

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В ДЪРЖАВНАТА КОМИСИЯ ЗА ЕНЕРГИЙНО И ВОДНО РЕГУЛИРАНЕ

Глава първа

I. ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. /1/ Тези правила уреждат реда за организацията на работа по приемане, регистриране, разпределяне и разглеждане на сигнали, предложения, заявления/искания, запитвания и жалби на граждани и организации, взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване на потребителите и последователността на извършваните от и в тях действия, контрола по изпълнение на решенията, архива и съхраняването на документите в Държавната комисия за енергийно и водно регулиране /ДКЕВР, Комисията/. Административните услуги се предоставят на гражданите и юридическите лица в сроковете, установени в нормативните актове.

/2/ Административното обслужване в ДКЕВР се осъществява при спазване принципите, установени в Закона за администрацията, Административно-процесуалния кодекс и Наредбата за административното обслужване (обн. ДВ, бр. 78 от 26.09.2006 г. посл. изм. ДВ бр. 105 от 29.12.2011 г.), Устройствения правилник на ДКЕВР и на нейната администрация, както 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 информацията за тях;
3. любезно и отзивчиво отношение;
4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересувани 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 по предварително разработени и обявени правила;
7. качество на предоставяните услуги.

/3/ ДКЕВР осъществява административното обслужване при спазване на принципите за:

1. законност;
2. съразмерност – разумност, добросъвестност и справедливост;
3. служебно начало;
4. истинност;
5. равенство и взаимно уважение;
6. самостоятелност и безпристрастност;
7. бързина и процесуална икономия;
8. достъпност, публичност и прозрачност;
9. последователност и предвидимост;
10. отговорност и отчетност;
11. ефективност;
12. субординация и координация;
13. съпричастност;
14. конфиденциалност.

/4/ При осъществяване на административното обслужване администрацията на ДКЕВР се ръководи и използва и добрите практики, посочени в доклада по чл. 62, ал. 2 от Закона за администрацията.

/5/ При административното обслужване в ДКЕВР се въвеждат и спазват следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. при изпълнение на служебните си задължения всеки служител в държавната администрация носи отличителен знак /бадж/ със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежи;

2. служителите в държавната администрация се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори;

3. срокът за отговор на запитвания, постъпили по пощата и по електронната поща, е до 7 дни, а в случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган - до 14 дни;

4. времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение на звената за административно обслужване е не повече от 20 мин.;

5. при осъществяване на административно обслужване, се осигуряват места за сядане и условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.

/6/ ДКЕВР гарантира вътрешни критерии за добро административно обслужване, като служителите имат следните задължения:

1. да се отнасят към всички потребители отзивчиво и любезно, за да очакват същото поведение от страна на гражданите и представителите на юридическите лица;

2. да разясняват и насърчават потребителите за използване на различните видове комуникационни канали – посещение на място, поща и електронна поща, факс, интернет, електронно подписани документи;

3. да се стремят да изградят доверие у гражданите чрез открито общуване и осигуряване на пълна и точна информация в правните рамки и по начин, който да ги удовлетворява в максимална степен;

4. да не разкриват поверителна информация;

5. да проявяват инициативност относно усъвършенстване на процеса по административно обслужване - да правят предложения и да инициират прилагането на нови решения;

6. да проявяват наблюдателност, гъвкавост и адаптивност в различни ситуации;

7. да използват ясен и точен език;

8. да се стремят гражданина или представителя на юридическото лице да получи отговор на всички интересувачи го въпроси;

9. да се стремят към постигане на висок професионализъм в работата си;

10. да бъдат отдадени на работата си и да умеят да работят под напрежение;

11. да спазват нормативните и вътрешни стандарти на обслужване.

