

Утвърдени със Заповед

6.3.2025 г.

X РД-08-6/06.03.2025

Per. №

Signed by: Ekaterina Lyubomirova Tanchovska

*на главния секретар на
Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“*

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ
В ИЗПЪЛНИТЕЛНА АГЕНЦИЯ „АВТОМОБИЛНА АДМИНИСТРАЦИЯ“

2025 г.

Глава първа ОБЩИ ПОЛОЖЕНИЯ

Раздел I ПРЕДМЕТ, ОБХВАТ И ДЕЙСТВИЕ

Чл. 1. (1) Настоящите вътрешни правила се основават на:

1. Наредбата за административното обслужване;
2. Административнопроцесуалния кодекс;
3. Закона за администрацията;
4. Закона за защита на личните данни;
5. Етичния кодекс на поведение на служителите в Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“.

(2) Предмет на настоящите вътрешни правила са:

1. реда и организацията на административното обслужване в Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“ (ИААА);

2. взаимодействието между структурните звена на ИААА при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от и в тях действия.

Чл. 2. Административното обслужване се осъществява при спазване на принципите и разпоредбите, установени в Закона за администрацията, Наредбата за административното обслужване, Административнопроцесуалния кодекс (АПК) и Закона за защита на личните данни, както и при гарантиране на:

1. равен достъп до административните услуги и до информацията за административното обслужване;

2. различни форми за достъп до административни услуги и информацията за тях;

3. любезно и отзивчиво отношение;

4. координираност и взаимодействие с всички звена за подобряване на административното обслужване в агенцията, което осигурява еднаквост на резултатите при едни и същи обстоятелства;

5. надеждна обратна връзка;

6. изпълнение на задълженията във връзка с административното обслужване по настоящите правила;

Чл. 3. Работата с документи, предмет на настоящите вътрешни правила, се осъществява при спазване и на изискванията на:

1. Вътрешните правила за оборота на електронни документи и документи на хартиен носител;

2. Вътрешните правила за достъп до обществена информация;

3. Вътрешните правила при осъществяване на дейностите по получаване и изпращане на съобщения, документи и електронни административни услуги чрез Системата за сигурно електронно връчване;

4. Инструкцията за реда, сигурността, пропускателния режим и охраната в сградите, предоставени за управление на Министерството на транспорта и съобщенията.

Глава втора ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Раздел I

ЦЕНТЪР ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 4. (1) Административното обслужване на физически и юридически лица в Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“ се осъществява на принципа на

„едно гише“ в Централната администрация и във всеки център за административно обслужване (ЦАО) в регионалните звена, както следва:

1. в центъра за административно обслужване на ИААА на адрес: гр. София 1000, ул. „Ген. Й. В. Гурко“ № 5 или по пощата на същия адрес;

2. в центровете за административно обслужване в регионалните звена на посочените адреси на интернет страницата на ИААА: <https://rta.government.bg/bg/cao-departments>

(2) В централното управление на агенцията функциите на Център за административно обслужване се изпълняват от служители на дирекция „Административно и информационно обслужване“, а в центровете за административно обслужване в регионалните звена – от служители, определени от ръководителя на звеното.

(3) Работното време на центровете за административно обслужване е от понеделник до петък от 9.00 ч. до 17.30 ч., като се осигурява непрекъснат режим на работа.

(4) В работния график на служителите, отговорни за административното обслужване, се установява различен ред за ползване на почивките, така че да се осигури непрекъсваем режим на работа с потребителите в рамките на обявеното работно време.

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

(6) Всички входящи документи, включително заявления за административни услуги, се регистрират в централизирана автоматизирана информационна система (АИС) съгласно Вътрешните правила за оборота на електронни документи и документи на хартиен носител и Класификационната схема.

Чл. 5. Административното обслужване в центровете за административно обслужване се осъществява при спазване на стандартите за качество на административното обслужване съгласно утвърдената Харта на клиента на агенцията.

