



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ
МИНИСТЕРСТВО НА ТРАНСПОРТА И СЪОБЩЕНИЯТА

ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ
ПРОУЧВАНЕ И ПОДДЪРЖАНЕ НА РЕКА ДУНАВ



УТВЪРДИЛ

Заличено
на основание ЗЗЛД

Лиляна Рап

Главен секретар ИАИИИД
Русе, 31.03.2022 год.

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО
ОБСЛУЖВАНЕ
В ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ ПРОУЧВАНЕ И
ПОДДЪРЖАНЕ НА РЕКА ДУНАВ



2022 Г.

ГЛАВА ПЪРВА ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

РАЗДЕЛ I

ОБХВАТ

Чл. 1. (1) Тези вътрешни правила регулират реда и организацията на административно обслужване на физическите и юридическите лица в Изпълнителна агенция „Проучване и поддържане на река Дунав“ (ИАППД), взаимодействието на звената при осъществяване на административното обслужване, последователността на извършваните от и във тях действия, извършването на периодичен анализ за необходимостта и/или ефективността от прилагането на картови плащания, внедряването и прилагането на различни начини за плащане, информирането и насърчаването на потребителите за използването им и за извършването на контрол на тези дейности.

(2) Административното обслужване в ИАППД се осъществява при спазване на разпоредбите на Закона за администрацията (ЗА), Административнопроцесуалния кодекс (АПК) и Наредбата за административно обслужване.

(3) За неуредените в настоящите вътрешни правила въпроси главният секретар на ИАППД дава допълнителни указания за организация на административното обслужване.

Чл. 2. Настоящите правила имат за цел:

1. да улеснят гражданите и бизнеса при получаване на информация относно видовете административни услуги, предоставяни от Агенцията;
2. да регламентират реда за регистрация и движение на подадените искания, жалби, протести, сигнали и предложения в ИА ППД;
3. да се спести времето на гражданите и фирмите, като приемането, регистрирането, координирането и следенето на работата по преписките се извършва вътрешно между самите служители;
4. да се улесни и ускори извършването на различни видове справки, като цялата информация, касаеща всички преписки се синтезира на едно място;
5. да се повиши качеството и ефективността на работата на администрацията.

Чл. 3. Вътрешните правила за организация на административното обслужване в ИАППД кореспондират и взаимно се допълват с Вътрешните правила за документооборота и дейността на учреденския архив в ИАППД и с Хартата на клиента.

РАЗДЕЛ II

ПРИНЦИПИ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 4. (1) Административното обслужване в ИАППД се осъществява при спазване на следните принципи:

1. гарантиране на равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване за всички потребители;
2. осигуряване на различни форми за информация и начини на достъп до административните услуги, адекватни на спецификата на всяка услуга и изискванията на нуждите на потенциалните клиенти - посещение на място (на гише), чрез лицензиран пощенски оператор, по електронна поща, телефон за информация, Интернет-страница;

3. предоставяне на възможност за различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой;
4. служебно събиране на информация и доказателствени средства;
5. любезно и отзивчиво отношение;
6. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване;
7. надеждна обратна връзка;
8. отлично качество на предоставяните услуги.

(2) Служителите на Агенцията са длъжни да извършват административното обслужване законосъобразно, своевременно (при спазване на сроковете, предвидени в АПК, Закона за администрацията и други нормативни документи), точно, добросъвестно и безпристрастно като предоставят изчерпателно и компетентно необходимата информация с оглед опазването на законните права и интереси на физическите и юридически лица.

ГЛАВА ВТОРА

ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

РАЗДЕЛ I

ЦЕНТЪР ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 5. (1) Административното обслужване на физическите и юридическите лица в ИАППД е организирано по начин, който осигурява обслужването на потребителите на административни услуги на едно място, лесно за достъп и в едно служебно помещение, което улеснява процеса на обмен на необходимата информация, свързана с предоставянето на услугите.

Чл. 6. (1) Административното обслужване се осъществява от Център за административно обслужване (ЦАО), в който е включен служител от дирекция АПФСО в ИАППД, чиято длъжностна характеристика включва задължения и компетентности във връзка с административното обслужване.

(2) При необходимост от специални професионални компетентности, свързани с решаване на всеки конкретен случай по отношение на документацията и информацията, се включват и експерти от съответната дирекция на специализираната администрация на Агенцията;

Чл.7. (1) Работното време на Центъра за административно обслужване е от понеделник до петък от 8.00 до 16.30 часа без прекъсване.

(2) На служителя в Центъра за административно обслужване се осигурява плаваща обедна почивка от 30 минути с цел поддържане на непрекъсваем режим на работа с потребителите, като през това време се замества от друг служител от ДАПФСО.

(3) В случаите, когато в служебното помещение има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на служителя продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

(4) За информирание на потребителите на входа за граждани в административната сграда са поставени указателни табели на български и английски език.

(5) Служебното помещение, обособено за прием на граждани, е лесно достъпно за хора с увреждания, възрастни хора, бременни жени като са осигурени и места за сядане на чакащи клиенти;

(6) Директорът на дирекция АПФСО следи за спазване на работното време.

Чл. 8. (1) Заявления за административни услуги, сигнали, предложения, жалби и протести се подават към Агенцията чрез ЦАО.

