



**РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ**

МИНИСТЕРСТВО НА ТРАНСПОРТА, ИНФОРМАЦИОННИТЕ ТЕХНОЛОГИИ И СЪОБЩЕНИЯТА

**ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ**

**ПРОУЧВАНЕ И ПОДДЪРЖАНЕ НА РЕКА ДУНАВ**



**УТВЪРДИЛ,**

**Лиляна Рац**

*Главен секретар ИАППД*

*Русе, 15.11.2017 год.*

## **ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА**

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



**2017 Г.**

## РАЗДЕЛ I ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

**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, както и при гарантиране на:

- равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;

- различни форми за информация и 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, факс, Интернет-страница;

- 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.

- 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 в съответствие с настоящите правила;

- отлично качество на предоставяните услуги.

**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.

## РАЗДЕЛ II

### АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

**Чл. 3. (1)** Административните услуги, предоставяни от ИА ППД 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 от служителите, определени със заповед на изпълнителния директор на ИА ППД, в срок 3 дни от деня на вписването, съответно на промяната или заличаването на административната услуга в Регистъра на услугите.

**(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. 4.** Административните услуги, предоставяни от ИАППД са:

<b>Наименование на услугата</b>	<b>Нормативно основание (пълно наименование на нормативния акт и чл.)</b>
1. Събиране и разпространяване на информация за състоянието на корабоплавателния път и за хидрометеорологичния режим на реката	ЗМПВВПРБ - чл. 77, ал. 1, Устройствен правилник - чл. 15, т. 3, чл. 21, т. 19, чл. 22, т. 11
2. Съгласуване на проектите за изграждане на хидротехническите и инфраструктурните обекти, извършващи се по реката	Устройствен правилник – чл. 15, т. 9, чл. 21, т. 17.
3. Изработване на хидрографски снимки, надлъжни и напречни профили на река Дунав	Устройствен правилник– чл. 15, т. 6, чл. 21, т. 28.
4. Изработване на топографски карти на р. Дунав или на отделни участъци от нея	Устройствен правилник – чл. 15, т. 6, чл. 21, т. 27.
5. Изработване 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.
6. Предоставяне на всички заинтересовани министерства, ведомства, научно-изследователски и проектантски институти в страната, необходимите им материали и данни от проучванията на р. Дунав	Устройствен правилник - чл. 15, т. 7

7. Извършване на водолазни, драгажни, съдоподемни и аварийно спасителни услуги съгласно утвърден ценоразпис	Устройствен правилник – чл. 6, т. 1, 2 и 4, чл. 22, т. 5.
8. Изработване и разпространяване на електронни навигационни карти съгласно международните стандарти за българския участък на р. Дунав	Устройствен правилник – чл. 15, т. 6, чл. 21, ал. 1, т. 45.
9. 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.
10. 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
11. 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
12. Прекратяване и ограничаване правата по разрешително за ползване на воден обект за изземване на наносни отложения от река Дунав	Закон за водите - чл. 79 и чл. 79а, във връзка с чл. 52, ал. 1, т. 2; Наредба за ползването на повърхностни води - раздел V
13. 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
14. 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.5.** ИА ППД 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).

### РАЗДЕЛ III

#### СТАНДАРТИ ЗА КАЧЕСТВО НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

**Чл. 6. (1)** Административното обслужване се извършва при спазване на принципите на законност, етично отношение, експедитивност, достъпност и при спазване изискванията за качествено и културно административно обслужване.

**(2)** В Изпълнителна агенция „Проучване и поддържане на река Дунав“ Административното обслужване се осъществява при гарантиране на:

1. равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;
2. различни форми за достъп до административните услуги и информацията за тях;
3. любезно и отзивчиво отношение;

4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересувани от подобряване на административното обслужване в администрациите, което осигурява еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;

5. надеждна обратна връзка;

6. изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по предварително разработени и обявени правила;

7. качество на предоставяните услуги;

8. 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.

