



**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**

Комисия за енергийно  
и водно регулиране



**УТВЪРЖДАВАМ:**

**РОСИЦА ТОТКОВА**  
**ГЛАВЕН СЕКРЕТАР НА**  
**КОМИСИЯТА ЗА ЕНЕРГИЙНО И**  
**ВОДНО РЕГУЛИРАНЕ**

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА**  
**ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**  
**В КОМИСИЯТА ЗА ЕНЕРГИЙНО И ВОДНО РЕГУЛИРАНЕ**

**2021 г.**

# Глава първа ОБЩИ РАЗПОРЕДБИ

## Раздел I Предмет и обхват

**Чл. 1.** (1) Настоящите Вътрешни правила за организацията на административното обслужване в Комисията за енергийно и водно регулиране (КЕВР, комисията) уреждат въпросите, свързани с предоставяните от комисията административни услуги и регулират взаимодействието между звената при осъществяване на административното обслужване, последователността на извършваните от и в тях действия и извършването на контрол на тези дейности.

(2) Правилата се прилагат за всички звена на комисията, които участват в процеса на предоставяне на административни услуги, доколкото в закон не е предвидено друго.

## Раздел II Функции

**Чл. 2.** (1) Дейностите по предоставянето на административни услуги в комисията се осъществяват от служители на дирекциите, на които са възложени функционални задължения във връзка с административните услуги, предоставяни от КЕВР.

(2) При осъществяване на административното обслужване потребителите контактуват с администрацията на комисията чрез центъра за административно обслужване.

(3) Центърът за административно обслужване (ЦАО):

1. предоставя информация на потребителите за издаваните актове и предоставяните от КЕВР административни услуги на достъпен и разбираем език;

2. отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до звената в администрацията на комисията;

3. разяснява изискванията, на които трябва да отговарят заявлението/искането за административна услуга, жалбата, сигналът или предложението, съгласно приложимата нормативна уредба;

4. приема заявления/искания, жалби, протести, сигнали и предложения;

5. регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

6. дава информация за хода на работата по преписката;

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

8. предоставя на потребителите документи, включително издадените индивидуални административни актове, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване;

9. осъществява контакт с административните звена, в които се разглежда преписката;

(4) Служителите от ЦАО могат да изискват предоставяне на информация и/или документи от другите звена в администрацията на комисията, когато тя е необходима за извършване на справки и предоставяне на документи при административно обслужване на място.

(5) Всички звена в администрацията на комисията са длъжни да предоставят своевременно на ЦАО цялата необходима актуална информация и/или документи за изпълнение на функциите му по ал. 3.

(6) Звената, които изпълняват дейности по разглеждане по същество на преписки, образувани по заявления/искания за административни услуги и регулаторни дейности, извършват консултации на потребителите чрез оповестените начини за контакт с тях.

(7) Предоставянето на информация във връзка с административното обслужване в комисията се извършва при спазване изискванията на Закона за защита на класифицираната информация, Закона за защита на търговската тайна и Закона за защита на личните данни.

### **Раздел III** **Принципи на административното обслужване**

**Чл. 3.** (1) При извършване на административно обслужване се спазват принципите, установени в Административнопроцесуалния кодекс, Закона за администрацията, Кодекса за поведение на служителите в държавната администрация, Наредбата за административното обслужване (Глава първа, Раздел II) и Хартата на клиента на комисията, съобразно функциите, определени в Закона за енергетиката и в Правилника за дейността на Комисията за енергийно и водно регулиране и на нейната администрация.

(2) Служителите в звената, които извършват дейности по предоставянето на административни услуги на гражданите и бизнеса, са длъжни да спазват установените принципи, посочени в актовете в ал. 1, както и да:

1. предоставят пълна, ясна и общоразбираема, точна и достоверна информация за предоставяните услуги;
2. предоставят информация за различните форми на достъп до услугите;
3. не уронват престижа на комисията и да не пораждат съмнения относно безпристрастността при предоставянето на услугите;
4. изпълняват всички изисквания за комплексно административно обслужване, заложен в Административнопроцесуалния кодекс;
5. следят за добри практики, прилагани в други администрации;
6. сигнализират и докладват по реда на Вътрешните правила за организацията и реда в Комисията за енергийно и водно регулиране за извършване на проверка на декларациите и за установяване конфликт на интереси при получени сигнали, съдържащи твърдения за наличие на корупция, корупционни прояви и/или конфликт на интереси/измами, нередности, злоупотреби и др.

## **Глава втора** **ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

### **Раздел I** **Общи правила и ред за регистрация**

**Чл. 4.** (1) Организацията по предоставянето на административни услуги се извършва от дирекцията от общата администрация на комисията, в чиито функции е включена тази дейност.

(2) Дейности по административното обслужване в комисията се изпълняват от служители от общата и специализираната администрация, на които тези дейности са възложени като служебни задачи по установения за това ред.

