

Заповед № РД-11-1190/20,10.2021 г.

УТВЪРЖДАВАМ:

Валерия Герова

Главен секретар

на Агенция „Пътна инфраструктура“

ВЪТРЕШНИ ПРАВИЛА
ЗА ОРГАНИЗАЦИЯ НА АДМИНИСТРАТИВНОТО ОБСЛУЖВАНЕ
В АГЕНЦИЯ „ПЪТНА ИНФРАСТРУКТУРА“

РАЗДЕЛ I
Общи разпоредби

Чл. 1. С тези вътрешни правила се урежда организацията на административното обслужване в Агенция „Пътна инфраструктура“ и специализираните звена - Областни пътни управления, Институт по пътища и мостове и Национално тол управление, взаимодействието между звената при осъществяване на административното обслужване и последователността на извършваните от и в тях действия.

Чл. 2. Административното обслужване в Агенция „Пътна инфраструктура“ се извършва при спазване на общите принципи и правила на действащото законодателство, уреждащи административното обслужване.

Чл. 3. Служителите на Агенция „Пътна инфраструктура“ и специализираните ѝ звена обслужват физически и юридически лица и обработват постъпилите заявления, като спазват принципите за законност, бързина, ефективност, координираност, прозрачност, конфиденциалност и равенство, установени в Закона за администрацията и в Административнопроцесуалния кодекс, както и при гарантиране на:

1. равен достъп до административните услуги и до информация за административното обслужване;
2. различни форми на заявяване и достъп до административните услуги и информацията за предоставянето им;
3. любезно и отзивчиво отношение;
4. координираност и взаимодействие с всички страни, заинтересувани от подобряване на административното обслужване;
5. служебно събиране на информация и доказателствени средства;
6. надеждна обратна връзка.

Чл. 4. Административните услуги, предоставяни от Агенция „Пътна инфраструктура“ се вписват в Административния регистър по реда и условията определени в Административнопроцесуалния кодекс. Закона за администрацията. Наредбата за административния регистър и Наредбата за административното обслужване. Вписването на услугите, както и извършване на промени в данните се извършва от служители на Агенция „Пътна инфраструктура“, определени със Заповед на Председателя на Управителния съвет на АПИ.

Чл. 5. Списък на административните услуги и информацията за тях е достъпна за гражданите и се обявява по реда на чл. 16 от Наредбата за административното обслужване.

РАЗДЕЛ II

Организация на административното обслужване в Агенция «Пътна инфраструктура»

Чл. 6. (1) Административното обслужване на гражданите, потребители на административните услуги предоставяни от Агенция „Пътна инфраструктура“ се осъществява чрез центъра за административно обслужване (ЦАО) на принципа „едно гише“ в Централна администрация и във всяко специализирано звено - Областно пътно управление и Национално тол управление, както следва:

1. в деловодството на АПИ на адрес: гр. София 1000, бул. „Македония“ №3 или по пощата на същия адрес, на електронни адреси: delovodstvo@api.bg; info@api.bg; info@bgtoll.bg или чрез Система за сигурно електронно връчване.
2. в специализираните звена на АПИ и ИПМ на посочените адреси в интернет страницата: <http://www.api.bLz/index.php/bg/kontakti/specializirana-administracia> и <http://www.api.bg/index.php/bg/kontakti/e-mail-administrativni-zvena>

(2) Административното обслужване в Централна администрация и в специализираните звена се извършва в утвърденото работно време от 9.00 ч. до 17.30 ч., като се осигурява непрекъснат режим на работа с потребителите. В случаите, когато в служебните помещения има потребители на административни услуги в края на обявеното работно време, работата на гишето продължава до приключване на тяхното обслужване, но не повече от два астрономически часа след обявеното работно време.

(3) 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.