Раздел II ИЗИСКВАНИЯ КЪМ СЛУЖИТЕЛИТЕ В ЦЕНТРОВЕТЕ ЗА АДМИНИСТРАТИВНО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 6. Служителите в центровете за административно обслужване следва да отговарят на следните изисквания:

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

2. непрекъснато да усъвършенстват основните компетенции за работа с потребителите – спазване и прилагане на вътрешните принципи и стандарти за качествено административно обслужване, основани на равнопоставеност, законност, достъпност, експедитивност, откритост, любезност, безпристрастност, честност, съпричастност и конфиденциалност;

3. да познават дейността на агенцията и нейните дирекции, както и отговорностите на експертите за осъществяване на добра комуникационна връзка и партньорство с тях по всяко време при решаване на казуси на потребителите;

4. да познават действащата нормативна база, касаеща дейността на агенцията;

5. да познават изискванията за предоставяните от агенцията административни услуги, начините за заявяване и предоставяне, образците на заявления, размерът и начините за плащане на таксите.

6. да проявяват непрекъснат стремеж към повишаване на професионалната си квалификация и на уменията си за работа със съвременни технологии и комуникации.

Чл. 7. При изпълнение на служебните си задължения служителите от центровете за административно обслужване са длъжни да:

1. са поставили отличителен знак на видно за потребителите място, който да съдържа снимка, данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към което принадлежат;
2. се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори и да съобщават названието на администрацията;
3. предоставят информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;
4. отговарят на запитвания от общ характер и насочват въпросите по компетентност до звената в съответната администрация, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;
5. разясняват на потребителите различните видове комуникационни канали за подаване на заявления за административни услуги, като насърчават подаването на заявления по електронен път;
6. разясняват изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за предоставяне на административна услуга, жалбата, сигналът или предложението;
7. не разкриват поверителна информация и осигуряват конфиденциалност относно всички постъпили искания, запитвания, предложения, сигнали и жалби на потребителите на административни услуги, предоставяни от агенцията;
8. предоставят ясна, точна, достоверна, общоразбираема и пълна информация без абревиатури, съкращения и препратки;
9. проявяват инициативност относно усъвършенстване на процеса по административно обслужване, като правят предложения за подобряването му;
10. приемат заявления, искания, жалби, сигнали и предложения;
11. приемат заявления и регистрират устни запитвания по Закона за достъп до обществена информация;
12. проверяват пълнотата на документацията за всяка административна услуга съгласно нормативните изисквания;
13. насочват регистрираните преписки по компетентност съгласно Вътрешните правила за оборота на електронни документи и документи на хартиен носител;
14. предоставят информация на потребителите относно възможните начини за заплащане на такси – по банков път, на ПОС терминал, на виртуален ПОС терминал и насърчават използването на картови плащания;
15. предоставят на заявителя интернет код за достъп за проследяване на състоянието на заявената административна услуга (не важи за административни услуги, за които се публикува информация на интернет страницата на ИААА);
16. предоставят на гражданите и юридическите лица информация за хода на административните преписки;
17. осъществяват връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;
18. предоставят исканите документи, като спазват нормативните и вътрешни стандарти на обслужване;
19. обработват входящи, изходящи и вътрешни документи чрез регистриране в автоматизираната информационна система съгласно Вътрешните правила за оборота на електронни документи и документи на хартиен носител и Класификационната схема.

Раздел III

МЕРКИ ЗА ОСИГУРЯВАНЕ НА ДЕЙНОСТИТЕ НА ЦАО

Чл. 8. Подборът на персонала за работа в центровете за административно обслужване се съобразява с изискванията на чл. 6 от настоящите правила.

Чл. 9. Главният секретар на агенцията организира специализираното обучение на служителите от ЦАО, насочено към развитие на:

1. административно обслужване на „едно гише“ – принципи, методи, решения, добри практики;
2. познания в областта на комуникационните и информационни технологии;
3. комуникация с потребителите.