**(3)** При административното обслужване в ИАППД се спазват следните задължителни стандарти за качество на административното обслужване:

1. Служителите на Изпълнителна агенция „Проучване и поддържане на река Дунав“ са длъжни да извършват административното обслужване законосъобразно, своевременно (при спазване на сроковете, предвидени в Административнопроцесуалния кодекс, Закона за администрацията и другите нормативни документи), точно, добросъвестно и безпристрастно, като предоставят изчерпателно и компетентно необходимата информация, с оглед опазването на законните права и интереси на физическите и юридическите лица.

2. При изпълнение на служебните си задължения всеки служител в Агенцията носи отличителен знак (бадж) със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към които принадлежи на български и английски език.

3. Служителите в администрацията се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори.

4. Сроктът 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;

5. Времето за чакане при получаване на информация и/или обработване на документи във връзка с административното обслужване при посещение в Агенцията е не повече от 20 мин.;

6. При осъществяване на административно обслужване, се осигуряват места за сядане и условия за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания.

**(4)** ИАППД гарантира вътрешни критерии за добро административно обслужване, като служителите имат следните задължения:

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

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

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;

4. да не разкриват поверителна информация;

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

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

7. да използват ясен и точен език;

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

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

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

(5) По отношение на максималното време за административно обслужване в ИАППД се прилагат следните стандарти:

1. за издаване на удостоверение за състоянието на корабоплавателния път и за хидрометеорологичния режим на реката – от 3 до 5 дни от постъпването на искането;

2. за съгласуване на проектите за изграждане на хидротехническите и инфраструктурните обекти, извършващи се по реката - 14 работни дни от постъпване на искането;

3. за издаване на схема за части от река Дунав, във връзка с разполагане на технически съоръжения с цел извършване на драгажна дейност - 14 работни дни от постъпването на искането;

4. за изработване на топографски карти на р. Дунав или на отделни участъци от нея – до 60 работни дни от постъпване на искането в зависимост от обема на необходимите измервания;

5. за изработване на ситуационни хидрографски планове, свързани с проектирането и строителството по р. Дунав, за нуждите на речния транспорт и по заявка на физически и юридически лица – 10 работни дни от постъпване на искането, в зависимост от обема на необходимите измервания.

6. за извършване на водолазни, драгажни, съдоподемни и аварийно спасителни услуги - срокът за предоставяне на услугата се посочва от клиента;

7. за изработване и разпространяване на електронни навигационни карти съгласно международните стандарти за българския участък на р. Дунав – предоставят се безплатно на интернет страницата на ИАППД – 1 работен ден;

8. изработване на хидрографски снимки, надлъжни и напречни профили на р. Дунав – до 60 календарни дни от постъпване на искането, в зависимост от обема на необходимите измервания;

9. за издаване на разрешително за ползване на воден обект за изземване на наносни отложения от река Дунав, продължаване срока му, изменение/преиздаване на издадено разрешително, прекратяване и ограничаване правата по издадено разрешително – сроковете са регламентирани в Закона за водите и Наредбата за ползване на повърхностните води.

10. лице без уговорена среща трябва да изчака, за да бъде приет и изслушан или време за чакане - 20 минути;

11. за разглеждане на заявление за достъп до обществена информация - 14 дни след датата на регистриране;

12. за препращане на заявление за достъп до обществена информация към компетентен орган - 7 дни;

(6) В ИАППД се използва автоматизирана деловодна информационна система „Архимед“ с активирани функции за контрол по изпълнението на сроковете за предоставяне на административните услуги.

(7) Деловодната информационна система „Архимед“ осигурява поддържането и обработката на данните за движението на електронните документи и документите на хартиен носител при предоставяне на административни услуги.

**Чл. 7.** Изпълнителна агенция „Проучване и поддържане на река Дунав“ ежегодно извършва проучване на удовлетвореността на потребителите от административното обслужване.