(4) Сигналите и предложенията по реда на Административнопроцесуалния кодекс (АПК) и заявленията за предоставяне на административни услуги се подават лично, чрез упълномощен представител, по пощата или по електронна поща. След получаването им те се регистрират чрез системата за електронен документооборот EVENTIS R7 и се насочват за изпълнение към компетентните дирекции и/или съответното специализирано звено.

(5) Заявления за достъп до обществена информация се регистрират, под специална сигнатура чрез системата за електронен документооборот EVENTIS R7 в деня на тяхното

получаване, като се процедира при спазване разпоредбите на Закона за достъп до обществена информация и Вътрешните правила на Агенция „Пътна инфраструктура“ за предоставяне на достъп до обществена информация, утвърдени от Председателя на УС на АПИ.

Чл. 7. (1) Потребителите на административни услуги могат да получат информация и образци на заявления в деловодствата или от Интернет страницата на Агенция „Пътна инфраструктура“, раздел Административни услуги
<http://www.api.bg/index.php/bg/administrativni-uslugi>

(2) След регистриране на преписката, на заявителя се дава входящ номер.

(3) При желание заявителят може да посочи и допълнителна информация: телефон, факс и/или адрес на електронна поща.

Насочването на преписките по ал. 2 се извършва в деня на регистрирането им.

(4) Служителите от гишетото на центъра за административно обслужване насочват преписката по компетентност до ръководството на АПИ и към дирекцията/те, и/или специализираното звено, отговорни за извършване на съответната административна услуга.

(5) Регистрираното заявление се резолира от директора на дирекцията, съответно на специализираното звено до отговорния служител, поставя се дата на резолюцията и се определя срок за изпълнение.

(6) При запитване от страна на заявителя, относно движението по конкретно заявление, се извършва проверка в системата за електронен документооборот EVENTIS R7. Служителите на АПИ и специализираните звена имат право да предоставят на заинтересованите физически и юридически лица информация само относно движението на преписките.

(7) В случаите, когато исканията на заявителите са неоснователни (незаконосъобразни) извършването на административната услуга се отказва с мотивиран акт, който се изготвя от отговорната дирекция.

(8) Изготвеният акт за административна услуга или отказ се предоставя от компетентната дирекция:

1. лично на заявителя или на негов пълномощник срещу име, подпис и дата, а в случаите на получаване от упълномощено лице - след представяне на пълномощно;
2. по пощата;
3. по електронна поща;
4. чрез Система за сигурно електронно връчване.

(9) Уведомителните, респ. съпроводителните писма се изготвят от отговорния служител от съответната дирекция, при спазване на утвърдени вътрешни правила за обмен на електронни документи и документи на хартиен носител в АПИ.

Чл. 8. (1) Дирекция „Административно обслужване, човешки ресурси и управление на собствеността“ организира поставянето на списък на административните услуги и необходимите документи за предоставянето им на табло в центъра за административно обслужване (ЦАО) на адрес: гр. София 1000, бул. „Македония“ № 3. Директорите на областните пътни управления и Директорът на НТУ организират поставянето на списък, на административните услуги и необходимите документи за предоставянето им на табло в ЦАО, в съответното звено.

(2) Дирекция „Административно обслужване, човешки ресурси и управление на собствеността“ предоставя информацията по ал. 1 на дирекция „Комуникации и информация“

(КИ) за публикуване на електронната страница на Агенцията. Дирекция КИ е отговорна и за извършване на превод на английски език на информацията по ал. 1.

Чл. 9. Директорите на дирекции, съобразно своята компетентност и в изпълнение на чл. 17 от Наредбата за административното обслужване, са длъжни да:

1. определят служители, които да са отговорни за административното обслужване на физическите и юридическите лица и оказват съдействие на отдел „Административно обслужване“ във връзка с цялостния процес на организация и предоставяне на административните услуги;

2. контролират за срочното изготвяне на административните актове по подадените заявления.

Чл. 10. (1) Исканията за издаване на индивидуален административен акт и заявяване на административна услуга могат да се внасят и устно.