Раздел IV ФУНКЦИИ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ ОТ БЕК – ОФИС

Чл. 10. Служителите на агенцията, изготвящи отговори на писма, жалби, молби, запитвания и сигнали на граждани, които отговарят за обработването на получените заявления за административни услуги и изготвянето на административните актове, формират т. нар. бек-офис.

Чл. 11. Работата на служителите от бек-офиса се организира в съответствие със сроковете и стандартите, определени с настоящите правила, и нормативните изисквания и срокове за извършване на административните услуги.

Чл. 12. Изготвянето на отговори от бек-офиса се извършва при спазване на нормативно определените срокове по чл. 21 от настоящите правила.

Чл. 13. (1) Служителите от бек-офиса осигуряват по служебен път информация или документи, които са необходими за издаване на индивидуален административен акт или извършване на административна услуга на заявител и са налични в ИААА или в други регистри на първични администратори на данни, които осъществяват публични функции.

(2) При установяване на неправилно или непълно окомплектоване на документи, заявителите се уведомяват писмено. Уведомителното писмо се изготвя в нормативно установените срокове от съответния служител от бек-офиса, в което се посочват пропуските и причините, поради които не може да бъде издаден административния акт, както и срок за отстраняване. Не се допуска уведомяването да се извършва лично или по телефон.

(3) Служителите от бек-офиса правят предложения за подобряване на административното обслужване.

Раздел V ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ МЕЖДУ СЛУЖИТЕЛИТЕ ОТ ФРОНТ И БЕК - ОФИС

Чл. 14. За постигане на добра координация и взаимодействие между служителите от фронт-офис и бек-офис, същите:

1. предлагат за обсъждане възникнали проблеми и предложения по организация на работата на съвместни работни срещи;
2. обменят опит и информация в оперативен порядък;
3. идентифицират проблеми по взаимодействието и предлагат решения за тяхното преодоляване чрез анализи на постъпилите по различни комуникационни канали предложения на потребителите и изследване на тяхната удовлетвореност;
4. изготвят съвместни разработки на решения при еднотипови проблеми на потребители или примерни отговори на често задавани въпроси;
5. предлагат актуализиране на вътрешни нормативни актове и правила, регламентиращи ясно координационния механизъм и взаимодействие между структурните звена в агенцията и между агенцията и други институции.

Чл. 15. Директорите на дирекции в агенцията предоставят актуална информация за административните услуги на ръководителите на звената, които извършват административно обслужване за своевременното ѝ прилагане в ЦАО.

Глава трета АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Раздел I АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЯНИ ОТ ИААА

Чл. 16. Административните услуги, предоставяни от ИААА, реда и начина за предоставянето им се вписват по електронен път в Административния регистър чрез Интегрираната информационна система на държавната администрация (ИИСДА) по реда и условията на АПК, Наредбата за административния регистър и Наредбата за административното обслужване.

Чл. 17. (1) Вписването и заличаването на административните услуги, както и извършване на промени в данните им се извършва от служители на ИААА, определени със заповед на изпълнителния директор.

(2) При възникване на необходимост от вписване на нова административна услуга, корекция или заличаване на съществуваща административна услуга, директорът на дирекцията, предоставяща услугата, в 3-дневен срок информира в писмен вид главния секретар, който възлага на служителите, определени със заповед от изпълнителния директор да извършат заявяването на обстоятелствата по вписване и промяна на данни в Регистъра на услугите 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) Отговорността за цялостната организация по актуализация на информацията е на директорите на дирекциите, предоставящи административните услуги.

(5) Контролът по изпълнението на задълженията по ал. 1-4 се извършва от главния секретар на ИААА.

(6) Информацията от Регистъра на услугите за предоставяните от ИААА услуги е имплементирана на интернет страницата на агенцията в рубрика „Административно обслужване“, като същата е предоставена в Центровете за административно обслужване чрез подходящо електронно устройство с осигурен активен достъп на потребителите.

Чл. 18. Административна услуга се извършва по подадено писмено заявление от заинтересованото физическо или юридическо лице.