/7/ В ДКЕВР се прилагат следните стандарти по отношение на максималното време за административно обслужване:

1. за отговор на запитвания – 1 месец;

2. за вземане на решение по предложение – 2 месеца;

3. за отговор на предложения - 7 дни от постановяване на решението;

4. за препращане на предложение и сигнал до компетентния орган /администрация/ - 7 дни;

5. за вземане на решение по сигнал - 2 месеца;

6. за съобщаване на решение по сигнал - 7 дни от постановяване на решението;

7. лице без уговорена среща трябва да изчака, за да бъде приет и изслушан или време за чакане във фронт офиса/приемна – 20 минути;

8. за отговор на телефонни обаждания на специално определени телефони за запитвания, ако има такива – 10 минути;

9. за разглеждане на заявление за достъп до обществена информация - 14 дни след датата на регистриране;

10. за препращане на заявление за достъп до обществена информация към компетентен орган - 7 дни;

11. за разглеждане на получена на информация – 30 дни от датата на получаване на информацията;

12. за отговор на препоръките, предложенията и сигналите препратени за разглеждане от омбудсмана - 14 дни.

/8/ В ДКЕВР се използва автоматизирана деловодна информационна система с активирани функции за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги.

/9/ В ДКЕВР е приета Харта на клиента и е публикувана на интернет страницата ѝ. Хартата на клиента включва: общите стандарти за качество на административното обслужване в ДКЕВР; начините за допитване до потребителите за подобряване и отчитане на работата по прилагането на стандартите; правата на потребителите и организацията на работата със сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване и допълнителна информация предвид функционалната специфика на Комисията. Хартата на клиента е поставена на достъпно и видно място в служебните помещения, в които се обслужват потребителите на административни услуги /в деловодството и приемна/.

/10/ ДКЕВР поддържа постоянен открит диалог с потребителите, с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с гражданското общество, в който се вземат предвид становищата относно нововъведенията и слабостите в организацията на административното обслужване, както и предложенията за подобряването му.

/11/ ДКЕВР отчита състоянието на административното обслужване в интернет базираната Система за самооценка на административното обслужване (ССАО), поддържана от администрацията на Министерския съвет на всеки 6 месеца. Председателят на Комисията определя със заповед отговорните служители, които подават и обобщават информацията и попълват и публикуват данните в ССАО. Тези служителите отговарят за достоверността на въвежданата информация и за спазването на сроковете за попълване на отчетите в ССАО.

Чл.2. Разпоредбите на Вътрешните правила за организация на административното обслужване са задължителни за Комисията и за нейната администрация. За неуредени с тези правила въпроси по работата с документите и контрола по решенията се изпълняват указанията на главния секретар на Комисията.

Чл. 3. /1/ ДКЕВР предоставя следните форми на административно обслужване:

1. разглеждане на заявления, жалби, сигнали и предложения по реда на Административно-процесуалния кодекс;
2. отговори на запитвания;
3. консултации в приемната на Комисията;
4. консултации по «горещ» телефон;
5. предоставяне на достъп до обществена информация;

/2/ Информация за извършваните от Комисията административни услуги, реда и организацията за предоставянето им и информацията по Приложение № 1 от Наредбата за административното обслужване се публикуват на интернет страницата на ДКЕВР и се актуализира в 14-дневен срок от настъпване на всяка промяна.

Чл. 4. Организацията на работа с документите обхваща:
-обработката на входящата и изходяща кореспонденция;
-движението по преписките, образувани по заявления;
-движението по преписките, образувани по сигнали, жалби и молби на граждани и организации;
-използване и пазене на печатите;
-предаване на приключилите преписки в архив;
-вътрешния контрол по изпълнение на оперативните решения на комисията, заповедите и резолюциите на председателя.

Чл. 5. /1/ Не са предмет на тези правила документи, съдържащи класифицирана информация и финансово-счетоводна документация на комисията.

/2/ Документите с характер на класифицирана информация се регистрират в регистратурата за класифицирана информация по различните регистри от определеното длъжностно лице и се предоставят на служителя по сигурността на информацията.

/3/ Изготвянето и движението на финансово-счетоводната документация на комисията се извършва съгласно приетата Система за финансово управление и контрол и Вътрешните правила за документооборота на финансово-счетоводните документи в ДКЕВР.

