



РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на околната среда и водите

Басейнова дирекция „Дунавски район“

ЗАПОВЕД
№ 36 / 27.03.2023г.

На основание изменение и допълнение на Наредбата за административното обслужване в ДВ бр. 27 от 2.04.2021 г., ДВ бр. 90 от 29.10.2021 г., изм., бр. 47 от 24.06.2022 г. и във връзка с писмо на Министерство на околната среда и водите изх. № 05-08-170/17.01.2023г., наш вх. № РД-12-1/17.01.2023г. да се разработят вътрешни правила за организацията на административното обслужване, съответстващи на Наредбата за административното обслужване

А К Т У А Л И З И Р А М:

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В БАСЕЙНОВА ДИРЕКЦИЯ „ДУНАВСКИ РАЙОН“, съгласно приложението към настоящата заповед.

Контролът по спазване на Вътрешните правила се осъществява от Директора на Дирекция „Административни, финансови и правни дейности“.

Вътрешните правила да бъдат публикувани в официалния сайт на БДДР Плевен.

Настоящата Заповед и утвърдените с нея Вътрешни правила отменят Заповед № 24/11.02.2021г. и утвърдените с нея Вътрешни правила.

Настоящата Заповед и утвърдените с нея Вътрешни правила да се доведат до знанието на всички служители на Дирекцията.

ДИРЕКТОР БД:
ЦВЕТОМИРА ХРИСТОВА



ISO 9001



5800 гр. Плевен, ул. „Чаталджа“ №60
тел.: +359 64 88 51 00
e-mail: dunavbd@bddr.bg, web: www.bd-dunav.bg





РЕПУБЛИКА БЪЛГАРИЯ

Министерство на околната среда и водите

Басейнова дирекция „Дунавски район“

.....27.03......2023 г.
гр. Плевен

УТВЪРЖДАВАМ

ЦВЕТОМИРА ХРИСТОВА
*Директор на Басейнова дирекция
„Дунавски район“*

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА

ЗА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ В БАСЕЙНОВА ДИРЕКЦИЯ „ДУНАВСКИ РАЙОН“

издадени на основание изменение и допълнение на Наредбата за административното обслужване в ДВ бр. 27 от 2.04.2021 г., ДВ бр. 90 от 29.10.2021 г., изм., бр. 47 от 24.06.2022 г. и във връзка с писмо на Министерство на околната среда и водите изх. № 05-08-170/17.01.2023г., наш вх. № РД-12-1/17.01.2023г. да се разработят вътрешни правила за организацията на административното обслужване, съответстващи на Наредбата за административното обслужване



ISO 9001



5800 гр. Плевен, ул. „Чаталджа“ №60
тел.: +359 64 88 51 00
e-mail: dunavbd@bDDR.bg, web: www.bd-dunav.bg



Раздел I Общи разпоредби

Чл. 1. Тези правила уреждат организацията на административното обслужване в администрацията на Басейнова дирекция „Дунавски район“ (БДДР).

Раздел II Принципи на административното обслужване

Чл. 2. (1) Административното обслужване в БДДР се осъществява при спазване на принципите, установени в Закона за администрацията (ЗА), Административнопроцесуалния кодекс (АПК), Наредбата за административното обслужване и Хартата на клиента на БДДР, както и при гарантиране на:

1. равнопоставено отношение към всички потребители на административното обслужване в БДДР;

2. осигуряване на пълна информация за актовете, административните услуги и действията, издавани и/или извършвани при осъществяване на административното обслужване в БДДР;

3. създаване и популяризиране на стандарти за качество на административното обслужване;

4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересовани от подобряване на административното обслужване в БДДР;

5. периодично проучване, измерване и управление на удовлетвореността на потребителите;

6. осигуряване на различни форми и начини за заявяване на административни услуги и за осъществяване на административно обслужване;

7. служебно събиране на информация и доказателствени средства;

8. осигуряване на различни начини на плащане на дължимите такси или цени на услугите по банков и/или електронен път, с платежна карта и/или в брой;

9. спазване на сроковете за предоставяне на услугите;

(2) Администрацията на БДДР ежегодно изследва и оповестява удовлетвореността на потребителите от административното обслужване.

Чл. 3. (1) Директорът на БДДР осигурява възможност за повишаване на професионалната квалификация на служителите от звеното по административно обслужване (ЗАО) с цел подобряване на административното обслужване.

(2) В обучението на служителите от ЗАО следва да се включи и специализирано обучение за работа с хора с увреждания, както и обучение за комуникация с потребителите.

Раздел III Организация на административното обслужване

Чл. 4. (1) Центъра за административно обслужване (ЦАО) е част от общата администрация. Административното обслужване в БДДР се осъществява от младши експерт Административно обслужване, в сътрудничество със старши специалист „едно гише“, деловодител и старши експерт - сътрудник на директора. Административното обслужване в БДДР се осигурява на едно място на принципа „Едно гише“.

