция, в работно време, и електронна поща: anticorruption@срс.bg, публикувани на интернет страницата на Комисията, съответно в подраздел “Свържете се с нас “ - „Контакти“ и подраздел „Информация“ – „Антикорупция“.
7. обозначена кутия за предложения в ЦАО.

Чл. 20. (1) Анкетните проучвания се извършват чрез попълване на формуляр – Анкетна карта (Приложение № 3) на място в ЦАО.

(2) Попълнените анкетни карти се събират и преглеждат на всяко тримесечие от директор на дирекция „Административна“, който при необходимост предлага

промени за подобряване на административното обслужване;

(3) Анкетните проучвания се използват за изготвянето на Годишния доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година. Анкетните карти се прилагат към доклада, без да се публикуват на интернет страницата на КЗК.

Чл. 21. (1) Провеждането на консултации със служителите от ЦАО, се извършва на всяко тримесечие. Консултациите се провеждат от директора на дирекция „Административна“.

(2) Резултатите от консултациите се използват за изготвянето на Годишния доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година.

Чл. 22. (1) Извършването на наблюдение по метода „таен клиент“ се извършва най-малко веднъж годишно.

(2) Определянето на служителя/служителите – „таен клиент“ се извършва със заповед на Председателя на КЗК.

(3) За извършеното наблюдение се съставя доклад. Резултатите от наблюдението се използват за изготвянето на Годишния доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година.

Чл. 23. (1) За измерване на удовлетвореността на потребителите се извършва анализ на постъпилите сигнали, предложения, жалби и похвали.

(2) Анализът на сигналите, предложенията, жалбите и похвалите се включва в Годишния доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година.

Чл. 24. (1) За измерване на удовлетвореността на потребителите се извършва анализ на медийни публикации.

(2) Анализът на медийни публикации се извършва от отдел "Протокол, връзки с обществеността и международни контакти" и се включва в Годишния доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година.

Чл. 25. (1) Годишният доклад по чл. 24, ал. 8 от Наредбата за административното обслужване се изготвя от дирекция „Административна“.

(2) Докладът по ал. 1 се съгласува от главния секретар на Комисията и се предоставя за утвърждаване от Председателя.

(3) Докладът по ал. 1 се публикува на интернет страницата на Комисия за защита на конкуренцията до 01 април на текущата година.

Взаимодействие с омбудсмана

Чл. 26. Взаимодействието между омбудсмана и администрацията на КЗК се осъществява в съответствие с Закона за омбудсмана и в Правилника за организацията и дейността на омбудсмана.

ГЛАВА ЧЕТВЪРТА
КООРДИНАЦИЯ, КОНТРОЛ И САНКЦИИ ВЪВ ВРЪЗКА С
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 27. Контролът по изпълнение на задълженията на служителите във връзка с административното обслужване се осъществява от директорите на дирекции, предоставящи административни услуги. Контролът обхваща проверка за точно спазване на нормативно определените срокове и качеството на предоставените услуги.

Чл. 28. Контролът по изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване се осъществява от Председателя на КЗК.

Чл. 29. Установяването на нарушенията, издаването на наказателни постановления и обжалването на актовете се извършват по реда на Закона за административните нарушения и наказания.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Вътрешните правила за организацията на административното обслужване в Комисия за защита на конкуренцията се издават на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване и се утвърждават със заповед на Председателя.

Приложение № 1 към чл. 5
от Вътрешните правила за организация
на административното обслужване
в Комисия за защита на конкуренцията

**Общо административни услуги предоставяни от
Комисия за защита на конкуренцията**

№ по ред	Код на услугата съгласно Административния регистър	Наименование на услугата
1	2	Предоставяне на достъп до обществена информация
2	2133	Издаване на удостоверение за осигурителен стаж УПЗ
3	2134	Издаване на удостоверение за осигурителен доход УП2

Приложение № 2 към чл. 5
от Вътрешните правила за организация
на административното обслужване
в Комисия за защита на конкуренцията

**Специализирани административни услуги предоставяни от
Комисия за защита на конкуренцията**

№ по ред	Код на услугата съгласно Административния регистър	Наименование на услугата
1	13	Издаване на разрешение за концентрация на стопанска дейност
2	104	Издаване на разрешение за групово освобождаване от забрана
3	179	Издаване на разрешение за индивидуално освобождаване от забрана
4	3126	Издаване на заверен препис от акт
5	3127	Предоставяне на копие от електронни документи
6	3128	Издаване на писмена справка за наличие на жалби



КОМИСИЯ ЗА ЗАЩИТА НА КОНКУРЕНЦИЯТА



АНКЕТНА КАРТА

Уважаеми госпожи и господи,

*Анкетната карта създадена за да проучи удовлетвореността Ви като потребител на услугите, предоставяни от Комисия за защита на конкуренцията. **Ще Ви бъдем благодарни**, ако отделите от времето си за попълването ѝ, като маркирате отговора, който отразява Вашето мнение.*

1. Досега използвали ли сте услугите на Комисия за защита на конкуренцията?
 - Да
 - Не
2. Достъпа до сградата е лесен?
 - Съгласен съм
 - Не съм съгласен
 - Не мога да преценя
3. Лесно се намира информация за услугите предоставяни от Комисия за защита на конкуренцията:
 - Съгласен съм
 - Не съм съгласен
 - Не мога да преценя
4. Предоставената информация (табло за съобщения, табели, интернет сайта на Комисията , формуляри) е ясна и лесно разбираема:
 - Съгласен съм
 - Не съм съгласен
 - Не мога да преценя
5. Как оценявате качеството на обслужване от служителите в Центъра за административно обслужване:
 - Отлично
 - Добро
 - Лошо
 - Не мога да преценя
6. За колко време бяхте обслужени/а от служителите в Центъра за административно обслужване?
 - До 10 минути
 - До 20 минути
 - Над 20 минути
7. Спазват ли се законовите срокове за предоставяне на административните услуги извършвани от Комисия за защита на конкуренцията?
 - Да
 - Не
8. Работното време за прием на граждани е удобно?
 - Съгласен съм

- Не съм съгласен
 - Не мога да преценя
9. Към коя възрастова група се числите?
- Под 25 години
 - От 25 до 55 години
 - Над 55 години
10. Към коя от следните групи се числите?
- Работещ
 - Пенсионер
 - Учащ
 - Друго