(2) Заявленията/исканията, сигналите, предложенията, жалбите и протестите по повод осъществяването на административното обслужване, както и приложенията към тях могат да се подават и по електронен път по реда на Закона за електронното управление и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

Чл. 9. (1) Служител с възложени функции по административно обслужване от ЦАО осъществява следните дейности:

1. информира потребителите за издаваните актове и процедурите за предоставяне на административни услуги;

2. на достъпен и разбираем език насочва потребителите към публикации на интернет страницата на ИАППД, от където могат да получат по-подробна информация;

3. отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до съответните дирекции в Агенцията, както и към други административни органи;

4. предоставя на потребителите за попълване необходимите формуляри в зависимост от исканата административна услуга и дава насоки за попълването на заявления и формуляри на място и окомплектоването им с необходимите приложения;

5. разяснява изискванията, на които трябва да отговаря заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, протестът, сигналът или предложението;

6. проверява пълнотата на документацията по всяко заявление/искане за осъществяване на административното обслужване;

7. приема и регистрира чрез Деловодната информационна система „Архимед“ подадените жалби, сигнали, предложения, заявления и запитвания, писмени и устни за предоставянето на административни услуги и други документи относно дейността на Агенцията;

8. приема заявления и регистрира устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;

9. предоставя на гражданите картон с входящ номер и дата на регистриране на документите;

10. разяснява начина на плащане на заявената административна услуга, като насърчава плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС;

11. насочва регистрираните преписки по компетентност към дирекцията, отговорна за извършването на съответната услуга или разглеждането на поставения въпрос във връзка с дейността на ИА ППД;

12. извършва проверка за движението на регистрираните документи и дава информация за хода на работата при запитване от страна на потребителите;

13. обработва изходящите документи и предоставя на потребителите исканите документи, включително издадените индивидуални административни актове, данни и информация, които са резултат от осъщественото административно обслужване;

14. изпълнява и функциите на посредник при заявяване, заплащане и получаване на електронни административни услуги по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(2) За осъществяване на качествено и ефективно административно обслужване от служителите с възложени функции по административно обслужване се изисква:

1. умения да контактува с потребителите и стремеж към постоянно развитие на тези умения – лични качества, психологични нагласи, техники на общуване;

2. непрекъснато усъвършенстване на основните компетенции за работа с потребители - спазване и прилагане на вътрешните принципи и стандарти за качествено и ефективно обслужване, основани на равнопоставеност, законност, достъпност, експедитивност, любезност, безпристрастност, честност и конфиденциалност;

3. умения за работа в екип, осъществяване на добра комуникационна връзка със служителите от специализираните дирекции;

4. добро познаване и спазване на основните нормативни актове и вътрешно-административните документи, свързани с организацията на работа и деловодната дейност в ИАППД;

5. професионализъм, като не проявява субективно отношение и спазва принципите на равнопоставеност.

РАЗДЕЛ II

ОСНОВНИ ИЗИСКВАНИЯ КЪМ РЪКОВОДИТЕЛИТЕ И СЛУЖИТЕЛИТЕ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 10. (1) За навременно и пълно обезпечаване на служителя в ЦАО ръководителите и служителите в ИАППД се задължават:

1. в тридневен срок да подават на главния секретар на Агенцията всички промени за актуализация на информационния масив за организиране на процеса по актуализиране на информационните материали и публикуването им на интернет страницата на ИАППД;

2. да подпомагат служителя в ЦАО с разяснения, консултации и препоръки за срочното и качествено обслужване на потребителите.

(2) Служителите, определени с резолюция на изпълнителния директор за изпълнение на административната услуга са длъжни:

1. да обработват получените документи веднага след получаването им и да предадат резултата в нормативно, респ. по резолюция, определения срок;

2. след приключване на задачата да съхраняват преписките до предаването им за архивиране съгласно ЗНАФ и вътрешните правила на Агенцията;

3. да не обработват документи, които не са регистрирани, резолирани без изрично да са упълномощени от прекия си ръководител;

4. да информират писмено прекия си ръководител, респ. ползвателя на услугата за причините, налагащи удължаване на срока;

5. да предават изготвените документи в деловодството с точен адрес и с входящия номер на преписката, на която се отговаря.

(3) Директорите на дирекции са длъжни:

1. да контролират движението на документите и на изпълнението, да вземат съответните мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им служители;

2. при необходимост да провеждат обучение на служителите, имащи задължения за предоставяне на съответните услуги;

3. при промени в нормативната уредба и вътрешните документи да информират подчинените им служители и да създават организация по актуализация на документите и информационните материали.

РАЗДЕЛ III СЛУЖЕБНО НАЧАЛО

Чл. 11. При осъществяване на административното обслужване ИАППД служебно осигурява всички издавани от нея документи, необходими ѝ за предоставяне на определени административни услуги.

Чл. 12. Агенцията осигурява по служебен път документи, необходими на потребителя на административната услуга от други администрации, освен в случаите на обективна невъзможност.

Чл. 13. Когато в нормативен акт са въведени изисквания, свързани със съдимостта на физическо лице, необходимите данни за български граждани се установяват служебно от ИАППД.

Чл. 14. (1) При осъществяване на административното обслужване в ИАППД служителите спазват принципа на служебното начало, като изискват информация от структурните си звена и осигуряват необходимото съгласуване.

(2) Когато в изпълнение на административна услуга са ангажирани две или повече дирекции, заявителят подава едно искане в ЦАО. Служителят от ЦАО организира изпълнението на услугата по служебен ред в съответствие с чл. 36 АПК.

(3) Формата на заявленията/исканията, редът и сроковете за отстраняване на недостатъците в тях, препращането им на компетентен орган, сроковете за извършване на административни услуги и други въпроси, свързани с издаването на актове във връзка с административното обслужване, са в съответствие с дял втори на АПК.

РАЗДЕЛ IV КОМПЛЕКСНО АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 15. (1) ИАППД извършва комплексно административно обслужване и осигурява по служебен път документи, които са необходими на потребителите на административни услуги от други администрации, при техническа възможност за това и със съдействието на съответните институции и организации, когато това не противоречи на законодателството в Република България.

(2) Комплексното обслужване се осъществява чрез координация на отговорностите и задълженията на служителя от ЦАО и служителите от съответната дирекция, отговорни за изпълнение на съответната услуга. Непосредствена отговорност за изпълнение на междуведомствената услуга носи служителят, до когото е резолирана преписката.