(3) Служителите по ал. 1 изпълняват административното обслужване по начин, който:

1. осигурява тясно сътрудничество между администрацията на комисията и потребителите на административни услуги чрез използване на всички възможни форми за достъп;

2. улеснява процеса на обмен на необходимата информация по предоставянето на административни услуги.

(4) Във връзка с изпълнение на своите задължения всеки служител, отговарящ за предоставянето на административни услуги или на когото е възложена задача във връзка с предоставянето на административна услуга, има право да получава необходимата за изпълнение на задълженията информация, а служителят, към когото е отправено искането, е длъжен своевременно да я предостави.

(5) Служител, отказал да предостави искана информация по предходната алинея, носи дисциплинарна отговорност по Кодекса на труда.

**Чл. 5** (1) Служителите, които изпълняват дейности по административното обслужване, при комуникацията си с потребители на административни услуги спазват правилата по т. 8 на Приложение № 7 към чл. 20, ал. 1 от Наредбата за административното обслужване.

(2) При агресивно поведение на потребител, заплашващо сигурността на служителите, както и при поведение, нарушаващо добрите нрави или общественото здраве, се сигнализира охраната на сградата на КЕВР, а при необходимост и правоохранителните органи, за отстраняване на нарушителя от помещенията на комисията.

**Чл. 6.** (1) Заявяването на административни услуги се извършва по един от следните начини:

1. на място;
2. чрез пощенски оператор;
3. по електронен път.

**Чл. 7.** (1) Административното обслужване на място се заявява в ЦАО в сградата на КЕВР на адрес: бул. „Княз Дондуков” № 8-10, гр.София.

(2) ЦАО работи всеки работен ден от 9:00 часа до 17:30 часа.

(3) Обедната почивка от 30 минути се ползва от служителите в ЦАО между 12.00 и 13.00 часа, така че да се осигури непрекъсваем режим на работа на центъра, което се организира и контролира от прекия им ръководител.

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

**Чл. 8** (1) Електронни административни услуги могат да бъдат заявени чрез:

1. Официалната електронна поща на комисията: [dker@dker.bg](mailto:dker@dker.bg);
2. Единния портал за предоставяне на информация и услуги на Комисията за енергийно и водно регулиране на адрес [www.portal.dker.bg](http://www.portal.dker.bg);
3. Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ), поддържана от ДАЕУ;
4. Единния портал за достъп до електронни административни услуги (ЕПДЕАУ), поддържан от ДАЕУ.

(2) Подаването на документи по електронен път се извършва при спазване на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

**Чл. 9.** Исканията/заявленията, жалбите, сигналите и предложенията се

регистрират в ЦАО, независимо от начина на тяхното постъпване, и се обработват съгласно Вътрешните правила за документооборота в Комисията за енергийно и водно регулиране.

**Чл. 10.** (1) Заявленията/исканията, жалбите, сигналите и предложенията следва да са написани на български език на кирилица.

(2) Заявленията/исканията, жалбите, сигналите и предложенията, написани на чужд език, се приемат само придружени с точен превод на български. Ако верността на превода не може да се провери от КЕВР, то се назначава преводач за сметка на заявителя, освен ако в закон или международен договор е предвидено друго.

(3) Не се регистрират и не се отговаря на жалби, сигнали, предложения и запитвания, които съдържат нецензурни изрази и обидни изказвания, уронващи престижа на председателя, членовете на КЕВР, администрацията на комисията или други институции.

**Чл. 11.** (1) Устно могат да се заявяват само услугите, за които нормативен акт не предвижда изрично писмена форма на заявяване.

(2) Исканията/заявленията, отправени устно, се отразяват в протокол за устно заявяване на услуги съгласно приложение № 2, който се попълва от служител в ЦАО.

(3) Протоколът за устно заявяване на услуги се регистрира в деловодната система и става неразделна част от преписката по предоставянето на услугата.

**Чл. 12.** (1) Предоставянето на потребителите на документи, създадени в резултат на извършена административна услуга (административни актове, уведомителни писма, удостоверения, сертификати и др.) се извършва по заявления от потребителя на услугата начин - чрез лицензиран пощенски оператор, по електронен път или лично на заявителя или негов представител на местата, определени за административно обслужване, освен в случаите, когато нормативно не е определен друг ред.

(2) В случай че потребителят на административна услуга е заявил повече от един начин за получаване на документи – резултат от извършената услуга, то комисията използва този начин, който е по-подходящ съобразно първообраза на документа, както следва:

1. при заявяване на получаване по електронен път и чрез лицензиран пощенски оператор на документ, създаден на хартиен носител, документът се изпраща на потребителя по пощата.

2. при заявяване на получаване по електронен път и лично на място на документ, създаден на хартиен носител, документът се предава на потребителя или на негов представител лично на място в сградата на КЕВР;

3. при заявяване на получаване чрез лицензиран пощенски оператор и на място на документ на хартиен носител, документът се изпраща на потребителя по пощата;

4. електронните документи се изпращат на потребителите само по електронен път.

