

**Утвърдил:**  
**Георги Лозанов**  
**Председател на СЕМ**

**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА**  
**за организация на работата с предложения, сигнали и жалби**  
**в Съвета за електронни медии**

**Раздел I.**  
**ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

**Чл. 1. (1)** Тези вътрешни правила уреждат реда и условията за приемане, регистриране, разпределение, разглеждане и решаване на предложения, сигнали и жалби до Съвета за електронни медии (Съвета) от граждани, юридически лица, публичноправни институции и др.

**(2)** Предложенията, сигналите и жалбите се разглеждат и решават при спазване на принципите за обективност и законосъобразност в определените срокове.

**(3)** Членовете на Съвета приемат граждани и представители на организации и изслушват техните предложения и сигнали в определени и предварително оповестени дни и часове.

**Чл. 2. (1)** Работата с предложенията, сигналите и жалбите се извършва при спазване на разпоредбите на Административнопроцесуалния кодекс и другите действащи закони и подзаконови нормативни актове.

**(2)** Тези правила не се прилагат за предложенията, сигналите и жалбите, за чието разглеждане и решаване в закон е предвиден друг ред (жалбите до съда срещу решения на Съвета, жалби срещу наказателни постановления и др.).

**(3)** Съветът може да остави без разглеждане предложения, сигнали и жалби, които не могат да се четат, или съдържат нецензурни изрази и обидни квалификации, или уронват доброто име и престижа на трети лица.

**Раздел II.**  
**ПОЛУЧАВАНЕ И РЕГИСТРИРАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯТА, СИГНАЛИТЕ**  
**И ЖАЛБИТЕ**

**Чл. 3.** Предложенията, сигналите и жалбите се отправят в писмен вид или устно и могат да бъдат доставени в Съвета по следните начини:

1. по пощата;
2. по куриер;
3. лично от подателя или чрез упълномощено от него лице в деловодството на Съвета;
4. по факс;
5. по електронната поща;
6. чрез интернет страницата на Съвета;
7. по телефон.

**Чл. 4.** Всички получени предложения, сигнали и жалби се регистрират чрез електронната деловодна програма по реда, предвиден в Инструкцията за организация на деловодната дейност в Съвета за електронни медии, приета с решение на Съвета.

**Чл. 5.** Съветът разглежда само предложения, сигнали и жалби с посочен подател и адрес за кореспонденция.

### **Раздел III. РАЗГЛЕЖДАНЕ, ПРОВЕРКА И РЕШАВАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯТА, СИГНАЛИТЕ И ЖАЛБИТЕ**

**Чл. 6. (1)** След регистриране в електронната деловодна програма, постъпилите предложения, сигнали и жалби се предоставят на председателя на Съвета.

**(2)** В зависимост от предмета и изложените твърдения или въпроси, председателят разпределя предложенията, сигналите и жалбите към съответните дирекции за предприемане на последващи действия (проверка, становище, доклад, отговор и др.).

**(3)** Предложенията, сигналите и жалбите се регистрират в отделен регистър в деловодната информационна система от деловодител-протоколчик.

**(4)** Всяка от дирекциите на Съвета може да води дневник, в който се вписват разпределените към нея предложения, сигнали и жалби, като в него се отбелязват датата на започване на преписката, датата на нейното завършване и длъжностните лица, на които тя е била възложена.

**Чл. 7. (1)** След като се запознае с предложението, сигнала или жалбата, директорът на дирекцията определя служител, който да работи по преписката и действията, които следва да бъдат предприети – проверка, събиране на допълнителни доказателства, анализ на събраните доказателства, изразяване на становище, докладване пред Съвета и др.

**(2)** В разпоредбата по ал. 1 директорът определя срок, в който действията по предходната алинея следва да бъдат извършени.

**Чл. 8. (1)** Служителите, на които е възложено изпълнението на действията по предходния член, извършват съответните действия в определения срок, като се съобразяват с разпоредбите на Административно-процесуалния кодекс, Закона за радиото и телевизията, Закона за административните нарушения и наказания и други относими нормативни актове.