Чл. 16. (1) Исканията/заявленията за предоставяне на комплексна административна услуга и приложенията към тях могат да се подават на място чрез ЦАО в административната сграда на ИАППД, чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път. Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(2) При подаване на заявление, компетентният орган ИАППД:

1. не изисква предоставяне на информация или документи, които са налични в Агенцията или при друг орган, а ги осигурява служебно за нуждите на съответното производство;
2. осигурява по служебен път доказателства и доказателствени средства от други административни органи, които осъществяват публични функции и организации, които предоставят

публични услуги, които са необходими за издаване на индивидуалния административен акт или за извършване на административната услуга на заявителя.

3. уведомява заявителите за отстраняване на недостатъци в заявлението по реда на чл. 30 АПК.

4. издава или отказва издаването на административен акт с мотивирано решение, което изпраща на заявителя.

5. изготвя образци на заявления/искания, в които заявителят може да посочи предпочитания начин на получаване на издадения индивидуален административен акт.

Чл. 17. (1) Заявяването на комплексна административна услуга пред административен орган, който участва в комплексно административно обслужване се извършва със заявление по образец, в което се посочват:

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

2. информацията и доказателствените средства трябва да бъдат изпратени до ИАППД;

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

(2) При подаване на заявлението заявителят заплаща на ИАППД съответната такса, ако такава се изисква за предоставяне на административната услуга.

(3) Към заявлението се прилагат:

1. попълнено заявление за съответната услуга до ИАППД по утвърден образец;

2. информация или документи, изисквани от компетентен орган;

3. документ за платена такса.

(4) По искане на компетентния орган ИАППД му предоставя образец на заявление за конкретната административна услуга 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 административния орган, който участва в производството.

(6) Административен орган, участник в комплексното административно обслужване:

1. образува производство, като изготвя информацията и доказателствените средства от неговата компетентност, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган ИАППД в сроковете за извършване на заявената административна услуга;

2. изпраща преписката до ИАППД, като я информира за посочения от заявителя начин на получаване на индивидуалния административен акт, като пощенските разходи за изпращане на преписката са за сметка на административния орган.

РАЗДЕЛ V

ИНФОРМАЦИЯ ЗА УСЛУГИТЕ

Чл. 18. (1) Административните услуги, предоставяни от ИАППД се заявяват за вписване в Регистъра на услугите по електронен път чрез Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА).

(2) При възникване на необходимост от вписване на нова административна услуга, корекции в наименованието или заличаване на съществуваща административна услуга, директорът на дирекцията, предоставяща услугата прави предложение в 5-дневен срок до Главния секретар, който възлага на директора на дирекция „Административно – правно и финансово – стопанско обслужване“ да инициира заявяването на обстоятелствата по електронен път чрез ИИСДА.

(3) Заявяването за вписване 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.

(4) Вписването в Регистъра на услугите на изискуемата информация, съгласно Наредбата за административния регистър, както и промените в нея се извършва по

електронен път от служителите, определени със заповед на изпълнителния директор на ИАППД, в срок 7 дни от влизане в сила на нормативния акт, който въвежда предоставянето на нова услуга, промяна или заличаване на административната услуга.

(5) Отговорността за цялостната организация по актуализация на информацията е на директорите на дирекциите, предоставящи административните услуги и на директора на дирекция „Административно – правно и финансово – стопанско обслужване“.

(6) Контролът по изпълнението на задълженията по ал.1-5 се извършва от Главния секретар на Агенцията.

Чл. 19. Административните услуги, предоставяни от ИАППД са:

Наименование на услугата	Нормативно основание
1. Съгласуване на проектите за изграждане на хидротехническите и инфраструктурните обекти, извършващи се по реката	Устройствен правилник – чл. 15, т. 9, чл. 21, т. 17.
2. Изработване на хидрографски снимки, надлъжни и напречни профили на река Дунав	Устройствен правилник – чл. 15, т. 6, чл. 21, т. 28.
3. Изработване на топографски карти на р. Дунав или на отделни участъци от нея	Устройствен правилник – чл. 15, т. 6, чл. 21, т. 27.
4. Изработване на ситуационни хидрографски планове, свързани с проектирането и строителството по нея, за нуждите на речния транспорт и по заявка на физически и юридически лица	Устройствен правилник – чл. 15, т. 6, чл. 21, т. 28.
5. Издаване на схема за части от река Дунав, във връзка с разполагане на технически съоръжения с цел извършване на драгажна дейност	Устройствен правилник – чл. 15, т. 10, и т. 18, чл. 22, т. 8.
6. Издаване на разрешително за ползване на воден обект за изземване на наносни отложения от река Дунав	Закон за водите – чл. 46, ал. 1, т. 4, чл. 52, ал. 1, т. 2, Устройствен правилник на ИА ППД – чл. 9а
7. Продължаване срока на разрешително за ползване на воден обект за изземване на наносни отложения от река Дунав	Закон за водите – чл. 78, във връзка с чл. 52, ал. 1, т. 2; Наредба за ползването на повърхностни води – Глава втора, Раздел V
8. Изменение на разрешително за ползване на воден обект за изземване на наносни отложения от река Дунав	Закон за водите - чл. 72 и следващи, във връзка с чл. 52, ал. 1, т. 2; Наредба за ползването на повърхностни води – Глава втора, Раздел V
9. Преиздаване на разрешително за ползване на воден обект за изземване на наносни отложения от река Дунав	Закон за водите - чл. 79, ал. 3, във връзка с чл. 52, ал. 1, т. 2

Чл. 20. ИАППД предоставя и следните услуги, предоставяни от всички администрации:

1. Извършване на консултации, 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;

2. Предоставяне на достъп до обществена информация;

3. Уточняване на разлики между издадено удостоверение за осигурителен доход (УП2) и данни за осигуреното лице от информационната система на НОИ;

4. Издаване на удостоверение за осигурителен стаж (УП 3);
5. Издаване на удостоверение за осигурителен доход (УП 2).