(2) В случай, когато се внася устно искане за издаване на индивидуален административен акт или заявяване на административна услуга, заявителят предоставя необходимите данни на служител от гишето за административно обслужване, който попълва информацията в протокол. **Приложение № 1** към настоящите правила и регистрира попълнената форма в системата за електронен документооборот EVENTIS R7 и я насочва за изпълнение към компетентната дирекция. В Протокола изрично се вписва начина, по който заявителят желае да получи издадения административен акт или административна услуга както и в поле „Забележка“, изрично се вписва, че заявлението е подадено устно. Регистрираният в системата за електронен документооборот EVENTIS R7 Протокол се подписва от заявителя и от служителя от гишето за административно обслужване, извършил регистрацията.

(3) Устните заявления се приемат в рамките на времето за работа с посетители в Агенция „Пътна инфраструктура“.

РАЗДЕЛ III

Срокове за предоставяне на административни услуги, сигнали и предложения

Чл. 11. (1) Служителите на Агенция „Пътна инфраструктура“ са длъжни да изготвят и предоставят за подпис от Председателя на Управителния съвет на Агенция „Пътна инфраструктура“ или упълномощено от него длъжностно лице, проект на краен акт по исканата административна услуга, при спазване на процедурите и нормативно определените срокове.

(2) Максималното време за отговор на предложение и сигнал, е в зависимост от спецификата на услугата и съгласно нормативно определените срокове.

1. За вземане на решение по предложение - 2 месеца;
2. За отговор на предложение - 7 дни от постановяване на решението;
3. За препращане на предложение до компетентния орган (администрация) - 7 дни;
4. За вземане на решение по сигнал - 2 месеца;
5. За съобщаване на решение по сигнал - 7 дни от постановяване на решението;

6. За препращане на сигнал до компетентния орган (администрация) - 7 дни.

(3) При промяна на нормативно определените срокове директорите на дирекции са длъжни да уведомят дирекция „Административно обслужване, човешки ресурси и управление на собствеността “ в срок не по-късно от 3 дни, след публикуването на промяната в „Държавен вестник“.

РАЗДЕЛ IV

Такси, цени и дължими разходи при предоставяне на административни услуги.

Начини на заплащане

Чл. 12. (1) Цените и таксите за предоставяне на административните услуги се определят съгласно Тарифата за таксите, които се събират от Агенция „Пътна инфраструктура“.

(2) В случаите, когато заявленията за предоставяне на административни услуги се подават лично или чрез упълномощено лице на гише за административно обслужване, служителите регистрират заявлението и образуват служебна преписка, след заплащане на дължимата такса или предоставяне на документ, удостоверяващ извършено плащане.

(3) При явна невъзможност за предварително определяне на точната стойност на дължимите цени или такси и след разпределяне на заявлението, дирекцията, компетентна да изготви административната услуга, съвместно с дирекция „Бюджет, финанси и разплащания по проекти“ определя цената и писмено уведомява заявителя за дължимата сума и начина на заплащане.

(4) В случаите, когато заявленията за предоставяне на административни услуги се получават по пощата или с куриерска пратка и липсва документ, който удостоверява платена цена или такса, чиято стойност е предварително определена, заявлението се регистрира и насочва към компетентната дирекция, която писмено 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 удостоверява плащането.

Чл. 13. Заплащането на дължимите цени и такси се извършва в брой на гишето в центъра за административно обслужване на Агенция „Пътна инфраструктура“ или по банков път по сметка на Агенция „Пътна инфраструктура“, посочена на интернет страницата: <http://www.api.bg/index.php/bg/patni-taksi-i-razreshitelni>
http://www.api.bg/files/3115/5014/9139/API-Bankova-smetka_taksi.pdf и <https://www.bgtoll.bg/>

РАЗДЕЛ V

Задължения на служителите отговорни за административно обслужване

Чл. 14. При изпълнение на служебните си задължения служителите от центъра за административно обслужване са длъжни да:

1. носят отличителни знаци със снимка и данни за имената, длъжността, администрацията и звеното, към което принадлежат;

2. се идентифицират чрез собствено и фамилно име при водене на телефонни разговори и спазват утвърдените стандарти за комуникация с потребителите;

3. обслужват потребителя на административни услуги, посетил гишето за административно обслужване, за не повече от 20 (двадесет) минути.