(3) При заявяване на получаване на документ, резултат от извършена административна услуга, чрез лицензиран пощенски оператор заявителят трябва да посочи точен адрес за получаване на документа.

(4) При 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;

3. по друг начин, който дава гаранция за доставянето на пратката на заявителя.

**Чл. 13.** (1) Преглед на документи, съхранявани в комисията, се извършва чрез разглеждане на оригинали или копия по реда на чл. 26, ал. 1, т. 1 от Закона за достъп до обществена информация, като звеното, което ги съхранява, осигурява помещение, в което да бъде извършен прегледът.

(2) По време на прегледа на документите задължително присъства предварително определен служител от звеното в комисията, което съхранява съответните документи.

**Чл. 14.** (1) Достъпът до водените в КЕВР публични регистри е безплатен и без ограничения по време.

(2) Звената в администрацията на КЕВР, в които се създават и/или събират данни, подлежащи на включване в съответния регистър, са длъжни своевременно да предоставят на административното звено, на което са възложени функции по поддържане на публичните регистри, така че да се гарантира актуалността на информацията в регистрите.

## **Раздел II** **Служебно начало**

**Чл. 15.** (1) Комисията служебно осигурява всички издавани от нея документи, необходими за предоставяна от комисията административна услуга.

(2) Комисията осигурява по служебен път документи, необходими на потребителя на административна услуга от други администрации, освен в случаите на обективна невъзможност.

(3) Когато е предвидено в закон, комисията служебно 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. 16.** (1) Ръководителите на административни звена, в които по силата на закон се събират или създават данни за гражданин или организации за първи път и се изменят или заличават тези данни, са отговорни за изпълнението на задълженията на комисията като първичен администратор на данни по смисъла на Закона за електронното управление.

(2) Данните, на които комисията е първичен администратор, ако не се съдържат във водени от КЕВР общодостъпни публични регистри, се изпращат служебно и безплатно на административни органи, на лица, осъществяващи публични функции и на организации, предоставящи обществени услуги, които въз основа на закон също обработват тези данни и са заявили желание да ги получават.

**Чл. 17.** Ръководителите на административни звена носят отговорност за прилагането на служебното начало при предоставянето на административни услуги, в което те участват.

## **Глава трета** **АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ**

### **Раздел I** **Информация за услугите**

**Чл. 18.** (1) Информация за предоставяните от КЕВР административни услуги се обявява, както следва:

1. в Центъра за административно обслужване;
2. на интернет страницата на комисията;
3. в Единния портал за предоставяне на информация и услуги на КЕВР;

4. в Регистъра на услугите в Административния регистър по чл. 61 от Закона за администрацията;

5. в Единния портал за достъп до електронни административни услуги (ЕПДЕАУ), поддържан от ДАЕУ, за електронните административни услуги на комисията.

(2) Наименованията на административните услуги във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни и регистри следва да са в съответствие с вписаните такива в Регистъра на услугите на Административния регистър.

**Чл. 19.** (1) Административните услуги, предоставяни от комисията, се заявяват за вписване в Регистъра на услугите по електронен път чрез Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА).

(2) Заявяването за вписване в Регистъра на услугите 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.

(3) Вписването в Регистъра на услугите на изискуемите обстоятелства за административна услуга, предоставяна от КЕВР, както и промените в тях, се извършва в срок 3 дни от деня на вписването, съответно промяната или заличаването на административната услуга в Регистъра на услугите.

(4) Действия по вписвания в Регистъра на услугите се извършват от определен със заповед на председателя на комисията служител.

**Чл. 20** При възникване на необходимост от вписване на нова административна услуга, промени или корекции в наименование, описанието или други данни или заличаване на съществуваща административна услуга, директорът на дирекцията, водеща в дейността по предоставяне на услугата, в тридневен срок от възникване на необходимостта прави предложение за вписването с доклад до главния секретар, който разпорежда на служителя по чл. 19, ал. 4 да извърши заявяването и вписването на обстоятелствата по реда на Наредбата за Административния регистър.

**Чл. 21** (1) Подготвянето и актуализацията на нормативно изискуемата информация за административните услуги на интернет страницата на комисията се извършва от служителя по чл. 19, ал. 4 въз основа на предложението по чл. 20.

(2) Публикуването на информацията по ал. 1 се извършва по предвидения ред за публикуване на информация и материали на интернет страницата на комисията.

**Чл. 22.** (1) Отговорност за поддържане на актуална информация за административните услуги, предоставяни от КЕВР, носи директорът на дирекцията, водеща в дейността по предоставяне на съответната услуга.

(2) Актуализацията на информацията се извършва едновременно във всички информационни ресурси, посочени в чл. 18.

(3) Контрол по изпълнението на задълженията по този раздел упражнява главният секретар на комисията.