Чл. 21. (1) Информация за видовете административни услуги и реда и начина за тяхното предоставяне могат да се намерят:

1. на информационното табло в административната сграда на Агенцията на адрес: гр. Русе, ул. „Славянска“ № 6;
2. на интернет страницата на ИАППД на адрес: <https://appd-bg.org/about/service>;
3. на интернет страницата на Административния регистър;
4. на телефони на ИАППД – 082/823133, 082823134, 082823135.

(2) Информацията по ал. 1 следва да бъде:

1. ясна, общоразбираема, пълна, точна и достоверна;
2. достъпна за всички потребители;
3. без абревиатури, съкращения и препратки.

(3) ИАППД информира потребителите на административни услуги за създадената възможност за извършване на картофи плащания чрез ПОС терминално устройство, инсталирано в касата на ИАППД с поставяне на подходящи съобщения на интернет страницата, както и указателни табели в административната сграда.

Чл. 22. (1) На интернет страницата на ИАППД и на информационното табло се осигурява информация за потребителите на административните услуги относно:

1. наименование на административната услуга и уникален идентификатор съгласно Регистъра на услугите;
2. правно основание за предоставяне на административната услуга/издаване на индивидуалния административен акт;
3. орган, който предоставя административната услуга/издава индивидуалния административен акт;
4. информация за центъра за административно обслужване, адрес, електронен адрес, телефон за връзка, работно време;
5. процедура по предоставяне на административната услуга/издаване на индивидуалния административен акт изисквания и необходими документи;
6. образци на формуляри, които са свързани с предоставянето на административната услуга/издаване на индивидуалния административен акт;
7. начини на заявяване на услугата;
8. информация за предоставяне на услугата по електронен път;
9. срок на действие на документа/индивидуалния административен акт;
10. такси за предоставяне на услугата, включително при предоставяне по електронен път, основание за тяхното определяне и начини на плащане;
11. орган, осъществяващ контрол върху дейността на органа, предоставящ услугата;
12. ред и срокове за обжалване на действията на органа по предоставяне на услугата и органа, пред който се обжалва индивидуалния административен акт;
13. електронен адрес за предложения във връзка с услугата и облекчаване на режима;
14. начини на получаване на резултата от услугата.

(2) Информацията по ал. 1 се подготвя от съответните директори на дирекции и се актуализира във всички източници в 7-дневен срок от настъпването на всяка промяна в обстоятелствата.

Чл. 23. (1) Административното обслужване се извършва в съответствие с дейността и функциите на ИАППД, регламентирани в нормативни актове.

(2) Административната услуга се предоставя в законоустановения срок от съответната дирекция в Агенцията, към която е насочено заявлението.

(3) В случаите, когато исканията на физически и юридически лица са неоснователни, незаконосъобразни или не могат да бъдат удовлетворени, служителят на когото е разпределена преписката подготвя мотивиран отговор за това.

(4) При поискване служителите, осъществяващи административно обслужване, дават информация на заявителите за движението на преписките.

(5) Административното обслужване завършва с предоставяне на исканата услуга/издаване на индивидуалния административен акт или с мотивиран отказ за издаването му, който в указания срок се съобщава и предоставя на заявителя.

Чл. 24. Разглеждането на постъпилите заявления се извършва в сроковете, определени в АПК. Удължаването на срока е допустимо само в предвидените от закона случаи.

Чл. 25. Когато поисканата административна услуга не е от компетенциите на ИАППД, заявлението и приложените към него документи се препращат на компетентния орган, като за това се уведомява заявителя.

Чл. 26. Заплащането на административните услуги се извършва:

1. по банков път;
2. с банкова карта чрез ПОС терминално устройство на касата на ИАППД;
3. в брой на касата на ИАППД.

РАЗДЕЛ VI

ПРЕДОСТАВЯНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ В ЦЕНТЪРА ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 27. (1) Предоставянето на административни услуги в ИАППД се извършва след подаване на заявление/искане от потребителя на услугата в Центъра за административно обслужване на Агенцията на адрес: гр. Русе, ул. „Славянска“ № 6.

(2) Искането за получаване на административна услуга може да бъде направено устно, включително по телефон, в писмена форма или по електронен път в съответствие със Закона за електронните съобщения, лично или чрез упълномощен представител на заинтересованото лице или чрез лицензиран пощенски оператор.

(3) В случаите, когато заявителят на административна услуга желае да подаде искането устно служителят с възложени функции по административно обслужване изготвя протокол за устно заявена административна услуга по утвърден образец (Приложение № 1), който се подписва от него и от заявителя. Протоколът се регистрира в деловодната система и входящия номер се предоставя на заявителя.

(4) С искането изрично се посочва начина на получаване на документа (индивидуалния административен акт), в т.ч.: на мястото, където е заявен, на посочен от заявителя точен адрес, в случай, че е заявено получаване чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път съгласно Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(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;
2. по друг начин, който дава гаранция за доставянето на пратката.

Чл. 28. (1) При приемане на заявление за извършване на административна услуга, служителят с възложени функции по административно обслужване извършва следното:

1. предоставя на заявителите необходимите за попълване формуляри в зависимост от исканата услуга и дава указания за попълването им, ако това се налага;
2. проверява дали към заявлението са приложени всички документи, описани в него, които се изискват за извършване на съответната административна услуга;
3. ако документацията е непълна, служителят предоставя на заявителя възможност за избор – да подаде документите както ги е представил или да ги окомплектова и внесе по-късно.

(2) Постъпващи документи са:

1. получени чрез лицензиран пощенски оператор;
2. получени по електронен път на електронната поща на ИАППД;
3. получени чрез системата за сигурно електронно връчване;
4. подадени на ръка „лично“ или чрез упълномощено лице в Центъра за административно обслужване.