## РАЗДЕЛ IV

### ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

**Чл. 7. (1)** Административното обслужване на физическите и юридическите лица в ИАППД е организирано централизирано, на принципа „едно гише“, което включва:

1. Фронт – офис процес, свързан с взаимодействието на длъжностното лице, на което са възложени функции по административно обслужване, приемащо документите на потребителите чрез различни средства на достъп (личен контакт, телефон, електронна поща, интернет и др.);

2. Бек офис процес, свързан с решаване на всеки конкретен случай по отношение на документацията и информацията, който се осъществява от експертите от структурните звена на Агенцията;

(2) Потребителите на административни услуги контактуват с администрацията чрез фронт – офиса.

(3) Организацията на работа на принципа „едно гише“ осигурява:

1. едно място за достъп до административните услуги, но чрез различни канали за достъп;

2. тясно сътрудничество между администрацията на ИА ППД и потребителите на административни услуги чрез откриване на всички средства за достъп - приемна /подадено заявление лично от лицето – писмено или устно/, обикновена и електронна поща, телефон, интернет;

3. обратна връзка с потребителите и отчитане на удовлетвореността им от предоставените услуги.

**Чл. 8. (1)** Фронт – офиса е място, обособено за подаване на документи във връзка с предоставянето на административни услуги и се намира на първия етаж в административната сграда на ИА ППД в гр. Русе, ул. „Славянска“ № 6, като работното време е с непрекъснат режим на работа от 8.00 до 16.45 всеки работен ден.

(2) 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.

(3) Служебното помещение, обособено за прием на граждани, е лесно достъпно за възрастни хора, бременни жени и хора с увреждания, като са осигурени:

1. информационни материали с актуална информация, написани на разбираем и достъпен език ;

2. приветлива, чиста и безопасна обстановка;

3. добро осветление, вентилация и отопление;

4. място за попълване на заявления, извършване на запитвания, подаване на сигнали, жалби, предложения и молби;

5. удобни места за сядане за чакащи клиенти;

6. свободен достъп за общуване между служителя и потребителите;

7. информационни и други материали – бланки и формуляри, заявления, анкетни карти, листове и химикалки.

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

(5) Административните услуги се извършват по искане на заинтересованото физическо и/или юридическо лице, като се подава устно или писмено заявление, като заявителят избира формата и начина на заявяване.

(6) Формата на заявленията/исканията, редът и сроковете за отстраняване на недостатъци в тях, препращането на компетентен орган, сроковете за извършване на административните услуги, както и други въпроси, свързани с издаване на актове във връзка с административното обслужване, са определени в Глава пета, Раздел I от АПК.

(7) Писменото искане съдържа пълното име и адреса на гражданина или организацията, от които изхожда, естеството на искането, дата и подпис. Заявителят е длъжен да предостави телефон, факс или адрес за електронна поща, ако разполага с такива.

(8) Длъжностното лице, приело искането, потвърждава с писмено отбелязване внасянето му.

(9) В случаите, когато заявителят на административна услуга желае да подаде искането устно, длъжностното лице изготвя протокол за устно заявена административна услуга, който се подписва от него и от заявителя. Протоколът се регистрира в деловодната система и входящия му номер се предоставя на заявителя.

(10) Протоколът за устно заявена административна услуга, съдържа информация съгласно реквизитите на бланката за съответната административна услуга. Предоставени от заявителя документи и материали за извършване на административната услуга се описват като приложение към протокола.

## РАЗДЕЛ V

### ФУНКЦИИ НА СЛУЖИТЕЛЯ ОТ ФРОНТ - ОФИСА

**Чл. 9. (1)** Служител с възложени функции по административно обслужване от фронт –офиса осъществява следните дейности:

1. информира гражданите относно процедурите за предоставяне на административни услуги на достъпен и разбираем език;

2. предоставя на гражданите за попълване необходимите формуляри в зависимост от исканата административна услуга и дава насоки за попълването на заявления и формуляри на място и комплектоването им с необходимите приложения;

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

4. 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;

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

6. разяснява начина на плащане на заявената административна услуга, като насърчава плащането с платежна карта чрез терминални устройства ПОС в случаите на осигурена възможност за картови плащания;

7. отговаря на запитвания от общ характер и 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;

8. извършва проверка за движението на регистрираните документи при посещение на гражданите на място;

9. обработва изходящите документи.



