

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

## **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 звеното за административно обслужване задължително включва и специализирано обучение за работа с хора с увреждания, както и обучение за комуникация с потребителите.

## **РАЗДЕЛ ВТОРИ**

### **ЗВЕНО ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

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

Чл.7. Звеното 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 звеното за административно обслужване е от 9.00 до 17:30 ч., а в случаите, когато в/пред служебното помещение на звеното за административно обслужване има потребители, работното време продължава до приключване на тяхното обслужване, но не по-късно от 19:30 ч.

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

Чл.10 Звеното 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. Заявленията/исканията за предоставяне на административни услуги, жалбите, протестите, предложенията и сигналите се подават в звеното за административно обслужване на АППК.

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, факс или на e-mail: [press@priv.government.bg](mailto:press@priv.government.bg)

(2) 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.

(3) 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 звеното 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 звеното 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 настоящото 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 му 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. 15, 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, ЖАЛБИТЕ И ПРЕДЛОЖЕНИЯТА**

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

Чл.22. Изпълнителният директор на АППК резолира сигнала до съответната компетентна дирекция за изготвяне на писмено становище.

Чл.23. Изготвеното становище се представя на Изпълнителния съвет на АППК за взимане на протоколно решение.

Чл.24 След взимане на протоколно решение, се изпраща писмо на лицето, подало сигнала, жалбата или предложението, с което се уведомява за решението.

## **РАЗДЕЛ ШЕСТИ**

### **ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗМЕРВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА 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.

(8) (Нова - ДВ, бр. 9 от 2020 г.) 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.

Настоящите Вътрешни правила за организация на административното обслужване са приети от Изпълнителния съвет на Агенция за приватизация и следприватизационен контрол с Протоколно решение № 3838/08.12.2015г.

Настоящите Вътрешни правила за организация на административното обслужване са изменени от Изпълнителния съвет на АППК с Протоколно решение № 6168/19.08.2020г.