(2) Поставят се указателни табели за местонахождението на мястото, където се



ISO 9001



5800 гр. Плевен, ул. „Чаталджа“ №60
тел.: +359 64 88 51 00
e-mail: dunavbd@bDDR.bg, web: www.bd-dunav.bg



извършва административно обслужване.

(3) Към администрацията на БДДР гр. Плевен са обособени 4 /четири/ броя Изнесено работно място както следва:

1. Изнесено работно място в гр. София, адрес гр. София, ул. „Лавеле“ № 16, ет. 3;
2. Изнесено работно място в гр. Враца, адрес гр. Враца, гр. Враца, ул. „Мито Цветков“ № 2, ет. 5, ПК 382;
3. Изнесено работно място в гр. Велико Търново, адрес гр. Велико Търново, ул. „Пейо Яворов“ № 30, ет. 2, ПК 56;
4. Изнесено работно място в гр. Русе, адрес гр. Русе, ул. „Придунавски булевард“ № 20, ет. 2, ПК 388.

(4) Регионалните водни бюра имат статут на изнесени работни места /ИРМ/, съгласно чл. 7, ал. 4 от Правилника за дейността, организацията на работа и състав на басейновите дирекции.

(5) Заявленията/исканията за осъществяване на административно обслужване, жалбите и протестите, сигналите и предложенията се подават и приемат в Централен офис гр. Плевен, находящ се в гр. Плевен, ул. „Чаталджа“ № 60, партер и по електронен път по реда на Закона за електронното управление и Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги.

(6) Електронните образци за заявяване на електронни административни услуги са по модел, който е утвърден от министъра на електронното управление.

(7) Осигурява се възможност за плащане на такси чрез ПОС терминално устройство, намиращо се в служебното помещение на ЦАО, в гр. Плевен, ул. „Чаталджа“ № 60.

Чл. 5. (1) Звеното за административно обслужване чрез ЦАО:

1. предоставя информация за административните услуги на достъпен и разбираем език;

2. отговаря на запитвания от общ характер и насочва въпросите по компетентност до звената в съответната администрация, както и към други административни органи, компетентни по съответния въпрос;

3. разяснява изискванията, на които трябва да отговарят заявлението или искането за осъществяване на административната услуга, жалбата, протестът, сигналът или предложението по предварително установен ред;

4. приема заявления и искания, жалби и протести, сигнали и предложения;

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

6. проверява пълнотата на документацията за всяка административна услуга по предварително изготвен контролен списък. Не се приемат документи, които не са в обема, изискващ се от Закона за водите и приложимите към него наредби.

7. дава информация за хода на работата по преписката;

8. осъществява връзката с останалите звена от администрацията по повод осъществяване на административното обслужване;

9. предоставя исканите документи;

10. осъществява контакт със звената, работещи експертно по преписки, образувани въз основа на сигнали или предложения.

(2) Комуникацията с потребителите при осъществяване на функциите на звеното по чл. 5, ал. (1) при предоставянето на информация за административно обслужване и при осъществяването на административно обслужване се извършва писмено, включително по електронен път, и устно, включително по телефон.

Чл. 6. Формата на заявленията, редът и сроковете за отстраняване на непълнота в документите, недостатъци в тях, препращането на компетентен орган, сроковете за

извършване на административни услуги, както и другите въпроси, свързани с издаването на актове във връзка с административното обслужване, са определени в ЗВ, ЗООС, АПК и др. законови и подзаконови нормативни актове, с които работи БДДР.

Чл. 7. Служителите, осъществяващи административното обслужване, могат да изискват предоставяне на информация и/или документи от другите звена в административната структура, когато тя е необходима за извършване на справки и за предоставяне на документи при административно обслужване на място.

Чл. 8. (1) БДДР осигурява достъп до "Едно гише" и възможност за комуникация в удобно за потребителите на административни услуги работно време.

(2) Работното време на „Едно гише“ е от 9:00 до 17:30 часа без прекъсване, с осигурен непрекъсваем режим на работа с потребителите в рамките на обявеното за БДДР работно време. При необходимост работното време може да бъде удължено, но с не повече от два часа.

(3) В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на „Едно гише“ продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след 17:30 ч.

Раздел IV

Комплексно административно обслужване

Чл. 9. (1) Формата на заявленията, редът и сроковете за отстраняване на непълнота в документите, недостатъци в тях, препращането на компетентен орган, сроковете за извършване на административни услуги, както и другите въпроси, свързани с издаването на актове във връзка с административното обслужване, са определени в глава пета от АПК.

(2) Исканията, внесени устно, се отразяват в протокол съгласно примерен образец (**приложение № 1**), който се подписва от заявителя и от длъжностното лице, което го е съставило. Писменото искане се извършва със заявление, съгласно утвърдени образци.

(3) Исканията за комплексно административно обслужване /КАО/ и приложенията към тях до административния орган могат да се подават по електронен път, лицензиран пощенски оператор, факс или по друг начин, оповестен от органа като технически възможен. Подаването на документи по електронен път се извършва по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, приета с Постановление № 3 на Министерския съвет от 2017 г. (ДВ, бр. 5 от 2017 г.).

