



**ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА
АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В АГЕНЦИЯТА
ЗА ПУБЛИЧНИТЕ ПРЕДПРИЯТИЯ И КОНТРОЛ**

2025 г.

гр. София

РАЗДЕЛ ПЪРВИ ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Чл. 1. (1) Настоящите Вътрешни правила регламентират организацията за административното обслужване и реда за регистриране и анализ на сигнали, жалби и предложения в Агенцията за публичните предприятия и контрол (АППК).

(2) Вътрешните правила се приемат на основание чл. 5а, ал. 2 от Закона за администрацията и чл.1, ал. 1 и чл. 6 от Наредбата за административното обслужване (НАО).

Чл. 2. При осъществяване на административното обслужване в АППК се спазват следните принципи:

1. равнопоставено отношение към всички потребители;
2. осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване;
3. създаване и популяризиране на стандарти 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;
7. служебно събиране на информация и доказателствени средства;
8. осигуряване при възможност на различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите.

Чл. 3. „Административно обслужване“ е всяка дейност по извършване на административни услуги от АППК.

Чл. 4. АППК задължително използва логото и слогана на държавната администрация, съгласно приложение № 4 от НАО при:

1. изготвяне на информационни материали;
2. изготвяне на указателни табели на входа на сградата, на кутията за мнения и коментари, на информационни табла, на интернет страницата;
3. отличителните знаци по чл. 20, ал. 1, т. 6 от НАО.

Чл. 5. (1) Във връзка с подобряване на административното обслужване и при възможност главният секретар на АППК организира обучения.

(2) Обучението на служителите от центъра за административно обслужване задължително включва и специализирано обучение за работа с хора с увреждания, както и обучение за комуникация с потребителите.

РАЗДЕЛ ВТОРИ ЦЕНТЪР ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 6. Център за административно обслужване е част от общата администрация на АППК.

Чл. 7. Центърът за административно обслужване използва автоматизирана деловодна информационна система с функции за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административното обслужване.

Чл. 8. Работното време на центъра за административно обслужване е от 9.00 до 17:30 ч., а в случаите, когато в/пред служебното помещение на центъра за административно обслужване има потребители, работното време продължава до приключване на тяхното обслужване, но не по-късно от 19:30 ч.

Чл. 9. В центъра за административно обслужване се установява различен ред за ползване на почивките с цел осигуряване непрекъсваем режим на работа.

Чл. 10. Центърът за административно обслужване осъществява следните функции:

1. предоставя информация на потребителите за издаваните актове и предоставяните услуги при осъществяване на административното обслужване 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/искането за осъществяване на административното обслужване, жалбата, протестът, сигналът или предложението;
4. приема заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;
5. приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;
6. проверява пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административно обслужване;
7. дава информация за хода на работата по преписката;
8. осъществява връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административно обслужване;
9. предоставя исканите документи, включително издадените индивидуални административни актове и други документи, данни и информация, които са резултат от осъществено административно обслужване;
10. разяснява начините на плащане;

РАЗДЕЛ ТРЕТИ

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 11. (1) Заявленията/исканията за предоставяне на административни услуги, жалбите, протестите, предложенията и сигналите се подават в центъра за административно обслужване на АППК.

(2) Заявленията до изпълнителния директор на АППК за издаване на удостоверителни документи (производствени характеристики, служебни бележки и др.) се подават в центъра за административно обслужване на АППК, като заявителят следва да опише в свободен текст конкретните си искания и обстоятелствата, на които се основават.

Чл. 12. (1) Заявленията/исканията за предоставяне на административни услуги, жалбите, протестите, предложенията, сигналите и приложенията към тях могат да се подават чрез лицензиран пощенски оператор, куриер, факс или на e-mail: appk@appk.government.bg

(2) Заявленията/исканията за предоставяне на административни услуги, жалбите, протестите, предложенията, сигналите и приложенията към тях могат да се подават чрез писмено уведомяване с пускане на сигнала в специално поставената кутия на сградата на АППК, а в случаите на сигнали за корупционни нарушения и за конфликт на интереси и на e-mail: corruption@appk.government.bg

(3) Достъп до кутията и имейл адреса по ал. 2 има главният секретар на АППК, който е длъжен да завежда получените документи в центъра за административно обслужване на АППК.

(4) Заявителят на административни услуги или упълномощен от него представител може да получи индивидуалния административен акт в сградата на АППК или на посочен точен адрес, в случай, че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор, както и по електронен път (чл.7, ал. от НАО).

(5) 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 АППК; цената за пощенската услуга се заплаща от АППК на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката.

Чл. 13. (1) 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;

(2) 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 минути.

Чл. 14. В центъра за административно обслужване може да бъде входирано устно искане, което се отразява в протокол по примерен образец (приложение № 1 от Наредбата за административно обслужване).

РАЗДЕЛ ЧЕТВЪРТИ

ПРОИЗВОДСТВО ПО КОМПЛЕКСНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 15. (1) В центъра за административно обслужване може да се подават заявления/искания за административни услуги, които по компетентност се извършват от други административни органи, участващи в комплексното административно обслужване.

(2) Заявяването пред АППК на услуга, която участва в комплексно административно обслужване, се извършва със заявление съгласно примерен образец Приложение № 2 от НАО.