(2) Административното обслужване се осъществява качествено и ефективно от служителя от фронт –офиса чрез:

1. развитие на комуникационните умения на служителя за работа с потребители чрез обучения;
2. съгласуваност в работата на служителите от фронт и бек офиса за усъвършенстване на процесите по предоставянето на административни услуги;
3. добро познаване на структурата и дейността на Изпълнителна агенция „Проучване и поддържане на р. Дунав“;
4. добро познаване на нормативните актове и вътрешноадминистративните документи, свързани с дейността на Агенцията;
5. усъвършенстване на уменията да набавя бързо необходимата информация по определен въпрос;
6. оперативност и деловитост;
7. умения за работа в екип.

## РАЗДЕЛ VI

### БЕК – ОФИС ФУНКЦИИ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ ОТ СТРУКТУРНИТЕ ЗВЕНА

**Чл. 10.** Експертите от структурните звена на Агенцията осъществяват бек-офис процесите при административното обслужване. Работата на експертите се организира в съответствие с изискванията и в сроковете, определени в нормативните актове и вътрешноадминистративните документи.

**Чл. 11. (1)** Експертите, съобразно своята компетентност, осъществяват дейности по изготвянето на отговорите на регистрираните в Деловодната информационна система „Архимед“ запитвания, молби, жалби, сигнали, предложения и писма на граждани и юридически лица, получени по пощата, по електронната поща, устно, по телефон и по факс.

(2) Експертите от структурните звена на Агенцията изготвят експертни становища, изразяват мнения и правят предложения, съобразно своята компетентност относно предоставянето на административни услуги и по въпроси от дейността на Агенцията.

(3) Експертите от структурните звена на Агенцията образуват преписки в съответствие с правомощията на изпълнителния директор на ИА ППД, произтичащи от нормативните актове.

## РАЗДЕЛ VII

### ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ МЕЖДУ СЛУЖИТЕЛИТЕ ОТ ФРОНТ И БЕК ОФИСА

**Чл. 12.** Информация във връзка със специфичните дейности на администрацията се предоставя незабавно на служителя от фронт-офиса от експертите от структурните звена на Агенцията, когато тя е необходима за извършване на справки при административно обслужване на място.

**Чл. 13.** Служителя от фронт-офиса взаимодейства с експертите от структурните звена на Агенцията, като:

1. предоставя информация по движението на регистрираните в Деловодната информационна система „Архимед“ документи;
2. във връзка с въпросите, поставени в новопостъпилите документи, предоставя материали на Агенцията – изходящи писма, докладни записки, становища и други, ако има архивирани такива.

## РАЗДЕЛ VIII

### АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ ЧРЕЗ ИНТЕРНЕТ СТРАНИЦАТА НА ИАППД

**Чл. 14.** (1) Изпълнителна агенция „Проучване и поддържане на река Дунав“ осигурява задължителна информация относно функциите и организацията си на работа във връзка с административното обслужване.

(2) На интернет страницата на ИАППД в меню *«За Агенцията»* се съдържат:

1. Подменю *«Административни услуги»*, включително:

- Списък и подробно описание на административните услуги, предоставяни от ИАППД, вкл. Задължителната информация съгласно Приложение № 3 към чл. 16, ал. 1 от Наредбата за административното обслужване;
- Образци на заявления;
- Цени, такси и начин на плащане;
- Достъп до обществена информация;

2. Подменю *«За гражданите»*, включително:

- Харта на клиента;
  1. Антикорупция;
  2. Декларации по ЗПУКИ;
  3. Устройствовия правилник на ИАППД;
  4. Кариери;
  5. Анкета.