Чл. 19. (1) Служителите от ЦАО предоставят информация от АИС на потребителите на административни услуги, на място или по телефон, след представяне на данни за регистрационния номер, само за наличието на отговор или издаден административен акт.

(2) Не се предоставя информация на потребителите за имената на служителите, отговорни за процедурите по изпълнение на конкретното заявление.

(3) При извършване на справка по дадена преписка по устно запитване от съответния заявител на услуга и установяване на неизпълнение или просрочване се разпечатва Регистрационната карта на преписката от извършилия проверката служител. Същата се предава на служителя, на когото е възложена задачата, който следва да я върне в Центъра за административно обслужване с информация, която може да бъде предоставена на заявителя.

Чл. 20. (1) За наличието на изготвен административен акт и за реда за получаването му подателят се уведомява на посочен от него електронен адрес чрез автоматизирано съобщение или чрез проследяване на състоянието на заявлението чрез интернет код за достъп.

(2) Допуснатите кандидати за полагане на изпит за придобиване на удостоверение за професионална компетентност се уведомяват чрез публикуване на информация на интернет страницата на агенцията за:

1. датата и часа на провеждане на изпита;

2. окончателната оценка от проведения изпит.

Чл. 21. ИААА определя стандарти по отношение на максималното време за:

1. отговор на запитвания от общ характер, получени по поща или електронна поща – до 5 работни дни;
2. отговор на сигнали, жалби и предложения – до 2 месеца;
3. препращане на сигнал, жалба или предложение до компетентен орган – 7 дни;
4. вземане на решение по достъп до обществена информация – 14 дни от датата на регистриране;
5. препращане на заявление за достъп до обществена информация към компетентен орган – 14 дни;
6. отговор на препоръките, предложенията, сигналите и жалбите, препратени за разглеждане от омбудсмана на Република България – 14 дни;
7. издаване на административни актове – съгласно нормативно определените срокове;
8. обслужване на физически и юридически лица в ЦАО, в рамките на една административна услуга – до 20 минути.

Раздел II

РЕД ЗА ПРИЕМАНЕ НА ЗАЯВЛЕНИЯ ЗА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ, ИСКАНИЯ, ЖАЛБИ, СИГНАЛИ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ В ЦАО

Чл. 22. (1) Заявления за административни услуги се подават в центровете за административно обслужване на ИААА, чрез лицензиран пощенски оператор или по електронен път чрез електронния портал за административни услуги на ИААА, с квалифициран електронен подпис, съгласно публикуваната към съответната услуга в Регистъра на услугите информация, която е достъпна и на електронния адрес на агенцията.

(2) Искания, жалби, сигнали, предложения и др. се подават:

1. чрез лицензиран пощенски оператор на адреса на ИААА или регионалните й структури;
2. по факс;
3. по електронна поща;
4. за жалби и сигнали - по телефон чрез обявените телефони за корупция и нередности в транспорта;
5. чрез Системата за електронен обмен на съобщения (СЕОС);
6. чрез Системата за сигурно електронно връчване (ССЕВ);
7. в центровете за административно обслужване на ИААА.

(3) При приемане на заявление за предоставяне на административна услуга служителят от ЦАО извършва следните действия:

1. предоставя актуален образец на заявление за съответната административна услуга;
2. проверява самоличността на заявителя чрез документ за самоличност;
3. проверява подаденото заявление, като при необходимост оказва съдействие на заявителя за правилното му попълване и окомплектоване. При желание от страна на заявителя да бъде уведомен за наличието на изготвен административен акт:
 - по електронна поща – заявителят посочва актуален електронен адрес;
 - чрез лицензиран пощенски оператор – заявителят предоставя точен адрес и телефон за връзка.
4. проверява наличността на всички посочени в заявлението документи, като при несъответствие връща заявлението на заявителя за правилно окомплектоване;
5. регистрира и сканира в АИС правилно попълненото и окомплектовано заявление заедно с всички приложения, съгласно Вътрешните правила за оборота на електронни документи и документи на хартиен носител;
6. предоставя информация на заявителя относно начините за плащане на таксата – по банков път или чрез ПОС терминал;