Чл. 16. (1) В заявлението се посочват:

1. наименованието на административната услуга и органът, който е компетентен да издаде административния акт;

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

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

(2) Към заявлението по ал. 1 се прилагат:

1. попълнено заявление за съответната услуга до компетентния орган по утвърден от него образец;

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

3. документ за платена такса, ако такава се изисква.

(3) В това производство АППК не осигурява служебно информация и доказателствени средства от други административни органи, необходими на компетентния орган, който издава индивидуалния административен акт.

(4) По искане на АППК компетентният орган предоставя образец на заявлението и актуална информация в обем, необходим и достатъчен за изпълнение на дейностите по подготовка и окомплектоване на преписката.

(5) Срокът за произнасяне от компетентния орган започва да тече от датата на получаване на преписката от АППК, която участва в производството.

(6) Издаването на индивидуален административен акт като резултат от изпълнение на административна услуга се извършва в тридневен срок от получаване на достъп до данните на административните органи – първични администратори на данни.

Чл. 17. При подаването на заявление за комплексно административно обслужване не се изисква от заявителя предоставянето на информация или документи, които са налични в АППК, а информацията и доказателствените средства, необходими за издаване на индивидуалния административен акт, намиращи се в други административни органи, се осигуряват по служебен път.

Чл. 18. При участието си в комплексното административно обслужване АППК:

1. образува производството, като проверява наличието на приложенията по чл. 16, ал. 2;

2. изготвя информацията и доказателствените средства от нейната компетентност, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган в сроковете за извършване на заявената административна услуга;

3. изпраща преписката до компетентния орган, като го информира за посочения от заявителя начин за получаване на индивидуалния административен акт; пощенските разходи за изпращане на преписката са за сметка на АППК.

Чл. 19. (1) Когато заявлението за комплексно административно обслужване не е подписано и при съмнение дали то изхожда от посочения в него гражданин или организация, от заявителя се изисква неговото потвърждение със собственоръчен или електронен подпис в тридневен срок от съобщението за това. При непотвърждаване в срок производството се прекратява.

(2) В случай че заявлението за комплексно административно обслужване съдържа други нередовности, заявителят се уведомява да отстрани недостатъците в тридневен срок от съобщението за това с указание, че неотстраняването им ще предизвика прекратяване на производството.

(3) Срокът за произнасяне започва да тече от датата на отстраняване на нередовностите.

Чл. 20. Производството по комплексно административно обслужване завършва с мотивирано решение, с което се издава или отказва издаването на административен акт.

РАЗДЕЛ ПЕТИ

ДВИЖЕНИЕ НА СИГНАЛИТЕ И ПРЕДЛОЖЕНИЯТА

Чл. 21. След регистриране на сигналите и предложенията в центъра за административно обслужване, същите се предоставят на изпълнителния директор на АППК за запознаване и за поставяне на резолюция.

Чл. 22. (1) Изпълнителният директор на АППК резолира сигнала или предложението до съответната компетентна дирекция за изготвяне на писмен доклад.

(2) В случаите на сигнал за корупционно нарушение или за конфликт на интереси, касаещ служител на АППК, Изпълнителният директор на АППК резолира сигнала към комисията по чл. 11, ал. 1, т. 2 от Наредбата за организацията и реда за извършване на проверка на декларациите и за установяване конфликт на интереси, а разглеждането и вземането на решение по сигнала се извършва по реда на Вътрешните правила по прилагането на закона за противодействие на корупцията, действащи в АППК.

Чл. 23. Изготвеният доклад се входира при Изпълнителния директор на АППК за взимане на решение.

Чл. 24. (1) Решението по сигнала или предложението се оформя като заповед на Изпълнителния директор на АППК.

(2) Заповедта по ал. 1 се изпраща с придружително писмо на лицето, подало сигнала или предложението и другите заинтересовани лица.

РАЗДЕЛ ШЕСТИ ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Чл. 25. (1) АППК използва следните методи за обратна връзка с потребителите:

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;

(2) Изпълнителният директор на АППК със своя заповед определя конкретния случай и метод за обратна връзка, както периода, за който ще се прилага и отговорните служители.

(3) Прилагането на методите за обратна връзка се извършва съгласно Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите.

(4) Получената и анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите се обсъждат и консултират с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с представителите на гражданското общество и се оповестяват веднъж годишно.

(5) Всяка година до 1 април главният секретар изготвя годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година, който се публикува на интернет страницата на АППК.

РАЗДЕЛ СЕДМИ ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. За неуредените в настоящите правила случаи се прилагат разпоредбите на нормативните актове, уреждащи материята, предмет на настоящите правила.

§ 2. В случай на промяна в приложим нормативен акт настоящите правила се прилагат доколкото не противоречат на неговите разпоредби.

§ 3. Контролът върху изпълнението на настоящите правила се възлага на главния секретар на АППК.

§ 4. Настоящите правила са приети с Протоколно решение № 8689/16.12.2025 г. на Изпълнителния съвет на АППК, влизат в сила от 16.12.2025 г. и отменят всички действащи до момента Вътрешни правила за организация на административното обслужване в Агенцията за публичните предприятия и контрол.