## Раздел II

### Предоставяне на административни услуги

**Чл. 23.** Административните услуги, които предоставя КЕВР, са посочени в Приложение №1 към настоящите правила.

**Чл. 24.** (1) Административните услуги се предоставят от КЕВР в сроковете, установени в специалните нормативни актове, които уреждат процедурата по издаване на съответния административен акт.

(2) Ако специален нормативен акт не предвижда конкретен срок, то административната услуга се предоставя в установените в Административнопроцесуалния кодекс срокове.

(3) Срокът за отговор на запитвания, постъпили в комисията, е до 7 дни, а в

случаите, когато е необходима проверка на място или становище на друг административен орган – до 14 дни.

**Чл. 25.** (1) Директорът на дирекцията, водеща в дейността по предоставяне на съответната услуга, създава организация за предоставянето ѝ и по електронен път, освен ако закон предвижда особена форма за извършване на отделните действия или издаване на съответните актове.

(2) Когато предписаната от закона особена форма за предоставяне на дадена административна услуга има правно значение, но част от услугата може да се заяви или предостави по електронен път, директорите на дирекции, в чиито функции е предвидено предоставянето на конкретната услуга, са длъжни да организират и осигурят възможност за това предоставяне по електронен път.

**Чл. 26.** Таксите за предоставяните от комисията административни услуги се заплащат по банков път или чрез Портала за електронни плащания, поддържан от ДАЕУ, при осигуряване на възможност за проверка на наредителя и основанието на плащането.

## **Глава четвърта**

### **КОМПЛЕКСНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл. 27.** (1) Искане за комплексно административно обслужване се обработва съгласно разпоредбите на Административнопроцесуалния кодекс, на Наредбата за административното обслужване и Вътрешните правила за документооборота в Комисията за енергийно и водно регулиране, както и съгласно Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги при предвидено извършване по електронен път.

(2) Административното звено, водещо в дейността по предоставяне на административната услуги, е длъжно да предприеме действия за осигуряването по служебен път на документи, изготвени в комисията или в други администрации, освен в случаите, когато заявителят на услугата ги е приложил.

(3) Служителите в комисията, при поискване от друга администрация, предоставят във възможно най-кратък срок, но не по-късно от 7 работни дни, информация и документи, необходими за извършване на комплексна административна услуга.

**Чл. 28.** (1) При подадено заявление за комплексно административно обслужване, дирекцията, водеща в дейността по предоставяне на съответната услуга, извършват проверка относно редовността на подаденото заявление като проверяват наличието на следното съдържание в заявлението:

1. наименованието на административната услуга/индивидуалния административен акт и органът, който е компетентен да предостави услугата и/или да издаде съответния административен акт;

2. информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени от комисията до компетентния орган;

3. начинът, по който да бъде получен индивидуалният административен акт;

4. приложения:

а) попълнено заявление до компетентния орган по утвърден от него образец за съответната услуга/индивидуален административен акт;

б) информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват;

в) документ за платена такса, ако такава се изисква, освен ако плащането не е извършено по електронен път.

(2) Дирекциите по ал. 1 изготвят информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени на компетентния орган в сроковете за



издаване на индивидуалния административен акт и/или извършване на съответната административна услуга;

(3) Почтенските разходи за изпращане на преписката са за сметка на комисията.

(4) Когато заявлението за комплексно административно обслужване не е подписано и при съмнение дали то изхожда от посочения в него гражданин или организация, се изисква неговото потвърждение със собственоръчен или електронен подпис в тридневен срок от съобщението за това. При непотвърждаване в срок, преписката (производството) се прекратява.

(5) Ако искането не отговаря на изискванията на АПК, заявителят се уведомява да отстрани недостатъците в тридневен срок от съобщението за това, с указание, че при неотстраняването им преписката (производството) ще бъде прекратено. В този случай, срокът за извършване на действията по ал. 2 започва да тече от датата на отстраняване на нередовностите.

(6) Заявяването на комплексно административно обслужване се извършва със заявление, съгласно примерния образец по чл. 14в, ал. 1 от Наредбата за административното обслужване.

#### **Глава пета**

### **КОНТРОЛ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл. 29.** (1) Контролът по изпълнение на задълженията на служителите във връзка с административното обслужване се осъществява от ръководителите на звената, водещи в дейността по предоставяне на съответната услуга.

(2) Контролната дейност обхваща проверка за точно спазване на определените срокове, качеството на предоставените услуги, както и за спазване на задълженията по чл. 3, ал. 2 и на останалите такива по настоящите правила.

(3) Директорите на дирекции, водещи в дейността по предоставяне на съответната услуга, 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.

**Чл. 30.** Нарушенията на задълженията на служителите по изпълнение на административното обслужване се установяват от държавни инспектори в КЕВР.