При необходимост от обработване на голям брой преписки на един потребител, за които регламентираното време е недостатъчно, времето се удължава съобразно броя на преписките, които следва да се обработят;

4. предоставят информация на потребителите на достъпен и разбираем език относно попълване на заявления/жалби/сигнали и предложения, както и необходимите документи за осъществяването на административната услуга и проверяват пълнотата на документацията по всяко заявление/жалба/сигнал или предложение;

5. при обективна възможност за получаване по служебен път на документи, издавани от други администрации, те се събират служебно от първичния администратор на данните;

6. канят потребителите на административните услуги да попълват анкетна карта за проучване на удовлетвореността им като средство за осъществяване на обратна връзка;

7. предоставят информация само относно:

а) движението на преписката;

б) срока за изпълнение;

6. спазват правилата на Кодекс за поведение на служителите и Стандартите за професионална етика в Агенция „Пътна инфраструктура“, утвърдени от Управителния съвет на Агенция „Пътна инфраструктура“.

РАЗДЕЛ VI

Методи за обратна връзка и измерване удовлетвореността на потребителите

Чл. 15. В Агенция „Пътна инфраструктура“ се осъществява обратна връзка с потребителите, като се събира информация за удовлетвореността от предоставяните административни услуги чрез прилагане и използване на следните методи:

1. извършване на анкетни проучвания - попълване от потребителите на анкетна карта в ЦАО по утвърден образец (**Приложение № 2** към чл.15, ал.1);

2. извършване на наблюдения по метода „таен клиент“ по отношение на работната среда поведението на служителите и начините, по които функционират процесите на взаимодействие с потребителите;

3. анализ на сигнали, предложения, жалби, похвали.

а) физическите и юридически лица имат възможност да подават сигнали, жалби, предложения, похвали по електронна поща, по пощата и на място в ЦАО.

б) предложения във връзка с предоставяните от Агенция „Пътна инфраструктура“ административни услуги, могат да бъдат подавани и чрез кутията за мнения и предложения.

4. Анкетата е поставена на видно място в ЦАО и е достъпна за всеки, независимо дали е заявил предоставянето на дадена административна услуга или не. Попълнените на място анкети

се поставят в кутията за мнения и предложения. Попълнените анкети се анализират веднъж годишно от определен със заповед на Председателя на УС на АПИ служител от отдел „Административно обслужване“.

5. прилаганите методи за обратна връзка се използват за проучване, измерване и установяване на удовлетвореността на потребителите за предоставяните административни услуги и въз основа на получената информация отдел „Административно обслужване“ в дирекция „Административно обслужване, човешки ресурси и управление на собствеността“ изготвя годишен обобщен доклад, който се утвърждава от главния секретар.

Заключителни разпоредби

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

§ 2. Вътрешните правила влизат в сила от деня на утвърждаването им.

§ 3. За неуредените с тези Вътрешни правила въпроси се прилагат нормите на Административнопроцесуалния кодекс, Правилник за структурата, дейността и организацията на работа на Агенция „Пътна инфраструктура“. Вътрешните правила за реда и организацията на документооборота в Агенция „Пътна инфраструктура“ и Наредбата за административното обслужване.