Чл. 29. (1) В Центъра за административно обслужване е внедрена автоматизирана информационна система Archimed eProcess с активирана функция за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административни услуги.

(2) Всички постъпващи заявления се регистрират в системата посредством регистрационни индекси по реда на Вътрешните правила за документооборота и дейността на учрежденския архив в ИАППД.

(3) При регистрацията се извършва проверка за наличието на посочените в тях материали и се образува служебна преписка.

Чл. 30. (1) След издаване на искания документ от компетентния орган, той се предава на служителя с възложени функции по административно обслужване.

(2) Ако заявителят е посочил документа да му бъде изпратен чрез лицензиран пощенски оператор или по електронна поща, в случай, че това не противоречи на закона и при получаването му не се изисква подпис на заявителя или на упълномощено от него лице, служителят с възложени функции по административно обслужване го изпраща незабавно след като го е получил.

РАЗДЕЛ VII

ИЗПОЛЗВАНЕ НА ЛОГОТО И СЛОГАНА НА ДЪРЖАВНАТА АДМИНИСТРАЦИЯ

Чл. 31. (1) „Логото на държавната администрация“ е графичен знак, който символизира държавната администрация.

(2) „Слоганът на държавната администрация“ е послание на държавната администрация към обществеността.

(3) Логото и слоганът на държавната администрация се използват от ИАППД и се поставят на:

1. отличителните знаци на служителите, съдържащи снимка и данни за имената, длъжността, дирекцията и администрацията, към която принадлежат;
2. указателната табела на входа на сградата;
3. неофициалната кореспонденция – писмени отговори на жалби, сигнали, запитвания, предложения, поздравителни адреси и др.;
4. папките, рекламни и протоколни материали;
5. интернет страницата на Агенцията;
6. кутията за мнения и коментари;
7. Хартата на клиента.

ГЛАВА ТРЕТА

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ПОТРЕБИТЕЛИ И ОРГАНИЗАЦИИ

РАЗДЕЛ I

УПРАВЛЕНИЕ НА КАЧЕСТВОТО

Чл. 32. (1) Административното обслужване се извършва при спазване на принципите на законност, етично отношение, експедитивност, достъпност и при спазване на общи задължителни стандарти за качество на административното обслужване, в т. ч.:

1. мястото за предоставяне на административни услуги в ИАППД е обозначено с наименованието „Център за административно обслужване“, което е отразено и на всички указателни табели, както и на интернет;

2. служебното помещение, в което се осъществява административното обслужване има осигурени:

а) удобен и лесен достъп;

б) подходящи условия за възрастни хора, бременни жени, хора с увреждания, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца, вкл. места за сядане, места за попълване и подаване на заявления/искания, получаване на документи и информация, места за плащане и други, които са съобразени с потребностите на съответните потребители, и са обозначени за тях;

в) достатъчно широки пространства за изчакване на реда с осигурена възможност за сядане на 4 потребители, за попълване и окомплектоване на заявления/искания с осигурена маса, както и за подаване на заявления/искания, с обща площ не по-малко от 12 кв. м;

г) осветление, покриващо всички зони във вътрешното пространство на помещението, с брой и разположение на осветителните тела, които осигуряват достъпност на обслужването и на информацията във всички помещения;

д) питейна вода;

е) възможност за ползване на тоалетна.

3. поставени са указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни

табели в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване, при спазване на следните изисквания:

а) указателните табели са поставени на видими места съобразно предназначението им и местата, които обозначават;

б) указателната табела за местонахождението на ЦАО се поставя на входа на помещението;

в) указателните табели съдържат логото и слогана на държавната администрация.

4. В служебното помещение, в което се осъществява административно обслужване, е осигурена възможност за ползване на безплатен достъп до интернет.

5. При изпълнение на служебните си задължения всеки служител се идентифицира пред потребителите в служебното помещение, в което се осъществява административно обслужване с отличителен знак (бадж) със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежи на български и английски език.

6. При водене на телефонни разговори, служителите в администрацията се представят чрез собствено и фамилно име, като съобщават администрацията и дирекцията, към което принадлежат. ИАППД гарантира вътрешни критерии за добро административно обслужване, като служителите имат следните задължения:

6.1. да се отнасят към всички потребители отзивчиво и любезно, за да очакват същото поведение от страна на гражданите и представителите на юридическите лица;

6.2. да разясняват и насърчават потребителите за използване на различните видове комуникационни канали - посещение на място, поща и електронна поща, интернет, електронно подписани документи;

6.3. да се стремят да изграждат доверие у гражданите чрез открито общуване и осигуряване на пълна и точна информация в правните рамки и по начин, който да ги удовлетворява в максимална степен;

6.4. да не разкриват поверителна информация;

6.5. да проявяват инициативност относно усъвършенстване на процеса по административно обслужване - да правят предложения и да инициират прилагането на нови решения;

6.6. да проявяват наблюдателност, гъвкавост и адаптивност в различни ситуации;

6.7. да използват ясен и точен език;

6.8. да се стремят гражданина или представителя на юридическото лице да получи отговор на всички интересоващи го въпроси;

6.9. да се стремят към постигане на висок професионализъм в работата си;

6.10. да бъдат отдадени на работата си и да умеят да работят под напрежение;

6.11. в присъствието на потребителите служителите не водят лични разговори и не консумират храни и/или напитки.

7. Начин на предоставяне на информацията относно административното обслужване:

7.1. На интернет страницата на администрацията се поддържа секция, която е озаглавена "Административно обслужване", със стандартизирана структура и дизайн, които са определени по реда на чл. 40 от Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

7.2. При предоставяне и обявяване на информацията за административното обслужване се спазват следните правила:

а) предоставяната на място, по телефона и по електронен път информация е идентична по съдържание;

б) информацията се представя по начин, който осигурява лесно и бързо възприемане при съобразяване със специфичните потребности на отделните категории потребители;

8. Срокът за обработване и отговор на запитвания, които информират и консултират потребителите по въпроси от общ характер, е:

9.1. до 5 работни дни, ако запитванията са постъпили по пощата или по електронната поща;

9.2. веднага, или не по-късно от 20 минути, ако запитванията са устни, постъпили са на място, по телефон или чрез друг осигурен от администрацията онлайн комуникационен канал.