#### **Глава шеста**

### **МЕХАНИЗМИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА**

**Чл. 31.** (1) За постигане на ефективно и ефикасно взаимодействие между администрацията на комисията и потребителите се осъществява измерване на удовлетвореността на потребителите чрез използване и прилагане на следните методи за обратна връзка:

1. анкетни карти (приложение № 3);
2. информацията, получена в кутията за мнения и сигнали;
3. провеждане на консултации със служителите от Центъра за административно обслужване;
4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. анализ на медийни публикации чрез провеждане на мониторинг на публикации в медиите.

(2) Анкетните проучвания се провеждат чрез попълване на анкетна карта на място в ЦАО и пускане в нарочно определена и обозначена кутия или чрез попълване на електронния образец на интернет страницата на комисията и изпращането му на

електронната поща на комисията.

(3) Кутията за анкети се отваря четири пъти в годината. Отварянето на кутията и прегледът на анкетите се организира от директора на дирекцията, отговаряща за цялостната организация на административното обслужване в КЕВР.

(3) Получените по електронен път анкети се предоставят на директора на дирекцията, отговаряща за цялостната организация на административното обслужване в КЕВР, и се преглеждат заедно с хартиените анкети.

**Чл. 32.** (1) Данните по чл. 31 се използват за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от предоставяното административно обслужване и при изготвянето на периодични анализи за съществуващото положение и за наличието на проблеми, като се предлагат решения за тяхното отстраняване.

(2) Анализите по ал. 1 се изготвят от директора на дирекцията, отговаряща за цялостната организация на административното обслужване в КЕВР, и не по-малко от веднъж годишно се публикуват на интернет страницата на комисията.

(3) Ежегодно до 1 април в комисията се изготвя годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната година, който се публикува на интернет страницата на комисията.

**Чл. 33.** При работата с потребители служителите на комисията спазват Хартата на клиента и обявените в нея възприети стандарти за качество на административното обслужване.

## Допълнителни разпоредби

### § 1. По смисъла на настоящите правила:

1. "Административно обслужване" е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на администрацията и от организации, предоставящи обществени услуги. (§ 1, т. 1 от допълнителни разпоредби на Закона за администрацията).

2. "Административна услуга" е:

а) издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;

б) издаване на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения;

в) извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице;

г) консултациите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице относно административноправен режим, които се дават по силата на нормативен акт или които са свързани с издаване на административен акт или с извършване на друга административна услуга;

д) експертизите, представляващи законен интерес за физическо или юридическо лице, когато нормативен акт предвижда тяхното извършване като задължения на администрацията на държавен орган или от овластена организация. (§ 1, т. 2 от допълнителни разпоредби на Закона за администрацията).

3. "Вътрешна административна услуга" е административна услуга, която един административен орган предоставя на друг при осъществяването на неговите правомощия. (§ 1, т. 3 от допълнителни разпоредби на Закона за администрацията).

4. "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. (§ 1, т. 5 от допълнителни разпоредби на Административнопроцесуалния кодекс).

5. **"Първична услуга"** е административна услуга, която се осъществява в рамките на една географски или функционално обособена администрация като единен процес, започващ със заявление за услугата и приключващ с предоставяне на услугата или постановяване на отказ. (§ 1, т. 2 от допълнителни разпоредби на Наредбата за административния регистър).

6. **"Комплексна услуга"** е административна услуга, която се изпълнява като процес, в който достъпът до данни, поддържани от администрациите, се осъществява чрез използване на първични или други комплексни услуги. (§ 1, т. 3 от допълнителни разпоредби на Наредбата за административния регистър).

7. **"Регистър"** е структурирана база данни, чието предназначение е да съхранява и да бъде доверен автентичен източник на данни, за който съществува нормативно основание и нормативно определен ред за вписване, заличаване и/или удостоверяване на обстоятелства. При необходимост данните в регистъра подлежат на логическа обработка. (§ 1, т. 1 от допълнителни разпоредби на НОИИСРЕАУ).

8. **"Удостоверителна административна услуга"** е административна услуга, в резултат на която се издава официален документ, удостоверяващ факти, обстоятелства, права, задължения или тяхната липса, представляващи законен интерес за физически или юридически лица или изискуеми от трето лице на валидно правно основание. (§ 1, т. 2 от допълнителни разпоредби на НОИИСРЕАУ).

9. **"Ниво на предоставяне на услугата"** е нивото на развитие, на което се предоставят услугите по електронен път:

а) ниво 1: Информация - предоставяне на информация за административни услуги по електронен път, включително начини и места за заявяване на услугите, срокове и такси;

б) ниво 2: Едностранна комуникация - информация съгласно дефиницията за ниво 1 и осигурен публичен онлайн достъп до шаблони на електронни формуляри;

в) ниво 3: Двустранна комуникация - заявяване на услуги изцяло по електронен път, включително електронно подаване на данни и документи, електронна обработка на формуляри и електронна идентификация на потребителите, освен ако със закон се допуска предоставяне на електронна административна услуга без идентификация;

г) ниво 4: Извършване на услуги от ниво 3, за които е осигурена възможност за електронно връчване и електронно плащане, ако за получаването на електронна административна услуга се дължат такси. (§ 1, т. 1 от допълнителни разпоредби на Наредбата за административния регистър).