7. създава заявка за задължение на съответната такса към заявлението;
 8. предоставя на подателя информация за входящия номер и датата на регистриране на заявлението, интернет код за достъп, както и информация за срока и начина на получаване на заявения документ;
 9. предава по опис и срещу подпис получените регистрирани документи на определените лица във Вътрешните правила за оборота на електронни документи и документи на хартиен носител.
- (4)** При приемане на искания, жалби, сигнали, предложения, заявления за достъп до обществена информация съответния служител в ЦАО:
1. проверява наличието на данни на подателя, подпис и адрес (пощенски или електронен) за обратна връзка;
 2. проверява наличността на описаните приложения, като при несъответствие връща документа на подателя за дооформяне;
 3. регистрира подаденият документ съгласно указанията за регистриране на документи;
 4. предоставя на подателя информация за входящия номер и датата на регистриране и дава информация за срока за получаване на отговор;
 5. предава по съответния ред регистрираните документи съгласно указанията за разпределяне на документи.
- (5)** Документи, подадени в допълнение на регистрирани заявления, жалби и др. или повторни такива, се регистрират към вече създадената преписка.
- Чл. 23. (1)** Подадените заявления за издаване на административни актове се разпределят по реда на постъпването им от ръководителя на съответното звено към служители, които преглеждат подадените документи за съответствие с нормативните изисквания.
- (2)** Разпределените заявления се преглеждат от служителите, по хронологичен ред спрямо датата на подаване, при спазване на нормативно определените срокове.
- (3)** Във всички случаи, когато дадено заявление не може да бъде удовлетворено или трябва да се доокомплектова с още документи, заявителят се уведомява писмено.
- (4)** Уведомителното писмо се изготвя от съответния служител, прегледал документите, съгласува се с прекия му ръководител и следващия по йерархия в съответната дирекция и се подписва от оправомощеното за издаване на съответната административна услуга, лице. Регистрира се в АИС към номера на преписката и се изпраща на посочения адрес.
- (5)** Не се допуска издаването на административен акт към заявления, чиито документи не отговарят на нормативните изисквания.
- (6)** Заявления за издаване на административни актове, които се подават в централните за административно обслужване в регионалните звена, а се издават в централното управление на агенцията се изпращат придружени с опис.

Раздел III

РЕД ЗА ПРЕДАВАНЕ НА ИЗГОТВЕНИТЕ АДМИНИСТРАТИВНИ АКТОВЕ НА СЛУЖИТЕЛИТЕ В ЦАО

- Чл. 24. (1)** Изготвените и оформени административни актове се предават по опис и срещу подпис в деня на изготвянето им, но не по-късно от 2 дни преди изтичане на нормативно определен срок за издаване на акта на служители в ЦАО за предоставяне на заявителя.
- (2)** Изготвените административни актове, предназначени за предаване на заявителя в деня на заявяването им (в предварително обявен час) се предоставят на служители в ЦАО – един час преди обявения срок.
- (3)** Издадените удостоверения за професионална компетентност за ръководител на транспортна дейност и удостоверения за консултант по безопасността при превоз на опасни товари се предоставят в ЦАО най-късно до 3 работни дни преди изтичане на регламентирания срок за предоставяне на услугата.

(4) В случаите, когато изготвеният административен акт се изпраща на адрес чрез лицензиран пощенски оператор, уведомителното писмо заедно с акта се предоставят на служителите в ЦАО за изпращане не по-късно от 2 дни преди изтичане на нормативно определения срок за издаване на акта.

(5) Изготвените административни актове, които се предават на заявителите чрез централните за административно обслужване в регионалните звена на агенцията, се изпращат с опис/протокол до съответното звено.