Глава втора

II. ОРГАНИЗАЦИЯ НА РАБОТА С ДОКУМЕНТИ И НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 6. /1/ Обслужването на потребителите на административни услуги и регистрирането на всички входящи и изходящи документи се извършват от служителите в звеното за административно обслужване /деловодство/ в дирекция „Административно обслужване и финансово-стопанска дейност“. Потребителите на административни услуги контактуват с администрацията на ДКЕВР чрез звеното за административно обслужване, като за улесняване на достъпа до деловодството са поставени указателни табели за местонахождението на звеното за административно обслужване.

ДКЕВР осигурява удобен и лесен достъп за хора с увреждания до звеното за административно обслужване.

/2/ Звеното за административно обслужване /деловодството/:

1. предоставя информация за предоставяните от ДКЕВР административни услуги на достъпен и разбираем език;

2. отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до звената в съответната администрация, 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, когато има предварително установен ред, жалбата, протестът, сигналът или предложението по предварително установен ред;

4. приема и регистрира заявления и искания за извършване на административни услуги, жалби и протести, сигнали и предложения;

5. приема и регистрира заявления и по Закона за достъп до обществена информация;

6. дава информация за хода на работата по преписката;

7. осъществява връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;

8. предоставя исканите документи и образци на документи и формуляри;

9. осъществява контакт с приемните за предложения и сигнали, когато са създадени такива.

/3/ Служителите от звената за административно обслужване могат да изискват незабавно предоставяне на информация и/или документи от другите звена в Комисията, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място.

/4/ ДКЕВР осигурява достъп до звената за административно обслужване в Дирекция „Административно обслужване и финансово-стопанска дейност“ в удобно за потребителите на административни услуги време в рамките на работното време, установено с Устройствения правилник на Държавната комисия за енергийно и водно регулиране и на нейната администрация от 09.00 – 17.30 ч.

/5/ Когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на деловодството продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

Чл. 7 /1/ Регистрацията на входящите и изходящи документи се извършва от лица на длъжност специалист –деловодител, имащи компетенции и задължения във връзка с административното обслужване.

/2/ След като бъдат регистрирани, входящите документи се насочват от деловодството, както следва:

- документите, адресирани до Комисията се предават на техническия сътрудник на председателя на комисията;

- преписи от нормативни актове и решения, приети от Министерски съвет, се предават на председателя на ДКЕВР, който ги насочва към членовете на Комисията и/или служители в Комисията;

- служебната документация, адресирана до членовете на Комисията и служителите на администрацията се завежда по общия ред;

- жалбите, сигналите и предложенията на граждани, след като се регистрират, се насочват към председател за резолюция или за образуване на преписка по жалбата, след което документацията се връчва срещу подпис на определения първи адресат по резолюция.

/3/ Докладите от членовете на комисията и служителите се завеждат в деловодството и се предават на председателя;

/4/ Заповедите на председателя на комисията се регистрират в деловодството. Заповедите по служебни и трудови правоотношения се водят от експерт, осъществяващ функциите по „Човешки ресурси” от дирекция „Информационно обслужване и човешки ресурси” в отделен регистър.

/5/ Получаваните факсове се завеждат при техническия сътрудник на председателя и се предават на адресата. Копие от факса се архивира при техническия сътрудник.

/6/ Междинната кореспонденция на териториалните звена на Главна дирекция „Разглеждане на жалби и решаване на спорове” се регистрира от определено длъжностно лице в териториалното звено съгласно заповед на председателя на Комисията.

/7/ Ако при получаване на документите върху плика няма маркировка и след отварянето му се установи, че документите са класифицирана информация, маркирана с гриф, незабавно без да се регистрират, размножават или сканират от служителите в деловодството документите се предават на завеждащия регистратура за класифицирана информация на ДКЕВР.

Чл. 8. /1/ Председателят на комисията с резолюция определя лице, отговорно за изпълнението на определена задача.

/2/ Пряко възлагане на задачи на служителите с писмена резолюция може да се извърши и от главния секретар и от директорите на дирекции.

Чл. 9. /1/ Членовете на комисията, главният секретар, директорите на дирекции, както и експертите от Главна дирекция „Разглеждане на жалби и решаване на спорове”, ползват сканирани документи със съответната резолюция от председателя чрез програмния продукт за управление на документооборота и работните процеси „Архимед”. Оригиналния документ се предоставя на първия адресат по резолюцията, а следващите адресати получават копие на хартиен носител само от придружителното писмо с резолюцията, без приложенията.