10. **"Първични данни"** са данни, които възникват за първи път в информационна система на първичен администратор на данни и които съответният първичен администратор съхранява по силата на закон. (§ 1, т. 10 от допълнителни разпоредби на НОИИСРЕАУ).

11. **"Първичният администратор на данни"** е административен орган, който по силата на закон събира или създава данни за гражданин или организация за първи път и изменя или заличава тези данни. Той предоставя достъп на гражданите и организациите до цялата информация, събрана за тях. (Чл. 2, ал. 2 от ЗЕУ).

12. **"Електронен документ"** означава всяко съдържание, съхранявано в електронна форма, по-специално текстови или звуков, визуален или аудио-визуален запис. (чл. 3, т. 35 от Регламент (ЕС) № 910/2014 на Европейския парламент и на Съвета от 23 юли 2014 година относно електронната идентификация и удостоверителните услуги при електронни трансакции на вътрешния пазар и за отмяна на Директива 1999/93/ЕО).

13. **"Система за документооборот"** е всяка система, която се използва за вътрешен оборот на електронни документи в администрациите съгласно чл. 42 от Закона

за електронното управление и/или за обмен на електронни документи между администрациите. (§ 1, т. 11 от допълнителна разпоредба на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните удостоверителни услуги).

14. **„Удостоверяване на автентичност“** означава електронен процес, който позволява електронната идентификация на физическо или юридическо лице или потвърждаването на произхода и целостта на данни в електронна форма. (чл. 3, т. 5 от Регламент (ЕС) № 910/2014 на Европейския парламент и на Съвета от 23 юли 2014 година относно електронната идентификация и удостоверителните услуги при електронни трансакции на вътрешния пазар и за отмяна на Директива 1999/93/ЕО).

15. **„Административен орган“** е органът, който принадлежи към системата на изпълнителната власт, както и всеки носител на административни правомощия, овластен въз основа на закон, включително лицата, осъществяващи публични функции, и организациите, предоставящи обществени услуги. (§ 1, т. 1 от допълнителни разпоредби на Административнопроцесуалния кодекс).

16. **„Организация“** е юридическо лице или сдружение на юридически или физически лица, което е организационно обособено въз основа на закон. (§ 1, т. 2 от допълнителни разпоредби на Административнопроцесуалния кодекс).

17. **„Особена форма“** е форма за извършване на действия и актове, която по естеството си или по силата на нормативен акт не може да се осъществи по електронен път. (§ 1, т. 15 от допълнителни разпоредби на ЗЕУ).

### **Преходни и заключителни разпоредби**

§ 2. Вътрешните правила за организация на административното обслужване в Комисията за енергийно и водно регулиране се издават на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване (обн., ДВ, бр. 78 от 26.09.2006 г., посл. изм. и доп., бр. 9 от 31.01.2020 г.) и са съобразени с Административнопроцесуалния кодекс и Закона за администрацията.

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

§ 4. Настоящите вътрешни правила са утвърдени от главния секретар на Комисията за енергийно и водно регулиране и влизат в сила от 01.01.2022 г.

## **Приложение №1**

Списък на административните услуги, предоставяни от Комисията за енергийно и водно регулиране

1. Изменение/допълнение на лицензия  
№ 3188 в Регистъра на услугите в Интегрираната информационна система на държавната администрация
2. Издаване на лицензия за доставка на електрическа енергия от доставчик от последна инстанция  
№ 3192 в Регистъра на услугите в Интегрираната информационна система на държавната администрация
3. Издаване на лицензия с условие за изграждане на енергиен обект  
№ 219 в Регистъра на услугите в Интегрираната информационна система на държавната администрация
4. Издаване на лицензия за снабдяване с електрическа енергия или природен газ от крайни снабдители  
№ 217 в Регистъра на услугите в Интегрираната информационна система на държавната администрация
5. Издаване на лицензия за обществена доставка на електрическа енергия  
№ 1019 в Регистъра на услугите в Интегрираната информационна система на държавната администрация
6. Издаване на лицензия за обществена доставка на природен газ  
№ 842 в Регистъра на услугите в Интегрираната информационна система на държавната администрация
7. Издаване на лицензия за организиране на борсов пазар на природен газ  
№ 3191 в Регистъра на услугите в Интегрираната информационна система на държавната администрация
8. Издаване на лицензия за организиране на борсов пазар на електрическа енергия  
№ 651 в Регистъра на услугите в Интегрираната информационна система на държавната администрация
9. Издаване на лицензия за пренос на електрическа енергия  
№ 1458 в Регистъра на услугите в Интегрираната информационна система на държавната администрация
10. Издаване на лицензия за пренос на природен газ  
№ 1054 в Регистъра на услугите в Интегрираната информационна система на държавната администрация
11. Издаване на лицензия за пренос на топлинна енергия  
№ 433 в Регистъра на услугите в Интегрираната информационна система на държавната администрация
12. Издаване на лицензия за производство на електрическа енергия