(4) Индивидуалният административен акт може да бъде получен на мястото, където е заявен, на посочен 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, приета с Постановление № 3 на Министерския съвет от 2017 г. (ДВ, бр. 5 от 2017 г.).

(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 (получателя); цената за пощенската услуга се заплаща от заявителя при доставяне на пратката;

2. с международна препоръчана пощенска пратка - след предплащане на цената за пощенските услуги от заявителя към съответния орган; цената за пощенската услуга се заплаща от административния/компетентния орган на лицензирания пощенски оператор при подаване на пратката;



ISO 9001



5800 гр. Плевен, ул. „Чаталджа“ №60

тел.: +359 64 88 51 00

e-mail: dunavbd@bDDR.bg, web: www.bd-dunav.bg

3. по друг начин, който дава гаранция за доставянето на пратката на заявителя.
(7) Правилата по ал.1 до ал.6 се прилагат и за получаване на други документи, свързани с административното обслужване.

Раздел V **Служебно начало**

Чл. 10. Администрацията на БДДР е длъжна служебно да осигурява всички издавани от нея документи, необходими за предоставянето от нея административно обслужване.

Чл. 11. Когато закон предвижда, администрацията е длъжна служебно да събира информация, документи и данни от други администрации.

Чл. 12. Администрацията на БДДР осигурява по служебен път документи, необходими на потребителя на административна услуга от други администрации, включително като вътрешни електронни услуги по реда на Наредбата за общите изисквания към информационните системи, регистрите и електронните административни услуги, приета с Постановление № 3 на Министерския съвет от 2017 г. (ДВ, бр. 5 от 2017 г.), освен в случаите на обективна невъзможност

Чл. 13. БДДР определя помещение за преглед на информация чрез разглеждане на оригинали или копия по чл. 26, ал. 1, т. 1 от Закона за достъп до обществена информация във фоайето или информационния център в административната сграда на БДДР гр. Плевен.

Раздел VI **Взаимодействие между административните органи при комплексно административно обслужване**

Чл. 14. Искане, което се отнася за комплексно административно обслужване, може да бъде подадено до БДДР и до всеки административен орган, който участва в него.

Чл. 15. (1) Подаването на заявление за комплексно административно обслужване до БДДР се извършва по реда на АПК.

(2) Басейнова дирекция „Дунавски район“:

1. не изисква предоставяне на информация или документи, които са налични при нея, а ги осигурява служебно за нуждите на съответното производство;

2. осигурява по служебен път информацията и доказателствените средства от други административни органи, лица които осъществяват публични функции, и организации, които предоставят обществени услуги, които са необходими за издаване на индивидуалния административен акт на заявителя или за извършване на административна услуга;

3. уведомява заявителя за отстраняване на недостатъците в заявлението по реда на АПК, включително съгласно специалните правила по ЗВ.

4. издава или отказва издаването на административния акт с мотивирано решение, което изпраща на заявителя по начина съгласно чл. 9, ал. 4

5. изготвя образци на заявления за предоставяне на административни услуги, в които заявителят може да посочи предпочитания начин на получаване на издадения индивидуален административен акт съгласно чл. 9, ал. 4

(3) Почтенските разходи за изпращане на индивидуалния административен акт от БДДР до заявителя са за сметка на заявителя при заявена таква услуга от страна на заявителя.

Чл. 16 (1) Заявяването на услугата пред БДДР, като административен орган, участник в КАО, се извършва със заявление съгласно примерен образец (**приложение № 2**). В заявлението се посочват:

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

2. информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от БДДР.

3. начинът, по който да бъде получен индивидуалният административен акт съгласно чл. 9, ал. 4

(2) При подаване на заявлението по ал. 1 заявителя заплаща по сметка на БДДР съответната такса, ако такава се изисква за осигуряване на информацията и доказателствените средства. Таксата може да бъде заплатена по банков път или на място чрез ПОС терминално устройство намиращо се в служебното помещение на деловодството в гр. Плевен.

(3) Към заявлението по ал. 1 се прилагат:

1. попълнено заявление за съответната услуга или индивидуален административен акт до компетентния орган по утвърден от него образец;

2. информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват;

3. документ за платена такса, ако такава се изисква, освен ако плащането не е направено по електронен път.

(4) В производство по КАО БДДР не осигурява служебно информация и доказателствени средства от други административни органи, необходими на компетентния орган, който издава индивидуалния административен акт или предоставя друг вид административна услуга.

(5) По искане на БДДР компетентният орган предоставя на заявителя образец на заявление по ал. 3, т. 1 и актуална информация по т. 2 в обем, необходим и достатъчен за изпълнение на дейностите по подготовка и окомплектоване на преписката.

(6) Срокът за произнасяне от компетентния орган започва да тече от датата на получаване на преписката от БДДР, която участва в производството.

