

# **ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА**

## **ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В АГЕНЦИЯТА ЗА ПРИВАТИЗАЦИЯ И СЛЕДПРИВАТИЗАЦИОНЕН КОНТРОЛ**

### **РАЗДЕЛ ПЪРВИ ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ**

**Чл.1.** Настоящите Вътрешни правила регламентират организацията за административното обслужване и реда за регистриране и анализ на сигнали, жалби и предложения в Агенцията за приватизация и следприватизационен контрол (АПСК).

(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 АПСК се спазват принципите на равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване; различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях; любезно и отзивчиво отношение; координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересувани от подобряване на административното обслужване в администрациите, което осигурява еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства; надеждна обратна връзка; изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по предварително разработени и обявени правила; качество на предоставяните услуги.

**Чл.3.** "Административно обслужване" е всяка дейност по извършване на административни услуги от АПСК.

**Чл.4.** АПСК задължително използва логото на администрацията 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.1 от НАО.

### **РАЗДЕЛ ВТОРИ ЗВЕНО ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ**

**Чл.5.** Звеното за административно обслужване е част от общата администрация на АПСК.

**Чл.6.** Звеното за административно обслужване използва автоматизирана деловодна информационна система с функции за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административното обслужване.

**Чл.7.** Работното време на звеното за административно обслужване е от 9.00 до 17.30 ч.

**Чл.8.** В звеното за административно обслужване се установява различен ред за ползване на почивките с цел осигуряване непрекъсваем режим на работа.

**Чл.9.** Звеното за административно обслужване осъществява следните функции:

- 1.** отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до дирекциите и отделите в АПСК, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;
- 2.** приема и регистрира с дата и входящ номер заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;
- 3.** разяснява изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, протестът, сигналът или предложението по предварително установен ред;
- 4.** приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществената информация;
- 5.** осъществява връзката с дирекциите и отделите в агенцията по повод осъществяване на административното обслужване;
- 6.** предоставя исканите документи при спазване на Вътрешните правила за документооборота в АПСК;
- 7.** проверява пълнотата на документацията за всяка административна услуга;
- 8.** осъществява контакт със звената, работещи експертно по преписките, образувани въз основа на сигнали или предложения.

## **РАЗДЕЛ ТРЕТИ**

### **ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ**

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

**Чл.11.** 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: [apsk@priv.government.bg](mailto:apsk@priv.government.bg).

**(2)** Заявителят на административни услуги или упълномощен от него представител може да получи индивидуалния административен акт в сградата на АПСК 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 АПСК; цената за пощенската услуга се заплаща от АПСК на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката.

**Чл.12. (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.13.** В звеното за административно обслужване може да бъде входено 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.14. (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 АПСК на услуга, която участва в комплексно административно обслужване, се извършва със заявление съгласно примерен образец Приложение № 2 от НАО.

**Чл.15. (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 АПСК не осигурява служебно информация и доказателствени средства от други административни органи, необходими на компетентния орган, който издава индивидуалния административен акт.

(4) По искане на АПСК 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 АПСК, 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.16.** При подаването на заявление за комплексно административно обслужване не се изисква от заявителя предоставянето на информация или документи, които са налични в АПСК, а информацията и доказателствените средства, необходими за издаване на индивидуалния административен акт, намиращи се в други административни органи, се осигуряват по служебен път.

**Чл.17.** При участието си в комплексното административно обслужване АПСК:

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 АПСК.

**Чл.18. (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.19.** 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.20.** След регистриране на жалбите, сигналите и предложенията в звеното за административно обслужване, същите се предоставят на изпълнителния директор на АПСК за запознаване и за поставяне на резолюция.

**Чл.21.** Изпълнителният директор на АПСК резолира сигнала до съответната компетентна дирекция за изготвяне на писмено становище.

**Чл.22.** Изготвеното становище се представя на Изпълнителния съвет на АПСК за взимане на протоколно решение.

**Чл.23** След взимане на протоколно решение, се изпраща писмо на лицето, подало сигнала, жалбата или предложението, с което се уведомява за решението.

Настоящите Вътрешни правила за организация на административното обслужване са приети от Изпълнителния съвет на АПСК с Протоколно решение № 3838/08.12.2015г.