- № 597 в Регистъра на услугите в Интегрираната информационна система на държавната администрация
13. Издаване на лицензия за производство на електрическа и топлинна енергия  
№ 1753 в Регистъра на услугите в Интегрираната информационна система на държавната администрация
  14. Издаване на лицензия за производство на топлинна енергия  
№ 660 в Регистъра на услугите в Интегрираната информационна система на държавната администрация
  15. Издаване на лицензия за разпределение на електрическа енергия  
№ 607 в Регистъра на услугите в Интегрираната информационна система на държавната администрация
  16. Издаване на лицензия за разпределение на природен газ  
№ 434 в Регистъра на услугите в Интегрираната информационна система на държавната администрация
  17. Издаване на лицензия за съхранение на природен газ  
№ 1276 в Регистъра на услугите в Интегрираната информационна система на държавната администрация
  18. Издаване на лицензия за търговия с електрическа енергия  
№ 650 в Регистъра на услугите в Интегрираната информационна система на държавната администрация
  19. Издаване на лицензия за търговия с природен газ  
№ 3190 в Регистъра на услугите в Интегрираната информационна система на държавната администрация
  20. Издаване на лицензия за разпределение на тягова електрическа енергия по разпределителни мрежи на железопътния транспорт  
№ 1744 в Регистъра на услугите в Интегрираната информационна система на държавната администрация
  21. Прекратяване на лицензия  
№ 3189 в Регистъра на услугите в Интегрираната информационна система на държавната администрация
  22. Продължаване срока на лицензия  
№ 652 в Регистъра на услугите в Интегрираната информационна система на държавната администрация
  23. Одобряване на общите условия на договорите за предоставяне на В и К услугите на потребителите  
№ 1050 в Регистъра на услугите в Интегрираната информационна система на държавната администрация
  24. Одобряване на общите условия за достъп до мрежите за пренос или разпределение на електрическа енергия  
№ 3197 в Регистъра на услугите в Интегрираната информационна система на държавната администрация

25. Одобряване на общите условия на договорите за извършване на услугата дялово разпределение  
№ 654 в Регистъра на услугите в Интегрираната информационна система на държавната администрация
26. Одобряване на общите условия на договорите за пренос по разпределителните мрежи на природен газ  
№ 653 в Регистъра на услугите в Интегрираната информационна система на държавната администрация
27. Одобряване на общи условия за пренос или разпределение на електрическа енергия  
№ 3198 в Регистъра на услугите в Интегрираната информационна система на държавната администрация
28. Одобряване на общите условия на договорите за продажба на електрическа енергия  
№ 1747 в Регистъра на услугите в Интегрираната информационна система на държавната администрация
29. Одобряване на общите условия на договорите за продажба на природен газ от краен снабдител  
№ 218 в Регистъра на услугите в Интегрираната информационна система на държавната администрация
30. Одобряване на общите условия на договорите за продажба на топлинна енергия  
№ 844 в Регистъра на услугите в Интегрираната информационна система на държавната администрация
31. Разрешение за преобразуване на лицензиант чрез вливане, сливане, отделяне или разделяне  
№ 845 в Регистъра на услугите в Интегрираната информационна система на държавната администрация
32. Разрешение на разпределително предприятие за присъединяване на потребител на природен газ, който се намира на територията на друго разпределително предприятие  
№ 1746 в Регистъра на услугите в Интегрираната информационна система на държавната администрация
33. Разрешение на разпределително предприятие за присъединяване на потребител на електрическа енергия, който се намира на територията на друго разпределително предприятие  
№ 843 в Регистъра на услугите в Интегрираната информационна система на държавната администрация
34. Разрешение за извършване на сделки на разпореждане с незавършени обекти на строителство или с имуществото, с което се осъществява дейността по лицензията, включително при обявяване на лицензиант в несъстоятелност, както и издаване на разрешение в случаите на залог или ипотeka върху имущество, с което се извършва лицензионна дейност  
№ 1020 в Регистъра на услугите в Интегрираната информационна система на държавната администрация

35. Разрешение за извършване на сделки, които водят или могат да доведат до нарушаване сигурността на снабдяването вследствие на задлъжнялост на енергийното предприятие - издаване на облигации, заеми със срок на погасяване по-дълъг от една година, договори за изкупуване на енергия със срок по-дълъг от една година и други сделки на стойност повече от 10 на сто от активите на лицензианта съгласно последния одитиран годишен финансов отчет  
№ 1745 в Регистъра на услугите в Интегрираната информационна система на държавната администрация
36. Провеждане на конкурс за определяне на титуляр на лицензия за извършване на дейността разпределение на природен газ и за производство на електрическа енергия в случаите на констатирана и обявена необходимост от нова мощност  
№ 2329 в Регистъра на услугите в Интегрираната информационна система на държавната администрация
37. Одобряване на предложените от ВиК оператори бизнес планове  
№ 1510 в Регистъра на услугите в Интегрираната информационна система на държавната администрация
38. Издаване на сертификати за произход на електрическа енергия, произведена по комбиниран начин  
№ 1711 в Регистъра на услугите в Интегрираната информационна система на държавната администрация
39. Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2)  
№ 2134 в Регистъра на услугите в Интегрираната информационна система на държавната администрация
40. Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП 3)  
№ 2133 в Регистъра на услугите в Интегрираната информационна система на държавната администрация
41. Достъп до обществена информация  
№ 2 в Регистъра на услугите в Интегрираната информационна система на държавната администрация)