Чл. 17. Басейнова дирекция „Дунавски район“

1. образува производството, като проверява наличието на приложенията по чл. 16, ал. 3 от настоящите вътрешни правила;

2. изготвя информацията и доказателствените средства от неговата компетентност, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган в сроковете за извършване на заявената административна услуга или за издаване на индивидуален административен акт;

3. изпраща преписката до компетентния орган, като го информира за посочения от заявителя начин за получаване на индивидуалния административен акт; пощенските разходи за изпращане на преписката са за сметка на БДДР

Раздел VII

Информация за административно обслужване

Чл. 18. (1) БДДР осигурява информация за извършването от нея административно обслужване, за реда и организацията за предоставянето му, както и за извършването от нея комплексно административно обслужване и съдейства на потребителите съгласно чл. 28 АПК.

(2) Информацията за административното обслужване следва да бъде:



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

Чл. 19. (1) БДДР осигурява задължителна информация по чл. 25 от Наредбата за Административния регистър, приета с Постановление № 14 на Министерския съвет от 2016 г. (обн., ДВ, бр. 8 от 2016 г.; изм. и доп., бр. 5 от 2017 г., бр. 56 от 2019 г. и бр. 9 от 2020 г.), за всяка една от предоставяните услуги, която се обявява по реда на чл. 28, ал. 2 от АПК и в Административния регистър по чл. 61, ал. 1 от Закона за администрацията.

(2) БДДР обявява информацията по ал. 1, както и информация за възможностите за подаване или получаване на документи по електронен път в Интернет страницата си, на официалното си табло за обявления, разположено до „Едно гише“, с които всеки заинтересован може да се сдобие, чрез разяснения на длъжностните лица, приемащи исканията, или по друг подходящ начин.

(3) Информацията по приложение № 3 се актуализира във всички източници в 7-дневен срок от настъпване на всяка промяна в обстоятелствата.

(4) В случаите, когато информацията включва собствени имена, географски наименования, както и други български наименования, които се изписват на латиница, БДДР осигурява тяхното съответствие с правилата, утвърдени според действащото законодателство.

(5) Информацията по приложение № 3, върху указателните табели в административните сгради и върху отличителните знаци на служителите се представя както на български, така и на английски език, а при възможност - и на друг от официалните езици на Европейския съюз.

Чл. 20. (1) Наименованията на административните услуги, които предоставя БДДР, във всички информационни материали, както и във всички електронни бази данни са в съответствие със Списъка на унифицираните наименования на административните услуги (СУНАУ), който съгласно чл. 17 от Наредбата за административното обслужване се поддържа от Министерски съвет/МС/ и е публикуван на интернет страницата на МС.

(2) БДДР заявява за вписване/отписване в СУНАУ наименованията на предоставяните от нея административни услуги, както и настъпилите промени или заличавания в тях.

(3) Заявлението за вписване/отписване се подава в 7-дневен срок от влизането в сила на акта, от който произтича промяната.

(4) След вписване на официалната промяна в СУНАУ от МС, БДДР извършва съответните промени в информационните си материали на електронен и хартиен носител.

Раздел VIII

Правила за използване на логото и слогана на държавната администрация

Чл. 21. (1) Логото и слоганът на държавната администрация съгласно приложение № 4 може да се използват от БДДР и да се поставят на:

отличителните знаци по чл. 22, ал. 1, т. 6 от настоящите вътрешни правила и приложение №7, т.6;

2. указателните табели на входовете на сградите;
3. неофициалната кореспонденция, поздравителните адреси и др.;
4. папките, рекламните и протоколните материали;
5. интернет страницата на БДДР;
6. кутиите за мнения и коментари;
7. хартата на клиента

7. всички информационните материали, свързани с хартата на клиента.
- (2) Използването на логото и слогана на държавната администрация не изключва възможността от използване и на логото и слогана на МОСВ и на БДДР.

Раздел IX

Управление на качеството

Чл. 22. (1) Административното обслужване в БДДР се осъществява при спазване на общи стандарти за качество на административното обслужване, които са описани по съдържание и смисъл в приложение № 7 към Наредбата за административно обслужване, както следва:

1. стандарт за единно наименование на ЦАО;
2. стандарт за осигуряване на подходящи условия и достъпност до и във служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;
3. стандарт за указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване;
4. стандарт за поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване;
5. стандарт за осигуряване на безплатна интернет връзка;
6. стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване;
7. стандарт за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори;
8. стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите;
9. стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване;
10. стандарт за поддържане на система "Най-често срещани въпроси и отговори";
11. стандарт за осигуряване на информация и обслужване на английски език;
12. стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер;
13. стандарт за време за изчакване за обслужване;
14. стандарт за намаляване на броя посещения на гише при осъществяване на административно обслужване;
15. стандарт за използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри.

(2) За предоставяне на административните услуги БДДР използва автоматизирана деловодна информационна система с активирани функции за контрол по изпълнението на сроковете.