Раздел IV

РЕД ЗА ПРЕДАВАНЕ НА ИЗГОТВЕНИТЕ АДМИНИСТРАТИВНИ АКТОВЕ НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Чл. 25. (1) При получаване на готовите административни актове служителите в ЦАО в централното управление на агенцията:

1. отбелязват в АИС към номера на заявлението, че административният акт е готов, когато същият ще се получава в централното управление и изпращат уведомление по електронна поща на заявителя, в случай че заявителят е посочил електронен адрес за уведомление;

2. регистрират придружителното писмо в АИС към заявлението и го изпращат заедно с административния акт за ЦАО към съответното регионално звено, когато заявителят е посочил, че желае да получи административния акт в съответното регионално звено.

3. изпращат с опис административните актове до регионалните звена чрез лицензиран пощенски оператор и уведомление по електронна поща на заявителя в случай че същият е посочил електронен адрес за уведомление;

4. регистрират придружителното писмо в АИС към заявлението и го изпращат заедно с административния акт на посочения в писмото адрес чрез лицензиран пощенски оператор за сметка на заявителя, когато актът е заявен за получаване по този начин.

(2) Изготвените административни актове, които са заявени за получаване в централните за административно обслужване на Агенцията се предават лично на заявителите или на упълномощени от тях лица от служители на ЦАО;

(3) Предаването на административния акт се удостоверява с име, фамилия и подпис на получателя и дата върху копие от съответното съпроводително писмо, протокол или заявлението за издаването му.

(4) След предаването на административния акт заявлението в АИС се приключва, ако няма възражения или рекламации от получателя;

(5) Рекламации от заявителите по получени административни актове се извършват писмено и се регистрират в АИС към заявлението.

Раздел V

ТАКСИ ЗА ПРЕДОСТАВЯНЕ НА АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Чл. 26. (1) Таксите за предоставяните от ИААА административни услуги се определят съгласно Тарифа № 5 за таксите, които се събират в системата на Министерството на транспорта и съобщенията.

(2) Заплащането на таксите може да се извърши по банков път по сметка на ИААА, на ПОС терминал, а при електронно заявяване и чрез виртуален ПОС терминал.

(3) Дирекция „Финансово-счетоводно обслужване и управление на собствеността“ периодично извършва анализ на необходимостта и/или ефективността от прилагането на картови плащания, внедряването и прилагането на различни начини на плащане на такси за административни услуги.

(4) При заплащане на таксите по банков път заявителите трябва да посочват коректно следните реквизити:

1. данни на задълженото лице: за физически лица - три имена и ЕГН на заявителя или кандидата за явяване на изпит; за юридически лица - наименование и БУЛСТАТ на фирма.

2. основание за плащане: съответния код от Номенклатурата на кодове за заплащане на таксите по Тарифа № 5 в Изпълнителна агенция „Автомобилна администрация“, които се събират в системата на Министерството на транспорта и съобщенията.

3. номер на документа, по който се плаща - регистрационен номер на заявлението за административна услуга и дата.

(5) Таксите за издаване на разрешителни за международен превоз на пътници, разрешителни за международен совалков превоз на пътници, разрешителни за международен случаен превоз на пътници се заплащат след приключване на процедурата по съгласуване на документите.

(6) Таксите за административни услуги с изключение на описаните по ал. 4 се заплащат в срок не по-късно от деня на заявяване на административната услуга.

(7) За заявените по електронен път чрез Системата за сигурно електронно връчване административни услуги, служители от ИААА, определени със заповед, заявяват в Системата за електронни форми плащания за дължими такси за административни услуги, съгласно Тарифа № 5 за таксите, които се събират в системата на Министерството на транспорта, и съобщенията към профилите на потребителите на електронни административни услуги. Алинеята важи до въвеждането в експлоатация на единния портал за заявяване на административни услуги на агенцията.