/2/ Документите се получават от деловодството срещу подпис.

Чл. 10 Служителите на комисията са длъжни да работят само с регистрирани в деловодството документи.

Чл. 11. Изходящата кореспонденция се изготвя на бланка на Комисията и се подписва от председателя (съответно от заместващия го член на комисията) и от главния секретар в предвидените случаи в Устройствения правилник на Държавната комисия за енергийно и водно регулиране и на нейната администрация.

Чл. 12. /1/ Изготвените проекти на изходящи документи, касаещи административната дейност на комисията, се парафират от:

- експерта, изготвил документа;
- директора на съответната дирекция;
- главния секретар /само за документи до държавните институции/.

/2/ Документи, които касаят финансови въпроси, задължително се съгласуват от директора на дирекция ”АОФСД” и при необходимост от финансовия контролор в съответствие с Вътрешните правила за системата за финансово управление и контрол.

/3/ Документи, които касаят правни въпроси, задължително се съгласуват от директора на дирекция „Правна”.

/4/ Техническият сътрудник на председателя проверява задължително дали са спазени изискванията на чл. 12, ал. 1.

Чл. 13. /1/ Изходящите документи трябва да са стилово, граматически и естетически оформени.

/2/ Изходящите документи се изготвят в три екземпляра. Към представения за подпис документ се прилага документът, на основание на който е изготвен отговорът за комплектоване на преписката в деловодството.

/3/ Подписаните документи в три екземпляра се насочват в деловодството за регистриране като:

- един екземпляр е за адресата;
- един екземпляр, парафиран от всички лица, посочени в чл. 12, заедно с входящите документи се класира в деловодството;
- един екземпляр се връща в дирекцията, изготвила съответния изходящ документ.

/4/ Проектите на постановления, наредби, правилници и други нормативни актове, които съгласно Закона за енергетиката и Закона за регулиране на водоснабдителните и канализационните услуги се изготвят от Комисията, както и документите към тях, се съгласуват и внасят в Министерския съвет в съответствие с изискванията на Устройствения правилник на Министерския съвет и на неговата администрация.

Чл. 14. Един екземпляр от заповедите за командировки в страна и чужбина и други документи от финансов характер се регистрират в два екземпляра, от които единият парафиран от съответния директор на дирекция се предават в деловодството за архив, а вторият се представя в счетоводството в дирекция „АОФСД” за отчитане след приключване на командировката. При командировка в чужбина се изготвя доклад, един екземпляр от който се прилага към отчета на командировката.

Чл. 15. /1/ Договорите, които се сключват за изпълнение дейността на Комисията и на нейната администрация се съгласуват от юрист, финансов контролър, директор на дирекция „АОФСД”, съответния директор на дирекция и главния секретар, след което се регистрират в регистър към дирекция „АОФСД”.

/2/ Актове, свързани с назначаване и освобождаване на служителите и изменение на трудовите или служебните правоотношения, се съгласуват от юрист, директор на дирекция „Информационно обслужване и човешки ресурси”, директор на дирекция „АОФСД”, главния счетоводител и главния секретар.

Чл. 16. Постъпилите заявления при обявен конкурс за свободна длъжност се регистрират в регистър на „Човешки ресурси” от служителя, след което се прилага законоворегламентираната процедура по Закона за държавния служител и свързаните с него подзаконовни нормативни актове (Наредбата за провеждане на конкурсите за държавни служители).

Чл. 17. /1/ Документи, съдържащи информация, която представлява търговска тайна се получават в деловодството. Придружителното писмо към документи, съдържащи търговска тайна се завежда в деловодната система, като се посочва, че приложенията съдържат търговска тайна на юридическото лице.

/2/ Документ, маркиран като “Търговска тайна” не се сканира в деловодната система.

Чл. 18. /1/ Извеждането и подпечатването на изходящите документи и вътрешните актове /заповеди на председателя на Комисията/ се извършва само от специалиста -деловодител. В деловодството се съхраняват оригиналите на заповедите, парафирани от длъжностните лица.