Чл. 23. (1) Хартата на клиента на БДДР се публикува на интернет страницата, в брошури, печатни материали или друг подходящи начини.

(2) Хартата на клиента се поставя на достъпно и видно място в служебните помещения, в които се обслужват потребителите на административно обслужване.

(3) Хартата на клиента включва:

1. общите и собствените стандарти за качество на административното обслужване;
2. правата на потребителите и организацията на работата със сигнали, предложения и жалби във връзка с административното обслужване.

(4) Хартата на клиента може да включва и допълнителни елементи, които са определени в ръководство, одобрено с акт на Министерски съвет.

Чл. 24. Администрацията на БДДР поддържа постоянен открит диалог с потребителите, с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с



ISO 9001



5800 гр. Плевен, ул. „Чаталджа“ №60

тел.: +359 64 88 51 00

e-mail: dunavbd@bddr.bg, web: www.bd-dunav.bg



гражданското общество, в който се вземат предвид становищата, относно нововъведенията и слабостите в организацията на административното обслужване, както и предложенията за подобряването му.

Чл. 25. (1) БДДР отчита състоянието на административното обслужване веднъж годишно чрез Интегрираната информационна система за държавната администрация (ИИСДА), която поддържа Административния регистър.

(2) Директорът на БДДР определя със заповед отговорните служители, които подават и обобщават информацията и попълват и публикуват данните в ИИСДА, в съответствие с утвърдения по чл. 20, ал. 1 списък.

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

(4) Задълженията за попълване и публикуване на данните в ИИСДА се включват в длъжностните характеристики и в работните планове на съответните служители. Резултатите от изпълнението се отчитат при определяне на годишната оценка.

Раздел X

Методи за обратна връзка и измерване на удовлетвореността на потребителите

Чл. 26. (1) Басейнова дирекция "Дунавски район" гр. Плевен

1. създава възможност за обратна връзка от потребителите чрез използване и прилагане на методи за обратна връзка;

2. периодично:

а) изследва и анализира резултатите от обратната връзка от потребителите;

б) управлява удовлетвореността на потребителите от качеството на административното обслужване.

(2) Обратната връзка се осъществява чрез използване и прилагане на следните методи:

1. извършване на анкетни проучвания;

2. провеждане на консултации със служителите;

3. извършване на наблюдения по метода "таен клиент";

4. анализ на сигнали, предложения, жалби и похвали;

5. анализ на медийни публикации;

6. осигуряване на постоянна телефонна линия за връзка с потребителите в работно време чрез "горещ телефон";

7. осигуряване на приемно време за граждани и организации;

8. анализ на вторична информация.

(2) Резултатите от обратната връзка от потребителите на БДДР се използват и за измерване и управление на удовлетвореността от предоставяното административно обслужване

(3) Получената и анализираната информация от обратната връзка и резултатите от измерването на удовлетвореността на потребителите се обсъждат и консултират с неправителствените организации на гражданите и бизнеса и с представителите на гражданското общество и се оповестяват веднъж годишно.

(4) В резултат на получената, анализираната и консултираната информация от обратната връзка и от измерването на удовлетвореността се предприемат действия за подобряване на административното обслужване. Потребителите, неправителствените организации на гражданите и бизнеса и обществеността се уведомяват за предприетите действия и за резултатите от тях. Уведомяването може да се извършва чрез годишния доклад.

(5) Получената и анализирана информация от измерването на удовлетвореността

на потребителите се обсъжда и консултира, като се предприемат действия за подобряване на административното обслужване.

(6) Всяка година до 1 април БДДР изготвя годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите за предходната календарна година, който се публикува на интернет страницата.

Чл.27 При изпълнение на задълженията си по чл.26 БДДР спазва изискванията към прилагането на методите за обратна връзка и към изготвяне на годишен доклад за оценка на удовлетвореността на потребителите, които са предвидени в Методология за измерване и управление на удовлетвореността на потребителите, одобрена с акт на Министерския съвет.

Раздел XI

Взаимодействие с омбудсмана

Чл. 28. Взаимодействието между омбудсмана и БДДР се регламентира в Закона за омбудсмана и в Правилника за организацията и дейността на омбудсмана.

ДОПЪЛНИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§ 1. По смисъла на настоящите Вътрешни правила за административното обслужване:

1. „Потребител“ е всеки гражданин или организация, които заявяват и/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, които са предвидени в нормативен акт, сигнали, предложения, жалби и други и/или които осъществяват контакт (лично или по друг начин) по повод административното обслужване.

2. "Запитване" е всяко искане на информация относно структурата и дейността на съответната администрация, както и информация относно компетентността на различните административни структури.

3 "Запитвания от общ характер" са всички искания за информация, които не изискват експертен отговор.

4. "Стандарт за качество на административното обслужване" е утвърдено изискване за административното обслужване по различни показатели (времеви, качествени, количествени), което съответната администрация се ангажира да спазва.