9. При посещение на потребителя на място в служебното помещение, в което се осъществява административно обслужване, с цел получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване времето за изчакване е не повече от 20 минути.

10. При посещение на потребителя на място в служебното помещение, в което се осъществява административно обслужване с цел получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване, в т. ч. за подаване на заявления/искания, предложения, сигнали и жалби, включително когато се изисква плащане, или за получаване на документи, данни и информация, резултати от административното обслужване, в рамките на едно посещение за обслужване:

а) за приемане на едно заявление/искане потребителят посещава еднократно не повече от две места;

б) за получаване на резултата по едно заявление/искане потребителят посещава еднократно не повече от едно място.

11. Образците и/или формулярите, които се използват за заявяване на административно обслужване, се изготвят при спазването на следните правила:

а) лесно и опростено попълване от потребителите;

б) използване на шрифт с адекватен размер и подходяща форма;

в) осигуряване достатъчно място за нанасяне на данни;

г) не предвижда и не изисква попълване от потребителите на информация, която:

- не е необходима за обслужването;
- е общоизвестна;
- е или следва да бъде служебно известна;
- не изисква подпечатване на заявлението и/или на приложенията към него,

освен ако това е предвидено в специален закон.

(2) Изпълнителният директорът на ИАППД утвърждава Харта на клиента, която се публикува на интернет страницата на Агенцията, в брошури, други печатни материали и се обявява и по друг подходящ начин.

(3) Хартата на клиента включва:

1. общите и собствените стандарти за качество на административното обслужване;

2. начинът, по който потребителите могат да постъпят, ако не са удовлетворени от обслужването и/или организацията на работа, включително възможностите за конкретна реакция и възможностите да подадат сигнал, предложение или жалба във връзка с административното обслужване.

Чл. 33. (1) Контрол по изпълнение на задълженията на служителя, с възложени функции по административно обслужване се осъществява от директора на дирекция АПФСО.

Чл. 34. (1) Състоянието на административното обслужване се отчита ежегодно в Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА).

- (2) Изпълнителният директор на ИАППД издава заповед, с която определя:
1. отговорните служители, които подават и обобщават информацията в ИИСДА;
 2. отговорните служители, които попълват данните в ИИСДА;
 3. отговорен служител, който публикува данните в ИИСДА.

(3) Служителите по ал. 2 отговарят за достоверността на въвежданата информация и за спазване на сроковете за попълване на отчетите в ИИСДА.

(4) Задълженията за попълване и публикуване на данните в ИИСДА се включват в длъжностните характеристики и работните планове на определените по ал. 2 служители, като резултатите от изпълнението им се отчитат при определяне на годишната им оценка.

РАЗДЕЛ II

ИЗСЛЕДВАНЕ УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Чл. 35. (1) Обратната връзка от потребителите в Агенцията се осъществява чрез събиране и анализ на предложения, сигнали, похвали, оплаквания и други.

(2) Обратната връзка по ал. 1 се осъществява чрез използване и прилагане на следните методи:

1. извършване на анкетни проучвания (Приложение № 2);
2. провеждане на консултации със служителите;
3. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
4. анализ на медийни публикации;
5. провеждане на консултации със заинтересовани потребители;

(3) Резултатите от обратната връзка с потребителите се използват и за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите от предоставените административни услуги.

(4) Проучването и измерването на удовлетвореността на потребителите се извършва веднъж годишно. Получената информация се докладва и анализира от директора на дирекция АПФСО пред ръководството на Агенцията.

(5) В резултат на получената и анализирана информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността на потребителите се предприемат действия за подобряване на административното обслужване.

(6) Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността се уведомяват за предприетите действия и за резултатите от тях чрез годишния доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година, който се публикува на интернет страницата на ИАППД всяка година до 01 април.

РАЗДЕЛ III

ОРГАНИЗАЦИЯ НА ДЕЙНОСТТА ПО ПОСТЪПИЛИ В ИАППД ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ

Чл. 36. (1) Предложенията и сигналите до ИАППД могат да бъдат писмени или устни, да бъдат подадени лично или чрез упълномощен представител, по телефони на ИАППД 082/823133, 082/823134, 082/823135 или по електронен път по смисъла на Закона за електронните съобщения на електронен адрес: appd@appd-bg.org;

(2) Всички писмени предложения и сигнали по смисъла на АПК, се регистрират в автоматизираната информационна система Archimed eProcess посредством регистрационни индекси по реда на Вътрешните правила за документооборота и дейността на учредения архив в ИАПД.

(3) Всички предложения и сигнали, получени по телефон се протоколират и следва да съдържат данни за трите имена на подателя, точен адрес и телефон за обратна връзка.

(4) Не се разглеждат анонимни жалби, предложения или сигнали, както и сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години.

(5) Заявления, предложения, жалби и сигнали, съдържащи нецензурни изрази и обидни изказвания, уронващи престижа на Агенцията, на изпълнителния директор или на други институции не се регистрират в деловодната система и не подлежат на последващо действие.

(6) Предложения и сигнали, подадени до ИАПД, които не са от нейната компетентност, се препращат в 7-дневен срок от постъпването им до компетентния орган, за което се уведомяват подателите им.

(7) Решението по сигнала, жалбата или предложението се взема в писмена форма от изпълнителния директор на Агенцията.

(8) Когато предложението, сигналът или жалбата не са уважени, се съобщават съображенията за това.