/2/ Видовете печати, които се ползват в ДКЕВР и поставянето на печатите се урежда със заповед на председателя на Комисията.

Чл. 19. /1/ Исканията по Закона за достъп до обществена информация /ЗДОИ/ се завеждат в деловодната система, след което се предоставят на председателя на Комисията за резолюция.

/2/ След резолюцията заявленията се разглеждат от експертите от компетентните административни звена и от главният секретар на ДКЕВР, които изготвят проект на решение, с което Комисията /председателят на комисията/ се разпорежда по искането и по формата и вида на предоставяне на информацията. В случаите, когато достъпът се осигурява чрез преглед на информацията, на лицето поискало информацията, се съобщават денят, часът и мястото в сградата на комисията, където може да се запознае с документите.

/3/ За предоставянето на достъп до обществена информация се съставя протокол, който се подписва от лицето, поискало информацията, от главния секретар и от упълномощено от него лице.

Чл. 20. Главният секретар оформя решенията от оперативните заседания на комисията и ги представя на председателя за утвърждаване.

Глава трета

III. ОРГАНИЗАЦИЯ НА ДЕЙНОСТТА ПО ПОСТЪПИЛИТЕ В ДКЕВР СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СМИСЪЛА НА АДМИНИСТРАТИВНО-ПРОЦЕСУАЛНИЯ КОДЕКС

Чл. 21. /1/ Служителят по чл. 6, ал. 1 от звеното за административно обслужване /деловодство/ регистрира постъпилите сигнали/предложение в автоматизираната система за документооборота с регистрационен индекс, под който индекс се води и кореспонденцията със съответните други административни звена, когато това е необходимо за изготвянето на становището/отговора.

/2/ Сигналите и предложенията се разпределят и насочват за изпълнение с резолюция на председателя на Комисията, в която се определя и срока за изпълнение, съобразен с установените в нормативната уредба срокове.

/3/ По въпроси от смесена компетентност административното звено, посочено като първо в резолюцията изготвя обобщеното становище, освен ако изрично не е определено кое административно звено или служител ще изготви обобщеното становище на ДКЕВР.

Чл. 22. /1/ Становището/отговорът на Комисията се изготвя в 3 (три) екземпляра – един със съгласувателни подписи и два без съгласувателни подписи, и се подписва от председателя.

/2/ Екземплярът, със съгласувателните подписи е предназначен за съхранение в деловодството, респективно в архива на Комисията.

Чл. 23. Сигналите и предложенията срещу незаконни или неправилни, или пораждащи съмнение за корупция действия или бездействия на служители от администрацията се насочват към председателя на ДКЕВР.

Глава Четвърта

IV. МЕРКИ ЗА ОСИГУРЯВАНЕ ДЕЙНОСТИТЕ НА ЗВЕНТО ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 24. /1/ Подборът на персонала за работа в деловодството /фронт офиса/ се съобразява с изискванията за ефективна комуникация с потребители.

/2/ Служителите на звеното за административно обслужване проучват и въвеждат добри практики от други администрации, постигнали като резултат гъвкавост, ефективност, икономичност и ефикасност на системата на административното обслужване.

Чл. 25. /1/ ДКЕВР осигурява повишаване на професионалната квалификация на служителите за подобряване на административното обслужване чрез прилагане на механизми за стимулиране, обучение и кариерно развитие на служителите в звеното за административно обслужване.

/2/ Във връзка с подобряване на административното обслужване главният секретар на Комисията организира обучения на служителите от звеното за административно обслужване, включващи и специализирано обучение за работа с хора с увреждания. Специализираното обучение, организирано по утвърден от главния секретар график, е насочено към развитие на: умения за работа с информационно - деловодната система и отделните ѝ решения, както и внедряване на нови модули; административно обслужване на “едно гише” – принципи, методи, решения, добри практики; актуални знания за нормативните актове и психологически знания и умения.

Чл. 26. /1/ За служителите в звеното за административно обслужване се осигурява нормативно определена дневна почивка при гъвкав режим на работа в рамките на работния ден.