5. "Лого на държавната администрация" е графичен знак, който символизира държавната администрация.

6. "Слоган на държавната администрация" е послание на държавната администрация към обществеността.

7. "Елементи за адаптиране на служебните помещения" са рампи (мобилни или стационарни), подемни платформи, асансьори, естакади и други, които улесняват достъпността до и в служебните помещения, в които се извършва административно обслужване.

ПРЕХОДНИ И ЗАКЛЮЧИТЕЛНИ РАЗПОРЕДБИ

§1. Настоящите вътрешни правила се изготвят на основание изменение и



5800 гр. Плевен, ул. „Чаталджа“ №60
тел.: +359 64 88 51 00
e-mail: dunavbd@bddr.bg, web: www.bd-dunav.bg



допълнение на Наредбата за административното обслужване в ДВ бр. 27 от 2.04.2021 г., ДВ бр. 90 от 29.10.2021 г., изм., бр. 47 от 24.06.2022 г. и във връзка с писмо на Министерство на околната среда и водите изх. № 05-08-170/17.01.2023г., наш вх. № РД-12-1/17.01.2023г. да се разработят вътрешни правила за организацията на административното обслужване, съответстващи на Наредбата за административното обслужване

§2. Настоящите вътрешни правила са в сила от момента на утвърждаването им от Директора на БДДР гр. Плевен и отменят Вътрешните правила за административното обслужване в Басейнова дирекция „Дунавски район от 24.11.2021г.

§3. Контролът по спазване на Вътрешните правила се осъществява от Директора на Дирекция „Административни, финансови и правни дейности“.

§4. Тези правила влизат в сила от датата на утвърждаването им от Директора на БДДР.

§5. Вътрешните правила да бъдат сведени до знанието на всички служители в БДДР.

§6. Вътрешните правила да бъдат публикувани в официалния сайт на БДДР Плевен.



ISO 9001



5800 гр. Плевен, ул. „Чаталджа“ №60

тел.: +359 64 88 51 00

e-mail: dunavbd@bDDR.bg, web: www.bd-dunav.bg



Приложение № 1

към чл. 7, ал. 2 от Наредбата за административното обслужване

(примерен образец)

.....
(наименование на администрацията)

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
електронен адрес
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 ЦАО
- По електронен път на електронен адрес.

Длъжностно лице: Заявител:
(подпис) (подпис)



5800 гр. Плевен, ул. „Чатаджа“ №60
тел.: +359 64 88 51 00
e-mail: dunavbd@bddr.bg, web: www.bd-dunav.bg



Приложение № 2

към чл. 14в, ал. 1 от Наредбата за административното обслужване

ДО

ЗАЯВЛЕНИЕ

От

постоянен или настоящ адрес: гр./с.

ул. (ж.к.), тел.

факс

електронен адрес

Моля да бъде образувано производство за предоставяне на

(посочва се наименованието на административната услуга)

Услугата се предоставя от

(посочва се органът, компетентен да издаде административния акт)

Във връзка с производството моля да бъдат издадени и изпратени до компетентния орган следните документи:

1.

2.

(посочват се информацията и доказателствените средства, които трябва да бъдат осигурени и изпратени до компетентния орган от органа, пред когото е подадено искането)

Заявявам желанието си издаденият индивидуален административен акт да бъде получен:

☐ Чрез лицензиран пощенски оператор на адрес:

....., като декларирам, че пощенските разходи са за моя сметка, платими при получаването му за вътрешни пощенски пратки, и съм 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 ЦАО при компетентния орган

☐ По електронен път на електронен адрес

Приложени документи:

☐ Заявление до компетентния орган по образец, утвърден от него за съответната услуга.

☐ Информация или документи, изисквани от компетентния орган за извършване на услугата, ако такива се изискват.

☐ Документ за платена такса, ако такава се изисква.

Дата:

Подпис:

Гр./с. (.....)

Приложение № 3



ISO 9001



5800 гр. Плевен, ул. „Чаталджа“ №60

тел.: +359 64 88 51 00

e-mail: dunavbd@baddr.bg, web: www.bd-dunav.bg



към чл. 16, ал. 1 от Наредбата за административното обслужване

Задължителна информация относно предоставяните административни услуги:

1. Наименование на административната услуга и уникален идентификатор съгласно Регистъра на услугите.

2. Правно основание за предоставянето на административната услуга/издаването на индивидуалния административен акт.

3. Орган, който предоставя административната услуга/издава индивидуалния административен акт. В случаите на възлагане - служителите, които издават индивидуалния административен акт.

4. (изм. - ДВ, бр. 9 от 2020 г., бр.90 от 2021г., в сила от 1.04.2022г.) Информация за центъра за административно обслужване (ЦАО), адрес и работно време, електронен адрес, телефони за връзка – стационарни или мобилни.

5. (доп. - ДВ, бр. 90 от 2021г., в сила от 1.04.2022г.) Сроктът и процедура по предоставяне на административната услуга/издаване на индивидуалния административен акт, изисквания и необходими документи. В случай че документ се издава от административен орган, се посочва и органът.