(9) Предложенията, сигналите или жалбите, които не се разглеждат се връщат на подателя, като се съобщава основанието за това.

(10) Производството по сигнали и предложения се прекратява с изпълнението на решението.

Чл. 37. Подадените сигнали и жалби във връзка с административното обслужване се анализират от главния секретар на Агенцията, който предлага превантивни действия за предотвратяване на бъдещи несъответствия.

РАЗДЕЛ IV

ТАКСИ, ЦЕНИ И ДЪЛЖИМИ РАЗХОДИ ПРИ ПРЕДОСТАВЯНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ. НАЧИНИ НА ЗАПЛАЩАНЕ

Чл. 15. (1) Цените и таксите за предоставяне на административни услуги се определят в зависимост от обема на исканите данни или от спецификата и характера на конкретната услуга и заложените с нея параметри.

(2) В случаите, когато се подават лично или чрез упълномощено лице, служителят от ЦАО регистрира заявлението и образува служебна преписка след установяване на наличието на документ, който удостоверява платената цена или такса, когато характерът на услугата позволява точното им определяне.

(3) При невъзможност за предварително определяне на точната стойност на дължимите цени или такси и след разпределяне на заявлението, дирекцията, компетентна да изготви Административната услуга, уведомява заявителя за дължимата сума и начина на заплащане.

(4) В случаите, когато заявленията за предоставяне на административни услуги се получават по пощата и липсва документ, който удостоверява платена такса или цена, а видът на услугата позволява предварително определяне на стойността ѝ, заявлението се регистрира и насочва към компетентната дирекция, която уведомява заявителя за

дължимата сума и начина на заплащане. Срокът за предоставяне на услугата в този случай започва да тече от деня на внасяне на таксата/цената и предоставяне на документ, който го удостоверява.

Чл. 16. Цените за предоставяните от ИАППД административни услуги са регламентирани и утвърдени със заповед на изпълнителния директор, а таксите са определени в Глава 8 на Тарифа №5 за таксите, които се събират в системата на Министерството на транспорта и съобщенията.

Чл. 17. Заплащането на дължимите цени и такси се извършва чрез ПОС терминал, който се намира в касата на Административната сграда на Агенцията, гр. Русе, ул. «Славянска» № 6 или по банков път по сметка на Изпълнителна агенция «Проучване и поддържане на река Дунав при ТБ «АЛИАНЦ БАНК БЪЛГАРИЯ» АД – РУСЕ :

IBAN: BG86BUIN70073105194211

BIC: BUINBGSF

EИК: 000513106

РАЗДЕЛ V

ИЗВЪРШВАНЕ НА ПЕРИОДИЧЕН АНАЛИЗ ЗА НЕОБХОДИМОСТТА И/ИЛИ ЕФЕКТИВНОСТТА ОТ ПРИЛАГАНЕТО НА КАРТОВИ ПЛАЩАНИЯ, ВЕНДРЯВАНЕТО И ПРИЛАГАНЕТО НА РАЗЛИЧНИ НАЧИНИ ЗА ПЛАЩАНЕ, ИНФОРМИРАНЕТО И НАСЪРЧАВАНЕТО НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ ЗА ИЗПОЛЗВАНЕТО ИМ И ЗА ИЗВЪРШВАНЕТО НА КОНТРОЛ НА ТЕЗИ ДЕЙНОСТИ

Чл. 38. (1) Изпълнителна агенция „Проучване и поддържане на река Дунав“ насърчава използването на картови плащания с цел намаляване административната тежест при предоставянето на административни услуги.

(2) ИАППД осигурява възможност за плащане на административните услуги чрез ПОС терминал, който се намира в касата на Административната сграда на Агенцията.

(3) Възможността за извършване на картови плащания чрез ПОС терминал се популяризира чрез:

1. Публикуване на информация на сайта на Агенцията.
2. Поставяне на информационни табели в Административната сграда;
3. Поместване на информация в заявленията за платените административни услуги с отметка за плащане и през ПОС терминал;
5. Информирание на потребителите на административни услуги, от служителя с възложени функции по административно обслужване за начините на плащане на заявените услуги, като приоритетно се насърчава използването на картовите плащания като алтернатива на плащанията по банков път.

(4) На всеки 3 месеца ИАППД извършва периодичен анализ на ефективността от прилагане на картови плащания.

(5) Анализът се изготвя от директор Д АПФСО, съгласува се с главния секретар и се предоставя на вниманието на изпълнителния директор за последващо разпореждане.

- (6)** Анализът включва:
- информация за общия брой заявени административни услуги, за които се изисква плащане;

- брой постъпили запитвания от потребители по телефон, имейл, поща за начините на плащане;
- информация за получените в бюджета на ИАППД от предоставени административни услуги по вид плащане – по банков път или чрез ПОС терминал;
- процентно съотношение на всеки вид плащане спрямо общия брой предоставени административни услуги за периода;
- изводи от получените резултати;
- предложения за последващи действия.

РАЗДЕЛ VI

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ С ОМБУДСМАНА

Чл. 39. Взаимодействието между омбудсмана и администрацията на ИАППД се осъществява в съответствие със Закона за омбудсмана и Правилника за организацията и дейността на омбудсмана.

РАЗДЕЛ VII

КОНТРОЛ И САНКЦИИ ВЪВ ВРЪЗКА С АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 40. (1) Контролът за спазване на задълженията, свързани с административното обслужване в ИАППД се осъществява от главния секретар и определени със заповед на изпълнителния директор длъжностни лица.

(2) При установяване на нарушения, свързани с административното обслужване, извършени от служители на Агенцията, лицата по ал. 2 съставят актове за административни нарушения на нарушителите по реда на ЗАНН.

(3) Наказателните постановления се издават от изпълнителния директор на ИАППД.

ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. По смисъла на тези правила:

1. „*Административно обслужване*“ е всяка дейност по извършване на административни услуги от структурите на администрацията и от организации, предоставящи обществени услуги.