Раздел VI

ПРИКЛЮЧВАНЕ НА ПРЕПИСКИ ПО АДМИНИСТРАТИВНИ УСЛУГИ

Чл. 27. (1) Преписка по заявление за предоставяне на административна услуга се приключва:

1. с предаването на заявителя на изготвения административен акт, в случаите когато няма възражения или рекламации по него;

2. с регистриране на уведомителното писмо за отказ от издаване на административен акт;

3. при липса на отговор в посочения в уведомителното писмо срок за отстраняване на пропуски;

4. с изготвяне на протокол от проведен изпит.

(2) Жалбите, сигналите, предложенията и запитванията се приключват с регистрирането на отговора им или с резолюция съгласно изискванията на Вътрешните правила за оборота на електронни документи и документи на хартиен носител.

Раздел VII

КОНТРОЛ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ

Чл. 28. (1) Контролът по изпълнение на задълженията на служителите във връзка с административното обслужване се осъществява от преките им ръководители и директорите на специализираните дирекции.

(2) Директорите на дирекции, предоставящи административни услуги са длъжни да контролират движението на документите, спазване на определените срокове, да вземат съответни мерки при всеки отделен случай на неприключени в срок преписки от страна на подчинените им звена и служители.

Глава четвърта

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ НА АДМИНИСТРАЦИЯТА НА ИААА С ОМБУДСМАНА НА РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Чл. 29. (1) Взаимодействието между омбудсмана на Република България и администрацията на ИААА се осъществява в съответствие със Закона за омбудсмана на Република България и Правилника за организацията на дейността на омбудсмана.

(2) Администрацията на ИААА по компетентност съдейства на омбудсмана при извършване на проверки по жалби и сигнали на гражданите или предприети по негова собствена инициатива в сроковете, указани в АПК.

Глава пета

МЕТОДИ ЗА ОБРАТНА ВРЪЗКА И ИЗСЛЕДВАНЕ НА УДОВЛЕТВОРЕНОСТТА НА ПОТРЕБИТЕЛИТЕ

Чл. 30. За постигане на двупосочно взаимодействие между администрацията и потребителите се осъществява измерване на удовлетвореността на гражданите чрез използване на следните методи:

1. анкетни проучвания;
2. провеждане на консултации със служителите, извършващи административно обслужване;
3. наблюдения по метода „таен клиент“;
4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;
5. анализ на медийни публикации, свързани с административното обслужване, предоставяно от ИААА.

Чл. 31. (1) Данните по чл. 30 се използват при изготвянето на периодични анализи на текущото положение и за наличието на проблеми, като се предлагат решения за тяхното отстраняване.

(2) Предложенията по ал. 1 се разглеждат на заседания на Съвета на директорите съгласно Наръчника по качеството.

Чл. 32. (1) Получените данни чрез различни комуникационни канали служат за обособяване на потребителите в целеви групи, спрямо които се прави допитване и/или се предприемат конкретни действия за удовлетворяване на разумни искания относно качеството на административното обслужване.

(2) Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността се уведомяват за предприетите действия и резултатите по ал. 1 чрез интернет страницата на ИААА.

Допълнителни разпоредби

§ 1. „Потребител“ е всеки гражданин или организация, които заявяват или ползват административно обслужване чрез: заявления/искания за издаване на индивидуални административни актове, за предоставяне на административни услуги, за извършване на други административни действия по искания, уведомления и декларации, предвидени в нормативен акт; жалби, протести, сигнали, предложения и др. и/или които осъществяват контакт (лично или по друг начин), по повод административното обслужване.

§ 2. „Запитвания от общ характер“ са всички искания на информация, които не изискват експертен отговор.

§ 3. „Стандарт за качество на административното обслужване“ е утвърдено изискване за административното обслужване по времеви, качествени и количествени показатели, които администрацията на ИААА се ангажира да спазва.

Заключителни разпоредби

§ 4. Вътрешните правила за административното обслужване на ИААА се издават на основание чл. 1, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване и са съобразени с Административнопроцесуалния кодекс и Закона за администрацията.

§ 5. Изменения и допълнения на правилата се извършват по реда на приемането им.