6. (изм. - ДВ, бр. 9 от 2020 г.) Образци на формуляри, които са свързани с предоставянето на административна услуга/издаването на индивидуалния административен акт, включително създадените с нормативен акт или утвърдени с административен акт.

7. Начини на заявяване на услугата.

8. (изм. - ДВ, бр. 9 от 2020 г.) Информация за предоставяне на услугата по електронен път:

а) ниво на предоставяне на услугата;

б) интернет адрес, на който се намира формулярът за нейното заявяване;

в) интернет адрес за служебно заявяване;

г) вид на услугата (първична или комплексна), като в случай че услугата е комплексна, се посочват първичните услуги, от които е съставена;

д) средствата за електронна идентификация и нивото им на осигуреност - в случаите, когато идентификация се изисква при заявяване, заплащане и получаване на електронна услуга.

9. Срок на действие на документа/индивидуалния административен акт.

10. (изм. - ДВ, бр. 9 от 2020 г., доп. бр. 90 от 2021г., в сила от 1.04.2022г.) Такси или цени на услугата, включително при предоставяне по електронен път, основание за тяхното определяне и начини на плащане, включително възможността за извършване на картови плащания.

11. Орган, осъществяващ контрол върху дейността на органа по предоставянето на услугата.

12. Ред, включително срокове за обжалване на действията на органа по предоставянето на услугата.

13. Електронен адрес за предложения във връзка с услугата.

14. (нова - ДВ, бр. 5 от 2017 г., в сила от 1.03.2017г.) Начини на получаване на резултата от услугата.

15. (нова - ДВ, бр. 9 от 2020 г.) За всеки от режимите освен обстоятелствата по т. 1 - 14 се вписват и:

а) предметната област, за която се отнася;

б) органът, пред който се обжалва индивидуалният административен акт;

в) електронният адрес за предложения във връзка с облекчаване на режима

Приложение № 4

към чл. 19, ал. 1 от Наредбата за административното обслужване



Приложение № 7 към чл. 20, ал. 1 от Наредбата за административното обслужване

(Ново - ДВ, бр. 9 от 2020 г.)

Общи стандарти за качество на административното обслужване

1. Стандарт за единно наименование на Центъра за административно обслужване (ЦАО):

За обозначаване на мястото за предоставяне на административни услуги се използва наименованието "Център за административно обслужване".

Същото наименование се използва в указателните табели за местонахождението на ЦАО и тези в ЦАО, на интернет страниците на администрациите, в документи, брошури и/или в други материали.

2. Стандарт за осигуряване на подходящи условия и достъпност до и във служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване:

Служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, имат осигурени:

а) удобен и лесен достъп, за който се изграждат и/или се използват елементи за адаптиране на служебните помещения и достъпа до тях;

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; такива подходящи условия са: оформление на пространствата в помещенията, позволяващо свободно придвижване с инвалидни и/или детски колички, 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 не по-малко от 4 потребители, за попълване и окомплектоване на заявления/искания с осигурени поне една маса, бюро или плот, както и за подаване на заявления/искания, с обща площ не по-малко от 12 кв. м;

г) осветление, покриващо всички зони във вътрешните пространства на помещенията, 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. Стандарт за указателни табели за местонахождението на ЦАО и указателни табели в ЦАО и/или в служебните помещения, в които се осъществява административното обслужване:

Поставят се 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 се поставят на видими места и на подходящо разстояние съобразно предназначението им и местата, които обозначават;

б) указателните табели за местонахождението на ЦАО се поставят на входа на помещенията;

в) указателните табели в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, ориентират и информират потребителите за организацията на обслужването, включително за работното време, за местата (гишета) за заявяване и получаване на документи, данни и информация, за местата за плащане (каса, банка, друг доставчик на платежни услуги) и други във връзка с организацията на обслужването;

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

4. Стандарт за поддържане на актуална информация за достъпа до служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване:

На интернет страницата на администрацията се поддържа актуална информация за достъпа до сградата със служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, като: карта с местонахождението, обществен транспорт, възможности и места за безплатно или платено паркиране, натоварени (пикови) и ненатоварени часове на посещаемост.

5. Стандарт за осигуряване на безплатна интернет връзка:

В служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, е осигурена възможност за ползване на безплатен достъп до интернет.

6. Стандарт за идентификация на служителите, които осъществяват административно обслужване:

Всеки служител се идентифицира пред потребителите в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, чрез ясно видим отличителен знак или друг материален носител с четивни данни за собствено и фамилно име, длъжност и администрация, към която принадлежи.

7. Стандарт за идентификация на служителите в администрацията при водене на телефонни разговори:

При водене на телефонни разговори служителите се представят и идентифицират със собствено и фамилно име, като съобщават администрацията/звено, към което принадлежат.