**МИНИСТЕРСТВО НА РЕГИОНАЛНОТО РАЗВИТИЕ И
БЛАГОУСТРОЙСТВОТО
АГЕНЦИЯ "ПЪТНА ИНФРАСТРУКТУРА"**

Приложение № 1 към чл. 9, ал. 2

ПРОТОКОЛ

Днес _____, в Агенция „Пътна инфраструктура“ (ОПУ _____) . гр. София ,
бул. „Македония“ №3, гише за административно обслужване, служителят на длъжност, в отдел
„Административно обслужване“, дирекция „Административно обслужване, човешки ресурси и
управление на собствеността“.

На основание чл. 29, ал. 5 Административно-процесуалния кодекс се състави този протокол в
уверение на това, че заявителя с постоянен или настоящ:

адрес: гр./с, ул. (ж.к.)

телефон: _____ факс: _____, електронна поща

устно заяви искане за:

Заявителят прилага следните документи:

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

• Чрез _____ лицензиран _____ пощенски _____ оператор _____ на _____ адрес:

като декларира, че всички разходи възникнали във връзка с изпращането на документите са за
негова сметка, платими при получаването 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; По електронен път на електронна поща;

Ще бъде получен лично на гише за административно обслужване.

Длъжностно лице: **Заявител:**



Анкетна карта за изследване
на удовлетвореността на
потребителите ползващи
административни услуги
предлагани от Агенция
„Пътна инфраструктура“

О

Ако желаете, опишете подробно затрудненията, които
срещнахте:

ЗДРАВЕЙТЕ!

Вашето мнение ще ни помогне да Ви предоставим по-
качествено административно обслужване!

1. Колко често използвате предлаганите административни
услуги от Агенция „Пътна Инфраструктура“?

- Често
- Понякога
- Рядко

2. Срещнахте ли затруднения при своето посещение в
Центъра за административно обслужване на Агенция
„Пътна Инфраструктура“?

- Не срещнах затруднения при посещението си.
- Да, при откриване на точното местоположение.
- Да, с работното време на Центъра за административно обслужване.
- Да, при получаване на информация за административна услуга.
- Да, при заявяване на административна услуга.

3. Колко време беше необходимо за Вашето обслужване?

- По-малко от 10 минути
- Между 10 и 20 минути
- Повече от 20 минути

4. В каква степен сте удовлетворен/а от
продължителността на обслужването Ви?

- Недоволен
- Доволен
- Много доволен

5. В каква степен сте удовлетворен/а от информацията за
административните услуги, получена от следните
източници: От информационното табло на Агенция
„Пътна Инфраструктура“; От интернет страницата на
Агенция „Пътна Инфраструктура“; От консултация на
място със служител в Центъра за административно
обслужване; От телефонен разговор със служител на
Агенция „Пътна Инфраструктура“ ?

- Много недоволен
- Недоволен
- Не мога да преценя
- Доволен
- Много доволен

6. Как определяте качеството на обслужване от страна на служителят/служителите в Агенция „Пътна Инфраструктура“?

- отлично
- много добро
- добро
- задоволително
- незадоволително

Ако желаете, споделете Вашите препоръки към служителят/ служителите, които Ви обслужиха:

7. Как бихте оценили удовлетвореността си от предоставените Ви административни услуги?

- Недоволен
- Доволен
- Много доволен

8. Според Вас, има ли корупция в Агенция „Пътна Инфраструктура“?

- Да, вече ми беше поискан подкуп.
- Да, индиректно ми беше подсказано, че един „подарък“ би улеснил извършването на услугата.
- Не ми беше поискан подкуп, защото документите ми бяха изрядни.
- Не, нямам такива впечатления.

Посочете обстоятелства, които според Вас създават предпоставки за корупция в Агенция „Пътна Инфраструктура“:

- Усложнени процедури при подаване на документи.
- Създаването на формални пречки от страна на служителите.
- Други (моля, посочете)

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

- Да
- Не
- Не мога да отговоря

**БЛАГОДАРИМ ВИ, ЧЕ СЕ ОТЗОВАХТЕ И ПОПЪЛНИХТЕ
АНКЕТНАТА КАРТА!**