/2/ За служителите в звеното за административно обслужване се осигурява хардуер и софтуер, оборудване и консумативи, гарантиращи съвременни и безопасни условия за работа.

Глава Пета

V. ПРЕДАВАНЕ НА ПРИКЛЮЧИЛИТЕ ПРЕПИСКИ В АРХИВ.

Чл. 27. Всяка дирекция в администрацията на Комисията води и съхранява досие /дело/ по преписките, класифицирани съгласно Номенклатура на делата със сроковете на съхранение утвърдена от Централния държавен архивен фонд.

Чл. 28. След приключване на преписката с решение на Комисията или с резолюция на председателя за прекратяване, досието /делото/ се предава от съответната дирекция в архив.

Чл. 29. Досиетата /делата/ по приключилите преписки за определяне или утвърждаване на цени се съхраняват в отдел „Лицензии и цени” на съответната специализирана дирекция.

Чл. 30. Сроковете за съхранение на досиетата /делата/ са предвидени в Номенклатурата на делата със сроковете на съхранение.

Чл. 31. /1/ Регистърът за ползване на досиетата /делата/ се води от определено със заповед на председателя длъжностно лице от обща администрация.

/2/ Регистърът по ал. 1 съдържа:

- пореден номер и наименование на досието /делото/;
- дата на получаване на преписката и подпис на члена на комисията или служител от администрацията;
- дата на връщане на преписката и подпис на длъжностното лице водещо регистъра.

Глава Шеста

VI. ВЪТРЕШЕН КОНТРОЛ ПО ИЗПЪЛНЕНИЕ НА РЕШЕНИЯТА

Чл. 32. Главният секретар текущо контролира:

- заедно с директорите на съответните дирекции изпълнението на решенията от оперативните заседания на комисията;
- изпълнението на възложените задачи, произтичащи от решенията на Комисията.

Чл. 33. Директорите на специализираните дирекции „Регулиране и контрол-Електроенергетика и Топлоенергетика”, „Регулиране и контрол-Природен газ”, „Регулиране и контрол-Водоснабдителни и канализационни услуги” и Главна дирекция „Разглеждане на жалби и решаване на спорове” докладват на главния секретар и на упражняващия контрол по съответната заповед изпълнението на решенията от оперативните заседания.

Чл. 34. Председателят извършва контрол по изпълнение на решенията в началото на всяко заседание.

Глава Седма

VII. МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗСЛЕДВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА

Чл. 36. /1/ ДКЕВР създава и предоставя информация за използваните начини за обратна връзка от потребителите.

/2/ Обратната връзка се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и др. Средствата за осъществяване на обратна връзка са анкети, кутии за мнения и коментари, поставени в сградата на ДКЕВР, етаж първи, създадената и обявена процедура за работа с предложения и сигнали, телефон 980 1551, електронен адрес: dker@dker.bg и други.

/3/ Средствата за осъществяване на обратна връзка се използват и за измерване на удовлетвореността на потребителите от предоставяните административни услуги.

/4/ В резултат на получената, анализирана и консултирана с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с представителите на гражданското общество информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността ДКЕВР предприема действия за подобряване на административното обслужване. Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността се уведомяват за предприетите действия и за резултатите от тях чрез интернет страницата на ДЗКЕВР.

ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 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 информация относно структурата и дейността на администрацията на ДКЕВР, нейните структури и териториални звена.

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

§ 4. "Стандарт за качество на административното обслужване" е утвърдено изискване за административното обслужване по времеви, качествени, количествени показатели, което администрацията на ДКЕВР се ангажира да спазва.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. Отменят се "Вътрешни правила за работа на администрацията", приети на заседание на комисията с протокол № 54 от 18.05.2006 год.

§2. „Вътрешните правила за организация на административното обслужване в ДКЕВР” са приети на заседание на комисията с протокол № 74, т.12 от 21 май 2012 г., на основание чл. 5, ал. 3 и чл. 54 от Устройствения правилник на Държавната комисия за енергийно и водно регулиране и на нейната администрация и влизат в сила от датата на решението.