8. Стандарт за спазване на правила за комуникация с потребителите:

Обслужването на потребителите се осъществява от обучени служители, като се осигурява спазването на следните правила за комуникация:

а) използване на задължителните реквизити в комуникацията съобразно комуникационен канал:

аа) инициране на разговор чрез поздрав, например "Добро утро", "Добър ден" или "Здравейте";

бб) обръщение "Госпожо/господине";

вв) (изм. – ДВ, бр. 90 от 2021 г., в сила от 1.04.2022 г.) запитване с изрази, които са идентични или сходни със: "С какво мога да Ви бъда полезна/полезен?", "Достатъчна ли Ви е предоставената информация?" и "Необходимо ли Ви е нещо допълнително?";

гг) завършване на разговор с израз, който е идентичен или сходен със: "Благодаря Ви за търпението", "Желая Ви хубав ден!";

дд) завършване на писмена кореспонденция с израз, който е идентичен или сходен със: "Оставаме на разположение за допълнителни въпроси", "С уважение";

б) демонстриране на учтивост, предразполагане на потребителите и търпение;

в) оказване на приоритетно внимание на потребителите пред друга дейност;
г) в присъствие на потребителите служителите не водят лични разговори и не консумират храни и/или напитки.

9. (Доп. – ДВ, бр. 90 от 2021 г., в сила от 1.04.2022 г.) Стандарт за начина на предоставяне на информацията относно административното обслужване, включително по телефона:

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.

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 систематизиран и по възможност - схематичен, табличен и/или графичен начин, който осигурява улеснено и бързо възприемане при съобразяване със специфичните потребности на отделните категории потребители (хора с увреждания, хора с трайни увреждания, възрастни хора, хора с намалена подвижност и/или със затруднения в придвижването, родители или придружители на малки деца, потребители, които не владеят български език, и др.);

в) обявяването на информацията е, както следва:

аа) (Доп. – ДВ, бр. 90 от 2021 г., в сила от 1.04.2022 г.) информацията по чл.16, ал.1 относно всяка една от предоставяните услуги - на място в служебните помещения, в които се осъществява административно обслужване, се обявява на информационни табла, включващи и официалните табла за обявления, във физическа и/или електронна форма, като при предоставяни над 10 услуги обявяването на информацията може да бъде само в електронна форма, чрез поне един брой подходящо техническо оборудване с осигурен активен достъп на потребителите до него;

бб) информацията по чл. 16, ал. 1 се обявява с идентично съдържание и структура на място в ЦАО, на интернет страниците и в Административния регистър по чл. 61, ал. 1 от Закона за администрацията.

3. (Нова – ДВ, бр. 90 от 2021 г., в сила от 1.04.2022 г.) Администрацията осигурява възможност за потребителите да получат информация за административното обслужване, включително информацията съгласно чл. 16, ал. 1, и да комуникират по телефона по въпроси от компетентността на ЦАО по чл. 8, ал. 3, т. 1 – 3, 7 и 11, и създава възможност да бъдат обслужени по телефон в рамките на обявеното работно време.

10. Стандарт за поддържане на система "Най-често срещани въпроси и отговори":

Администрацията поддържа на интернет страницата си система "Най-често срещани въпроси и отговори", която да подпомага и насочва потребителите за процеса на обслужване, често срещани ситуации, препоръки за реакция и др.

11. (Изм. – ДВ, бр. 90 от 2021 г., в сила от 1.04.2022 г.) Стандарт за осигуряване на информация и обслужване на английски език:

Администрациите, чиито услуги в над 50 на сто от случаите са насочени и към лица, които не владеят български език, които осигуряват предоставяне на специфичната информация за услугите по чл. 16, ал. 1 и извършват административно обслужване на английски език. Обслужването на английски език и комуникацията с потребителите се осигурява чрез:

а) езикови познания - английски език на служителя/служителите;

б) осигуряване на преводач от английски език;

в) специализиран софтуер за симултанен превод.

г) (нова – ДВ, бр. 90 от 2021 г., в сила от 1.04.2022 г.) телефон за предоставяне на информация и обслужване на английски език;

12. Стандарт за срок за отговор на отправени запитвания от общ характер:

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

а) до 5 работни дни, ако запитванията са постъпили по пощата или по електронната поща;

б) 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.

13. Стандарт за време за изчакване за обслужване:

При посещение на потребителя на място в служебните помещения, в които 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.

14. Стандарт за намаляване на броя посещения на гише при осъществяване на административно обслужване:

При посещение на потребителя на място в служебните помещения, в които 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 (гишета);

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

15. Стандарт за използване на опростени и лесни за попълване образци и/или формуляри:

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

а) насоченост към лесно и опростено попълване от потребителите;

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

в) осигурено достатъчно място за нанасяне на данни;

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

аа) не е необходима за обслужването;

бб) е общоизвестна;

вв) е или следва да бъде служебно известна;

гг) изисква подпечатване на заявлението и/или на приложенията към него, освен ако това е предвидено в специален закон.