**(2)** При констатирани административни нарушения на разпоредбите на Закона за радиото и телевизията, се образува административно-наказателна преписка по Закона за административните нарушения и наказания и Правилника за установяване на административни нарушения и налагане на административни наказания в Съвета за електронни медии.

**Чл. 9. (1)** Служителите, които извършват проверка по внесените предложения, сигнали и жалби, могат в рамките на правомощията на Съвета:

1. да осъществят наблюдение върху програмата на посочения в предложението, сигнала или жалбата доставчик на медийни услуги;

2. да изискват от доставчиците на медийни услуги, документи и материали, свързани пряко или косвено с нарушение на Закона за радиото и телевизията или на законодателството на държавите - членки на Европейския съюз, въвеждащи изискванията на Директива 89/552/ЕИО на Съвета за извършване на телевизионно радиоразпръскване, последно изменена с Директива 2010/13/ЕС на Европейския парламент и на Съвета (Директива за аудиовизуални медийни услуги), независимо от формата на документа или материала;

3. да извършват проверки на място в офисите на доставчиците на медийни услуги.
- (2) Предложенията, сигналите или жалбите, които са подадени до Съвета, но се отнасят до въпроси извън неговите правомощия, се препращат не по-късно от 7 дни от постъпването им на компетентните органи, освен когато има данни, че въпросът вече е отнесен и до тях. За препращането се уведомява вносителят на предложението, сигнала или жалбата.
- (3) В случаите по ал. 2 в преписката се отбелязва на кой орган или организация е препратено предложението, сигналът или жалбата, прилага се отговорът, ако такъв бъде получен, и след комплектоване на преписката в доклада до Съвета се отбелязват резултатите от предприетите действия.

**Чл. 10. (1)** Проверката по съответния случай се счита за приключена, когато се изяснят действителните факти и обстоятелства, изложени в предложението, сигнала или жалбата, и се обсъдят обясненията и възраженията на заинтересованите лица.

(2) Служителят, на когото преписката е била възложена, изготвя становище (доклад) до директора на дирекцията, в което описва извършеното до момента и предлага извършването на последващи действия, като прилага проект за отговор до вносителя на предложението, сигнала или жалбата.

**Чл. 11. (1)** Директорът на дирекцията, на която е възложена преписката, докладва резултата на председателя на Съвета, който преценява дали преписката да бъде внесена за обсъждане и решаване на заседание на Съвета, да бъде приключена или да бъдат извършени допълнителни действия.

(2) В случай, че преписката бъде приключена, за резултатите от нея незабавно се уведомява подателя на предложението, сигнала или жалбата. При необходимост в писмото до подателя може да се посочат и други възможности, предвидени в българското законодателство, които заинтересованите лица могат да използват за защита на своите права и законни интереси.

(3) Писмото (отговорът) до подателя на предложението, сигнала или жалбата се съгласува с директора на дирекцията, на когото е подчинен служителят работил по преписката, подписва се от председателя и се предава в деловодството за регистриране и изпращане с известие за доставяне (обратна разписка).

(4) Копия от писмото (отговора) и от обратната разписка се прилагат към преписката.

**Чл. 12.** Приключените преписки се архивират и съхраняват в архива на Съвета, съгласно утвърдената Номенклатура на делата със сроковете им на съхранение.

**Чл. 13.** Обобщена информация и данни относно работата на дирекциите във връзка с разглеждането на предложенията, сигналите или жалбите, се предоставя за публикуване на интернет страницата на Съвета всеки месец.

#### **IV. ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ**

**§ 1.** Настоящите правила са приети с решение на Съвета за електронни медии, записано в Протокол 50/11.12.2012 г., и влизат в сила от датата на приемането им. Те отменят Правилата за организация на работата с предложения, сигнали и жалби в Съвета за електронни медии, приети с решение на Съвета, записано в Протокол № 47 от 23.09.2009 г.