На сайта на агенцията: <http://www.appd-bg.org> се публикува ежедневно за бесплатно ползване следната информация:

- хидрометеорологичен бюлетин;
- опасност от наводнения;
- водни стоежи на реката в реално време;
- бюлетин за навигационно-пътевата обстановка;
- критични участъци;
- препоръчителен фарватер;

(3) Заявления, получени чрез интернет страницата на ИАППД или на служебни пощенски адреси, касаещи административните услуги предоставяни от ИАППД съгласно чл. 1, ал.2 се изпращат на централния e-mail, като служителят, който отваря служебната поща ги разпечатва на хартиен носител, след което ги предоставя за завеждане в Деловодната информационна система „Архимед“ документи.

## РАЗДЕЛ IX

### 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 фронт – офиса 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 ИА ППД 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, информационните технологии 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 X**

### **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.18.(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) ИА ППД 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. Анкетна карта за обратна връзка за потребителите на административни услуги;
4. 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 от фронт – офиса 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 ИА ППД 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 внимението 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 ИА ППД 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 XI

### РАЗГЛЕЖДАНЕ НА ПРЕДЛОЖЕНИЯ И СИГНАЛИ, ПОДАДЕНИ ДО ИАППД

**Чл. 19.** Предложения до ИАППД могат да се правят във връзка с осъществяваните от ИАППД функции по смисъла на ЗМПВВППРБ и Устройствения правилник, както и за усъвършенстване на организацията и дейността на Агенцията.

**Чл. 20.** Сигнали могат да се подават за злоупотреби с власт и корупция или за други незаконосъобразни или нецелесъобразни действия или бездействия на длъжностни лица в общата и специализирана администрация на ИАППД, с които се засягат държавни или обществени интереси, права или законни интереси на други лица.

**Чл. 22.** Всяко физическо или юридическо лице може да подава предложения и сигнали до ИАППД.

**Чл. 22. (1)** Организирането на работата с предложенията и сигналите се възлагат на Главния секретар на ИАППД.

**(2)** Служителите от дирекциите на общата и специализираната администрация при ИАППД, на които Главния секретар е възложил изпълнението, разглеждат и при необходимост извършват проверки по предложенията или сигналите, изготвят становища и предложения за решения в установените срокове обективно и законосъобразно.

**Чл. 23. (1)** Предложенията и сигналите трябва да бъдат писмени, да бъдат подадени лично или чрез упълномощен представител.

**(2)** Предложенията и сигналите се приемат и регистрират от служителя с деловодни функции в дирекция АПФСО на ИАППД, или на факс 082/823131. Сигнали за корупция се приемат на интернет страницата на агенцията чрез линка „Антикорупция“, на и-мейл адрес – [appd@appd-bg.org](mailto:appd@appd-bg.org), както и чрез писма, пуснати в кутията за сигнали на агенцията, намираща се на партерния етаж в сградата на ул. „Славянска“ № 6.

**(3)** Не се образува производство по анонимни предложения или сигнали, както и по сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години.

**(4)** За анонимни предложения и сигнали се считат тези, в които не са посочени:

1. трите имена и адреса - за български граждани;
2. трите имена и личния номер и адреса - за чужденец;

3. фирмата на търговеца или наименованието на юридическото лице, изписани и на български език, седалището и последният посочен в съответния регистър адрес на управление и електронният му адрес;

(5) За сигнали, отнасящи се до нарушения, извършени преди повече от две години, се считат тези, които касаят факти и събития, случили се преди повече от две календарни години преди подаването или заявяването на сигнала, установено чрез датата на подаването в деловодството на ИАППД.

(6) Изпълнителният директор приема граждани всеки работен ден с приемно време от 8.00 до 16.30 часа.

## 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“.

## ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

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

§ 3. Контролът по спазване на клаузите във Вътрешните правила за организация на административно обслужване в ИА ППД се осъществява от директор дирекция АПФСО в Агенцията.

§ 4. Тези правила 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“.

*Вътрешните правила са утвърдени със Заповед № РД-11-177/15.11.2017 г. на главния секретар на ИАПД.*