**Приложение №2**

Образец на протокол за устно заявяване на административна услуга

До  
Председателя на  
Комисията за енергийно и водно регулиране

**ПРОТОКОЛ**

Днес.....служителят.....  
На длъжност..... в Центъра за  
административно обслужване на Комисията за енергийно и водно регулиране

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. ...., електронен адрес .....

устно заяви искане за:  
.....  
.....  
.....  
.....

Заявителят прилага следните документи:  
.....  
.....  
.....  
.....

Заявителят изрази желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде  
получен:

- 1. Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:  
.....,

като декларира, че пощенските разходи са за негова сметка, платими при получаването му за  
вътрешни пощенски пратки, и е съгласен документите да бъдат пренасяни за служебни цели.

Индивидуалният административен акт да бъде изпратен:

- 2. Като вътрешна препоръчана пощенска пратка
- 3. Като вътрешна куриерска пратка
- 4. Като международна препоръчана пощенска пратка
- 5. Лично от ЦАО
- 6. По електронен път на електронен адрес.....

Длъжностно лице: .....  
(подпис)

Заявител: .....  
(подпис)



Приложение №3

РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Комисия за енергийно  
и водно регулиране



**АНКЕТЕН ЛИСТ**

Оценка (обратна връзка) от потребителите на услуги, предоставяни от Комисия за енергийно и водно регулиране

А. Използване на услугите				
1	До момента търсили ли сте услуги, предоставяни КЕВР?	да <input type="checkbox"/>	не <input type="checkbox"/>	Нямам мнение <input type="checkbox"/>
Б. Качество на предоставяната информация				
1	Лесно ли се намира информация за КЕВР и услугите, които администрацията предоставя на потребителите?	да <input type="checkbox"/>	не <input type="checkbox"/>	Нямам мнение <input type="checkbox"/>
2	Удобен ли е за Вас достъпът до услугите?	да <input type="checkbox"/>	не <input type="checkbox"/>	Нямам мнение <input type="checkbox"/>
3	Писмената информация, предоставяна Ви от КЕВР, разбираема и ясна ли е за Вас?	да <input type="checkbox"/>	не <input type="checkbox"/>	Нямам мнение <input type="checkbox"/>
4	Устните обяснения, които дават служителите при контактите с Вас, пълни и точни ли са?	да <input type="checkbox"/>	не <input type="checkbox"/>	Нямам мнение <input type="checkbox"/>
В. Отношение на служителите към потребителите на енергийни и ВиК услуги				
1	Отнасят ли се служителите вежливо и с уважение?	да <input type="checkbox"/>	не <input type="checkbox"/>	Нямам мнение <input type="checkbox"/>
2	Разбират ли служителите Вашия проблем или запитване	да <input type="checkbox"/>	не <input type="checkbox"/>	Нямам мнение <input type="checkbox"/>
Г. Обстановка, в която се предоставят услугите				
1	Удобно ли е работното време за прием на граждани?	да <input type="checkbox"/>	не <input type="checkbox"/>	Нямам мнение <input type="checkbox"/>
2	Обстановката предразполага ли за свободен разговор със служителите?	да <input type="checkbox"/>	не <input type="checkbox"/>	Нямам мнение <input type="checkbox"/>
Д. Приоритети и подобрения				
Кой аспект от обслужването смятате, че се нуждае от одобрение: (моля, подчертайте)				
<ul style="list-style-type: none"><li>- Достъп до информация?</li><li>- Количеството и качеството (яснота, точност, пълнота) на предоставяната информация?</li><li>- Отношението на служителите?</li><li>- Друго (моля напишете тук)</li></ul> <p>.....</p> <p>.....</p> <p>.....</p>				
Е. Ползвате услуги, предоставяни от КЕВР в областта на:				
(моля, подчертайте нужното)				
<ul style="list-style-type: none"><li>- електроснабдяването</li><li>- топлоснабдяването</li><li>- газоснабдяването</li><li>- ВиК</li></ul>				
Ж. Вие сте потребител на енергийни и/или ВиК услуги за:				
(моля, подчертайте нужното)				
<ul style="list-style-type: none"><li>- битови нужди</li><li>- стопански нужди</li><li>- обществено- административни</li></ul>				