2. „*Административна услуга*“ е:

2.1. Издаване на индивидуални административни актове, с които се удостоверяват факти с правно значение;

2.2. Издаване на индивидуални административни актове, с които се признава или отрича съществуването на права или задължения;

2.3. Извършване на други административни действия, които представляват законен интерес за физическо или юридическо лице;

2.4. 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.

3. „*Потребител на административна услуга*“ е всяко физическо или юридическо лице, което заявява и/или ползва административни услуги, подава жалба, сигнал, предложение и др.

4. „*Запитване*“ е всяко искане на информация относно структурата и дейността на ИАППД и нейната администрация.

5. „*Запитвания от общ характер*“ са всички искания за информация, които не изискват експертен отговор.

6. Принцип „*Едно гише*“ се определя като създаване на едно място на достъп до услуги, но чрез различни канали на достъп;

7. „*Външни лица*“ са лица извън служителите на Изпълнителна агенция „Проучване и поддържане на река Дунав“.

ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. Настоящите Вътрешни правила за организация на административното обслужване в ИАППД са изготвени на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административно обслужване и са утвърдени от Главния секретар на Изпълнителна агенция „Проучване и поддържане на река Дунав“.

§ 2. Ръководителите и служителите в ИАППД са длъжни да познават и спазват разпоредбите на настоящите правила.

§ 3. Контрол по изпълнение на Вътрешните правила за организация на административно обслужване в ИА ППД, както и даването на указания по прилагането им извършват главния секретар и директорите на дирекции в Агенцията.

Вътрешните правила са утвърдени със Заповед № РД-11-19/31.03.2022 г. на главния секретар на ИАППД, влизат в сила от 01.04.2022 г. и отменят утвърдените със Заповед № РД-11-177/15.11.2017 г. Вътрешни правила за организацията на административното обслужване в ИАППД.



АНКЕТА ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА С КЛИЕНТИ

Уважаеми клиенти,

Вашето мнение е изключително важно за Изпълнителна агенция „Прочувване и поддържане на р. Дунав“. Ще Ви бъдем благодарни, ако споделите впечатленията си за качеството на административното обслужване, като попълните следната анкетна карта!

I. Достъп до информация

Лесно ли намерихте информация за услугите, извършвани от ИАППД?

- да
- не
- не мога да преценя

По какъв начин получихте информация за предоставяните от агенцията услуги?

- чрез служители от агенцията
- чрез информационните места в агенцията
- чрез интернет сайта
- чрез медии и/или социални мрежи
- по друг начин

II. Използване на услуги

Моля посочете към коя потребителска група принадлежите:

- Граждани;
- Бизнес;
- Неправителствена организация;
- Друго(уточнете):

Моля отбележете коя от предоставените услуги най-често използвате:

- Бюлетин за хидрометеорологичната и навигационна обстановка по река Дунав;
- Бюлетин за навигационно-пътевата обстановка в българския участък от река Дунав;
- Друга (моля уточнете):

III. Качество на информацията

Получената писмена информация и устни обяснения, които дават служителите са:

- ясни и лесно разбираеми да не
- точни да не
- пълни да не
- навременни да не

IV. Отношение на служителите

Служителите от агенцията са се отнесли към Вас:

- вежливо и с уважение да не
- формално и нелюбезно да не
- с разбиране на проблема да не

V. Качество на обслужването

Посочените срокове за изпълнение на услугата спазват ли се?

- да
- не

Служителите, които Ви обслужват достатъчно компетентни ли са?

- да
- не

Доволни ли сте от бързината, с която Ви обслужват?

- да
- не

VI. Канали за достъп до информация

Какви канали за достъп до предоставяните от ИАППД услуги предпочитате

- По електронен път
- Консултации на място
- Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес

VII. Антикорупция

Според Вас, има ли корупция в ИА ППД?

- Да, вече ми беше поискан подкуп;
- Индиректно ми беше подсказано как би се улеснило предоставянето на услугата;
- Не, няма такива впечатления.

Предлагано ли Ви е да ускорите по незаконен начин изпълнението на административната процедура?

- Да
- Не
- Не мога да отговоря
- Моля, посочете паричната сума, вида на подаръка/услугата:

.....

.....

Потърсихте ли извънслужебна връзка със служител, който да Ви помогне за по-бързо предоставяне на административната услуга?

- Да;
- Не;
- Не мога да отговоря

Според Вас, кои обстоятелства създават предпоставки за корупция в ИА ППД?

- Създаване на пречки от страна на служители на Агенцията;
- Усложнени процедури при обработката на документите
- Други (моля, посочете)

VIII. Приоритети за подобрения

Кой аспект от обслужването смятате, че най-много се нуждае от подобрение?

- достъп до информация;
- качество на предоставяната информация;
- отношение на служителите към клиента;
- качество на обслужването;
- борба с корупцията.

IX. Други препоръки за подобряване качеството на работа в Изпълнителна агенция „Проучване и поддържане на р. Дунав”

.....
.....
.....

Анкетата е анонимна

Информацията от анкетните карти ще бъде използвана от ИА ППД изключително с цел подобряване административното обслужване на физическите и юридически лица.

Благодарим Ви, че попълнихте анкетната карта!

Дата:

„ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „ПРОУЧВАНЕ И ПОДДЪРЖАНЕ НА РЕКА ДУНАВ“

ПРОТОКОЛ

Днес служителят

на длъжност

в

(наименование на звеното)

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., факс

електронна поща

устно заяви искане за:.....

.....

Заявителят прилага следните документи:.....

.....

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

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:

като вътрешна препоръчана пощенска пратка

като вътрешна куриерска пратка

като международна препоръчана пощенска пратка

Лично от звеното за административно обслужване

По електронен път на електронна поща.

Длъжностно лице:..... Заявител:

(подпис)

(подпис)